

ĐẨY MẠNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GẮN VỚI ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Ở QUẬN 7, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

■ NGUYỄN THANH TRIỀU (*)

Trong những năm qua, Ủy ban nhân dân (UBND) Quận 7 luôn xác định công tác cải cách hành chính (CCHC) gắn với ứng dụng công nghệ thông tin là một trong những nhiệm vụ trọng tâm thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội, cải thiện mối quan hệ giữa chính quyền và nhân dân, hướng đến xây dựng chính quyền điện tử. Qua một năm thực hiện cơ chế “một cửa liên thông” gắn với ứng dụng công nghệ thông tin trong CCHC đã đem lại hiệu quả cao, được cán bộ và nhân dân đồng tình ủng hộ.

Từ năm 2007 trở về trước, UBND Quận 7 giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa, một dấu” đã mang lại hiệu quả. Cụ thể, đã thành lập các “tổ nghiệp vụ hành chính công” thuộc tại các phòng chuyên môn thực hiện chức năng chuyên thụ lý hồ sơ hành chính công, nhằm tách chức năng quản lý nhà nước và thực hiện dịch vụ công. Từ đó tạo thuận lợi cho lãnh đạo trong công tác kiểm tra và giám sát nhằm thực hiện mục tiêu “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm đối với dân; nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”. Kết quả là tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt từ 95% trở lên, tinh thần, trách nhiệm của cán bộ công chức được nâng lên, đặc biệt là trong nghiệp vụ tác nghiệp hành chính công.

Tuy nhiên, việc thực hiện cơ chế “một cửa, một dấu” vẫn còn một số tồn tại nhất định: chưa liên thông từ quận đến phường và chi cục thuế,

người dân còn phải đi lại nhiều lần; một số cán bộ làm việc tại bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ tại UBND phường trình độ chưa đồng đều; một số phường khi nhận hồ sơ không lập biên nhận nên lãnh đạo Quận khó kiểm tra tiến độ giải quyết hồ sơ; việc ứng dụng tin học ở các bộ phận chưa đồng bộ.

Thực hiện Nghị quyết đại hội Đảng bộ quận lần 3 và Chương trình hành động số 35-CTr/TU ngày 5/2/2008 của Ban chấp hành Đảng bộ thành phố về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn thành phố và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương theo tinh thần chỉ đạo cả Trung ương, UBND Quận 7 đã xác định việc thực hiện giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa liên thông” là nhiệm vụ cấp bách với những mục tiêu cụ thể:

Đối với công dân, tổ chức: khi có nhu cầu giải quyết hồ sơ hành chính có liên quan đến phường, các phòng, ban thuộc Quận, thường

(*) Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 7, thành phố Hồ Chí Minh

trực UBND Quận... chỉ cần liên hệ tại "bộ phận tiếp nhận và trả kết quả" thuộc Văn phòng UBND Quận.

Đối với cán bộ, công chức: áp dụng cơ chế "một cửa liên thông" sẽ nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức khi giải quyết công việc thuộc thẩm quyền và tăng cường cơ chế phối hợp giữa các cơ quan hành chính trong việc thẩm tra, xác minh và giải quyết các yêu cầu của công dân, tổ chức.

Đối với lãnh đạo: với quy trình khép kín, lãnh đạo có điều kiện thuận lợi để điều hành thống nhất, theo dõi được tình hình công việc, quản lý cán bộ, công chức dưới quyền chặt chẽ hơn, trên cơ sở đó có điều kiện đánh giá cán bộ, công chức sát với thực tế công việc.

Thực hiện cơ chế "một cửa liên thông" góp phần tạo ra sự chuyển biến căn bản trong ý thức về trách nhiệm quan hệ và giải quyết công việc giữa các cơ quan hành chính với công dân, tổ chức; hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước được nâng cao.

Sau khi xác định các mục tiêu cụ thể, UBND Quận đã ban hành đề án thí điểm giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông với 54 loại hồ sơ, trong đó có 20 loại hồ sơ liên thông đến UBND phường và 2 loại hồ sơ liên thông với chi cục thuế; đồng thời ban hành quy định cụ thể về thành phần hồ sơ, quy trình, quy chế phân công, phối hợp và trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị trong việc giải quyết hồ sơ.

