

BÀI THAM LUẬN

Kinh nghiệm trong công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành góp phần nâng cao Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trên địa bàn phường

Kính thưa các đồng chí lãnh đạo Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh! Kính thưa các đồng chí lãnh đạo các sở, ban, ngành, địa phương!

Kính thưa quý đại biểu và toàn thể Hội nghị!

Thực hiện chủ trương nhất quán của Đảng, Nhà nước về đẩy mạnh cải cách hành chính; xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, liêm chính, phục vụ; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, là chủ thể và là mục tiêu của quá trình phát triển, trong thời gian qua, Ủy ban nhân dân phường Hoài Nhơn Bắc đã tập trung đổi mới mạnh mẽ phương thức quản lý, chỉ đạo, điều hành; triển khai đồng bộ nhiều giải pháp thiết thực, phù hợp với điều kiện thực tiễn ở cơ sở nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công.

Thực tiễn tại phường cho thấy, nâng cao Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp không nhất thiết phải bắt đầu từ những giải pháp lớn, phức tạp, mà trước hết là từ những việc rất cụ thể, rất đời thường trong quá trình tiếp dân, giải quyết từng hồ sơ hành chính. Đó là việc cán bộ tại trung tâm chủ động hỏi thêm người dân đã chuẩn bị đủ giấy tờ chưa; giải thích chậm lại một chút cho người cao tuổi dễ hiểu hơn hoặc hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến ngay tại quầy thay vì yêu cầu “về nhà tự làm”. Những thay đổi nhỏ trong cách ứng xử, cách phục vụ này đã góp phần tạo nên sự chuyển biến rõ rệt trong sự hài lòng của người dân đối với chính quyền cơ sở.

Quá trình tổ chức thực hiện này cho thấy, khi cải cách hành chính được đặt đúng vị trí trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo; được thực hiện với quyết tâm chính trị cao, cách làm trọng tâm, trọng điểm, thì hiệu quả mang lại là rất rõ ràng, trực tiếp nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp, đồng thời góp phần củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền cơ sở.

Tại Hội nghị hôm nay, UBND phường Hoài Nhơn Bắc xin được chia sẻ một số kết quả đạt được và những kinh nghiệm rút ra trong quá trình quản lý, chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công, với mong muốn đóng góp thêm góc nhìn thực tiễn từ cơ sở vào công tác chỉ đạo chung của tỉnh.

Kính thưa các đồng chí lãnh đạo, quý đại biểu!

Trước hết, có thể khẳng định rằng công tác cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn phường Hoài Nhơn Bắc trong thời gian qua đã đạt được những kết quả tích cực, khá toàn diện, thể hiện trên cả ba phương diện: **hiệu quả giải quyết công việc, mức độ hài lòng của người dân và năng lực điều hành của chính quyền cơ sở.**

Trong khoảng thời gian từ sau sáp nhập đến tháng 12/2025, UBND phường đã tiếp nhận gần 7.500 hồ sơ thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực quản lý; trong đó trên 7.400 hồ sơ được giải quyết và trả kết quả trước hạn và đúng hạn, đạt tỷ lệ 100%, không phát sinh hồ sơ trễ hạn. Đây là kết quả phản ánh rõ nét sự chuyển biến trong ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ và kỷ luật hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức phường.

Công tác giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện công khai, minh bạch, đúng quy trình, đúng thẩm quyền; việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả được kiểm soát chặt chẽ trên môi trường điện tử, hạn chế tối đa sai sót, những nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

Song song với đó, UBND phường tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong hoạt động hành chính, coi đây là giải pháp nền tảng để nâng cao Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp. Kết quả nổi bật là:

Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ đạt 100%;

Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử đạt 100%;

Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100%;

Tỷ lệ tái sử dụng kết quả số hóa đạt 66,58%, đạt 100% chỉ tiêu tỉnh giao.

Bên cạnh các con số, điều phường quan tâm hơn cả là cảm nhận thực tế của người dân khi đến liên hệ công việc. Qua theo dõi thực tiễn, số lượt người dân phải đi lại nhiều lần giảm rõ rệt; các phản ánh trực tiếp tại Trung tâm phục vụ Hành chính công giảm dần theo thời gian, cho thấy hiệu quả thực chất của việc đổi mới phương thức điều hành và tinh thần phục vụ đội ngũ cán bộ, công chức. Và đó cũng là kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, UBND phường Hoài Nhơn Bắc đạt 18/18 điểm.

Những con số trên không chỉ phản ánh nỗ lực của chính quyền cơ sở trong triển khai nhiệm vụ chuyển đổi số, mà còn cho thấy hiệu quả thiết thực trong việc giảm thời gian xử lý, giảm chi phí xã hội, nâng cao tính thuận tiện, minh bạch cho người dân, doanh nghiệp.

Từ thực tiễn triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính, UBND phường Hoài Nhơn Bắc xin được chia sẻ một số kinh nghiệm chủ yếu sau:

Thứ nhất, phát huy vai trò người đứng đầu theo hướng “không chỉ ban hành văn bản, mà theo sát từng việc”

UBND phường xác định rõ: người đứng đầu giữ vai trò then chốt, mang tính quyết định trong công tác cải cách hành chính và nâng cao Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp. Do đó, cải cách hành chính được đưa vào nội dung chỉ đạo thường xuyên, liên tục trong chương trình công tác của UBND phường.

Trong công tác điều hành, phường không dừng lại ở việc ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo, mà chú trọng theo dõi sát việc thực hiện hằng ngày tại Trung tâm phục vụ Hành chính công.

Thường xuyên nắm tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ; kịp thời nhắc nhở các hồ sơ gần đến hạn; chủ động tháo gỡ vướng mắc phát sinh ngay từ đầu, không để người dân phải chờ đợi hoặc đi lại nhiều lần. Qua đó, công tác quản lý, điều hành được thực hiện linh hoạt, sát thực tiễn, tránh tình trạng chỉ đạo mang tính hình thức.

Thứ hai, Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm – từ quan điểm đến hành động cụ thể

UBND phường quán triệt sâu sắc quan điểm: cải cách hành chính không phải để đạt thành tích, mà để phục vụ tốt hơn nhu cầu chính đáng của người dân, doanh nghiệp. Trên tinh thần đó, phường đã triển khai nhiều mô hình, giải pháp mang tính thực chất, hướng trực tiếp đến người dân.

Nổi bật là mô hình tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết hồ sơ ngoài giờ hành chính vào ngày thứ Bảy được luân phiên thực hiện linh hoạt tại các khu phố hàng tuần. Đối với các trường hợp người cao tuổi, người khuyết tật, người neo đơn không có khả năng đi lại, phường chủ động cử cán bộ đến tận nhà hỗ trợ, bảo đảm mọi người dân đều được tiếp cận dịch vụ công một cách công bằng, thuận lợi.

Thực tiễn cho thấy, người dân không chỉ quan tâm đến việc hồ sơ đúng hạn, mà còn rất chú trọng đến thái độ phục vụ và sự hướng dẫn tận tình của cán bộ. Do đó, phường chú trọng xây dựng hình ảnh cán bộ cơ sở là người “đồng hành cùng người dân”, nhất là đối với người cao tuổi, người yếu thế. Khi người dân cảm nhận được sự gần gũi, trách nhiệm của cán bộ thì niềm tin đối với chính quyền được củng cố, tạo thuận lợi trong việc triển khai các mô hình mới, dịch vụ công trực tuyến.

Thứ ba, Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp; đẩy mạnh chuyển đổi số

Nhận thấy rõ việc muốn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến thì trước hết cán bộ phải thành thạo, kiên nhẫn hướng dẫn và sẵn sàng làm cùng người dân trong những lần đầu.