Qua 6 tháng thí điểm tại 3 phường, UBND Quận tổ chức sơ kết rút kinh nghiệm; sau đó ban hành chính thức quy trình giải quyết hồ sơ hành chính một cửa liên thông với 65 loại hồ sơ, trong đó có 19 loại hồ sơ liên thông tới 10 phường. Tổ chức tiếp nhận tại một cửa duy nhất là bộ phận tiếp nhận hồ sơ thuộc Văn phòng UBND Quận.

Quy trình giải quyết hồ sơ đã được công bố công khai trên công báo UBND thành phố, trang thông tin điện tử của UBND Quận 7, niêm yết tại UBND 10 phường, bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ. Ngoài ra, UBND Quận còn in cuốn sách "giải quyết hồ sơ hành chính theo quy trình một cửa liên thông" bao gồm sơ đồ, quy trình và các biểu mẫu, phát hành cho UBND 10

phường, thủ trưởng các phòng, ban, tổ trưởng tổ dân phố, khu phố thuộc quận để công khai quy trình giải quyết và tuyên truyền cho cán bộ và nhân dân.

Để đẩy mạnh công tác CCHC gắn với ứng dụng công nghệ thông tin, UBND Quận 7 đã xây dựng và ứng dụng các phần mềm bao gồm: quản lý văn bản và hồ sơ công việc; theo dõi việc thực hiện ý kiến chỉ đạo của thường trực ủy ban, tiến độ giao ban ba thường trực; quản lý hộ tịch; quản lý chứng thực; tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ theo mô hình "một cửa liên thông" trên tất cả các lĩnh vực; hệ thống quản lý hồ sơ hành chính; quản lý vi phạm hành chính; phần mềm GIS quản lý đất đai đô thị. Trang bị công cụ giám sát, tra cứu kết quả hồ sơ hành chính, gồm: hệ thống camera; hệ thống kiosk tra cứu hồ sơ hành chính; hệ thống mã vạch tra cứu hồ sơ hành chính; hệ thống lấy số thứ tự xếp hàng tự động; đồng bộ dữ liệu với hệ thống tổng đài tự động, nhắn tin tự động tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ; cập nhật tình trạng giải quyết hồ sơ tại trang thông tin điện tử Quận 7. Qua đó đã tạo thuận lợi cho lãnh đạo và nhân dân trong việc giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ, tạo thuận lợi cho cán bộ, công chức trong việc thụ lý hồ sơ theo quy trình đã công bố.

Sau hơn một năm thực hiện cơ chế "một cửa liên thông" tại Quận 7 thành phố Hồ Chí Minh đã đạt được một số kết quả như:

Kiện toàn sắp xếp lại phòng, ban, đơn vị sự nghiệp, UBND các phường theo hướng tinh gọn, mạnh dạn phân cấp; các đơn vị hoạt động theo quy chế, không chồng chéo trùng lặp chức năng, nhiệm vụ, cơ bản đã chuẩn hóa các chức danh cán bộ thuộc Quận quản lý.

Thống nhất giải quyết hồ sơ hành chính trên toàn địa bàn Quận vào một đầu mối nhận, trả và lưu trữ hồ sơ tại Văn phòng UBND Quận nên tiết kiệm được nhân sự, thời gian của UBND phường và các phòng ban. Giảm được áp lực cho phường trong việc hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ, cán bộ phường có nhiều thời gian đi cơ sở xác minh hồ sơ thụ lý. Tiết kiệm được 23,46% kinh phí khoán, tăng thu nhập cho cán bộ, công chức.

Tiến độ giải quyết hồ sơ thể hiện tại “phiếu chuyển xét duyệt hồ sơ hành chính”, do đó lãnh đạo UBND Quận để dành giám sát việc giải quyết hồ sơ và có biện pháp chấn chỉnh các đơn vị giải quyết không đúng thời hạn so với quy định.

Xây dựng được cơ sở dữ liệu lưu trữ tập trung phục vụ công tác trích lục tra cứu thông tin về hồ sơ hành chính cho cán bộ, công chức của Quận, đồng thời công khai kết quả giải quyết hồ sơ cho công dân.

Về hồ sơ hành chính, Quận 7 tiếp nhận 53.141 hồ sơ, đã giải quyết 49.969 hồ sơ, đúng hạn là 48.569 hồ sơ đạt tỷ lệ 97,2%, còn trong hạn là 3.172 hồ sơ. Trong đó, sao y chứng thực, hộ tịch: giải quyết 22.108/22.108 hồ sơ đúng hạn, đạt 100%; đăng ký kinh doanh: giải quyết 1.709/1.709 hồ sơ đúng hạn, đạt 100%; nhà đất: giải quyết 20.812/22.212 hồ sơ đúng hạn, đạt 93,7%; hồ sơ lĩnh vực văn hóa: thẩm định 291/291 hồ sơ đúng hạn, đạt 100%; hồ sơ đăng ký lao động: giải quyết 3.649/3.649 hồ sơ đúng hạn đạt 100%.

Ứng dụng có hiệu quả công nghệ thông tin trong quản lý hành chính nhà nước từ Quận đến phòng, ban và các phường trong Quận, xây dựng trang thông tin điện tử của Quận để thông tin đến nhân dân, thiết lập hệ thống mạng nội bộ từ quận đến phòng, ban và các phường. Thái độ của cán bộ, công chức phục vụ công dân thể hiện rõ trách nhiệm “trọng dân, gần dân, nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin” khi giải quyết công việc. Từng bước nâng cao năng lực quản lý, cải tiến lề lối làm việc ở nhiều lĩnh vực ngày càng được nâng lên.

Việc thực hiện tốt công tác cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý nhà nước đã góp phần phát triển kinh tế trên địa bàn Quận. Doanh nghiệp trên địa bàn đã có môi trường tốt để hoạt động sản xuất kinh doanh theo pháp luật, đã giảm hẳn việc xây dựng không phép, sử dụng đất không đúng mục đích.

Công tác cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa liên thông” của UBND Quận đã được Ban pháp chế Hội đồng nhân dân thành phố và

các quận bạn đánh giá cao. Kết quả, UBND Quận 7 đã vinh dự đón nhận Huân chương lao động hạng II và Cờ thi đua của Chính phủ.

Từ kết quả trên, UBND Quận 7 nhận thấy việc thực hiện “một cửa liên thông” đã đem lại hiệu quả xã hội như:

Đối với chính quyền:

Việc thực hiện giải quyết hồ sơ “một cửa liên thông” được cán bộ và nhân dân đồng tình ủng hộ, tạo được niềm tin của nhân dân đối với công tác CCHC. Qua đó đã góp phần thực hiện tốt các chỉ tiêu kinh tế – văn hóa – xã hội của Quận.

Lãnh đạo và nhân dân trong Quận để dành kiểm tra, giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ, từ đó nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, hạn chế tình trạng trả hồ sơ nhiều lần. Qua các cuộc tiếp xúc cử tri, không còn các thắc mắc, khiếu nại về tình trạng giải quyết hồ sơ không đúng hạn.

Đối với công dân:

Việc tiếp nhận và trả hồ sơ về một đầu mối là bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ thuộc Văn phòng UBND Quận đã tạo được sự chuyển biến trong mối quan hệ giữa cơ quan hành chính của Quận với tổ chức, công dân theo hướng phục vụ ngày càng tốt hơn.

Tiết kiệm được thời gian đi lại cho nhân dân: khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là thủ tục hành chính về nhà đất, cấp phép xây dựng người dân chỉ 1 lần nộp hồ sơ và 1 lần nhận kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ UBND quận so với trước đây phải đi lại 7 lần.

Đối với cán bộ, công chức:

Đã từng bước nâng cao trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức. Thực hiện tốt công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Xây dựng văn hóa ứng xử giữa cán bộ, công chức với công dân.