Việc thành lập Tổ hỗ trợ công nghệ, tập huấn kỹ năng số, hay triển khai mô hình “Khu phố số - Kết nối mọi nhà” đều xuất phát từ nhu cầu thực tế của người dân trên địa bàn, giúp người dân tiếp cận dịch vụ công một cách dễ hiểu, dễ thực hiện.

Vì vậy, phường đã kịp thời tổ chức Hội nghị tập huấn về chuyển đổi số và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) cho hơn 200 đại biểu và cũng là địa phương đầu tiên triển khai mô hình “Khu phố số - Kết nối mọi nhà”, với việc lắp đặt 32 bảng thông tin mã QR tại 32 khu phố, tích hợp đầy đủ thông tin về thủ tục hành chính cấp phường. Ngoài ra, phường chủ động sử dụng **các kênh thông tin số** như Zalo OA để thông báo tình trạng hồ sơ, phiếu hẹn, hướng dẫn thủ tục, tiếp nhận phản ánh, góp ý của người dân, qua đó tăng tính tương tác, minh bạch và thuận tiện.

Thứ tư, Đổi mới công tác tuyên truyền, tạo sự lan tỏa trong cộng đồng

Nhằm đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức và Nhân dân, dễ nhớ, dễ tiếp cận, dễ thực hiện đến từng đối tượng, qua nhiều hình thức tuyên truyền như: tổ chức cuộc thi trực tuyến “Tìm hiểu về cải cách hành chính năm 2025”; phối hợp với Hội Liên hiệp phụ nữ tổ chức Hội thi “Phụ nữ với phong trào bình dân học vụ số”.

Việc tuyên truyền cải cách hành chính nếu được thực hiện sinh động, gần gũi sẽ tạo hiệu ứng lan tỏa tích cực trong cộng đồng dân cư, giúp người dân hiểu đúng, hiểu đủ và chủ động tham gia vào quá trình cải cách.

Và Thứ Năm, Chú trọng công tác kiểm tra, đánh giá và cải tiến liên tục

Một kinh nghiệm không kém phần quan trọng là **thường xuyên theo dõi, phân tích kết quả Chỉ số phục vụ**, kịp thời nhận diện những chỉ tiêu còn thấp để có giải pháp khắc phục. Trung tâm Phục vụ hành chính công thường định kỳ rà soát tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, quá hạn, mức độ hài lòng của người dân; tổ chức họp rút kinh nghiệm, đề xuất sáng kiến, cách làm mới, phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương.

Kính thưa các đồng chí lãnh đạo, quý đại biểu!

Từ thực tiễn tại phường Hoài Nhơn Bắc, chúng tôi nhận thấy rằng, nâng cao Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp không phải là nhiệm vụ riêng của Trung tâm phục vụ Hành chính công, mà là trách nhiệm chung của cả hệ thống chính quyền cơ sở.

Khi mỗi cán bộ, công chức đều ý thức rằng sự hài lòng của người dân chính là kết quả công việc của mình; khi công tác chỉ đạo, điều hành được thực hiện sát sao, linh hoạt và xuất phát từ nhu cầu thực tế, thì cải cách hành chính sẽ đi vào chiều sâu, thực chất và bền vững hơn.

Những kinh nghiệm nêu trên tuy còn khiêm tốn, nhưng là kết quả của quá trình nỗ lực, đổi mới tư duy và cách làm trong thực tiễn. Chúng tôi mong tiếp tục nhận được sự quan tâm chỉ đạo của các cấp, các ngành và sự chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm của các địa phương để công tác cải cách hành chính ngày càng đi vào chiều sâu, thực chất, góp phần xây dựng nền hành chính **chuyên nghiệp - hiện đại - minh bạch - phục vụ Nhân dân**.

Xin trân trọng cảm ơn sự lắng nghe của các đồng chí lãnh đạo và toàn thể Hội nghị! Cuối cùng xin chúc các đồng chí đại biểu sức khỏe, hạnh phúc. Chúc hội nghị thành công tốt đẹp!

Xin trân trọng cảm ơn!