Để hoàn thiện hơn nữa cơ chế giải quyết hồ sơ “một cửa liên thông”, đẩy mạnh công tác CCHC tạo thuận lợi cho nhân dân, UBND Quận 7 xác định một số nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tới như sau:

(Xem tiếp trang 8)

cảnh đó, việc không ngừng củng cố và tăng cường sự lãnh đạo của Đảng là yếu tố quyết định của mọi thắng lợi. Những bài học về chỉ đạo chiến lược đúng đắn và sắc bén của Đảng ta trong chiến tranh giải phóng và bảo vệ Tổ quốc cho đến nay vẫn còn nguyên giá trị trong sự nghiệp xây dựng và bảo vệ vững chắc Tổ quốc Việt Nam XHCN của toàn Đảng, toàn dân và toàn quân ta.

Sau 35 năm chiến thắng của Chiến dịch Hồ Chí Minh lịch sử, ngày nay đất nước ta đã đạt được những thành tựu rất quan trọng, nhất là những thành tựu sau hơn 20 năm thực hiện đường lối đổi mới của Đảng, trên các mặt kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, quốc phòng, an ninh, đối ngoại.v.v... làm thay đổi bộ mặt của đất nước và cuộc sống của nhân dân, nâng cao vị thế và uy tín của nước ta trên trường quốc tế trong thời kỳ mới. Sức mạnh tổng hợp của đất nước được tăng cường, tạo điều kiện củng cố vững chắc độc lập dân tộc và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam XHCN. Quân và dân ta dưới sự lãnh đạo của Đảng, phát huy những thành quả cách mạng đã đạt được, kiên định mục tiêu độc lập dân tộc gắn liền với CNXH; tiếp tục phấn đấu thực hiện thắng lợi đường lối đổi mới toàn diện, hướng tới mục tiêu "dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh", hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ mà Đại hội Đảng lần thứ X xác định và chuẩn bị tốt mọi mặt cho Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI của Đảng thành công rực rỡ □

Ghi chú:

(1) Đảng cộng sản Việt Nam – Báo cáo chính trị của Ban Chấp hành Trung ương Đảng tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IV. Nxb ST, H. 1977.

(2) Đảng cộng sản Việt Nam – Báo cáo chính trị Ban Chấp hành Trung ương tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IV. Nxb ST, H. 1977, tr. 289.

(3) Nghiên cứu văn kiện Đảng về chống Mỹ, cứu nước, Nxb ST, H. 1986, tr. 325.

(4) Nghị quyết Hội nghị Trung ương lần thứ 12 khoá III (12/1965).

ĐẨY MẠNH CẢI CÁCH...

(Tiếp theo trang 14)

Kiện toàn bộ máy chính quyền ở Quận và phường tinh gọn, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, bảo đảm hoàn thành tốt nhiệm vụ đề ra, đáp ứng yêu cầu thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước trong giai đoạn mới. Quy định rõ trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết công việc của cán bộ, công chức phù hợp với yêu cầu; xây dựng bộ máy chính quyền đô thị từ Quận đến phường tinh thông vững mạnh để giải quyết công việc một cách nhanh chóng, đồng thời thực hiện đồng bộ công tác phòng, chống tham nhũng và thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức đúng theo tiêu chuẩn quy định. Bảo đảm tính đồng bộ, hệ thống, vừa kế thừa những thành quả và kinh nghiệm đã đạt được, vừa đáp ứng yêu cầu của nhiệm vụ mới.

Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính theo cơ chế "một cửa liên thông" trên 100 loại hồ sơ hành chính, nhằm nâng cao chất lượng công khai, minh bạch, tạo môi trường thuận lợi cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp. Nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin, phục vụ tốt yêu cầu lãnh đạo trong quản lý nhà nước. Đảm bảo tỷ lệ giải quyết hồ sơ hành chính đúng hạn đạt trên 96%. Mở rộng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 đến tất cả các phường trong Quận.

Xây dựng công sở văn minh, sạch đẹp và trang trọng; cán bộ, công chức luôn thể hiện thái độ trung thực, khiêm tốn, hòa nhã khi phục vụ nhân dân đúng với phương châm "trọng dân, gần dân, nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin" khi giải quyết công việc và tiếp xúc nhân dân □