

Bắc Ninh: Cắt giảm thủ tục, nâng chất lượng dịch vụ công

06:32 31/10/2025

Nhằm phục vụ người dân nhanh chóng, minh bạch và tiện lợi, sau vận hành chính quyền địa phương 2 cấp, nhiều địa phương trong tỉnh Bắc Ninh có cách làm hay, sáng tạo trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Nhờ đó rút ngắn thời gian, giảm chi phí và nâng sự hài lòng của người dân đối với bộ máy hành chính Nhà nước.

Không hện trả kết quả

14 giờ ngày thứ Sáu, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Yên Định, nhiều người dân đến thực hiện các thủ tục hành chính. Sau khi được hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến đề nghị chứng thực các giấy tờ liên quan để hoàn thiện hồ sơ cho con gái đi học, chị Hoàng Thị Dự (sinh năm 1985), trú tại thôn Rộc Nấy ngồi chờ và được nhận kết quả sau hơn 20 phút. Tương tự, ông Trịnh Văn Thắng (sinh năm 1970), trú tại thôn Nhân Định cũng chỉ mất gần 2 giờ để hoàn thiện thủ tục và nhận kết quả liên thông đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ bảo hiểm y tế cho cháu ngoại mới chào đời, trong khi thời gian giải quyết theo quy định là 5 ngày làm việc. Đây là kết quả của mô hình “Ngày thứ Sáu không hện” được Trung tâm Phục vụ hành chính công xã triển khai từ giữa tháng 8 đến nay.



Công dân lấy số đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trên máy lấy số tự động.

Ông Nguyễn Thành Phong, Chủ tịch UBND xã Yên Định cho biết: “Để tạo thuận lợi cho người dân, vào ngày thứ Sáu hằng tuần, một đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã trực tiếp làm việc tại bộ phận tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính để ký và trả kết quả cho công dân ngay. Dù áp lực công việc khá lớn, nhưng với tinh thần trách nhiệm và phương châm vì dân phục vụ, mỗi cán bộ, công chức đều nỗ lực hết mình”.

Vận hành chính quyền địa phương 2 cấp, mỗi địa phương được hình thành trên cơ sở hợp nhất từ 2-7 xã, phường, thị trấn trước đây (toàn tỉnh có xã Tuấn Đạo không sáp nhập - PV) trong khi chỉ bố trí từ 1-2 điểm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Thủ tục phát sinh lớn, khoảng cách xa, nhiều địa phương phát động phong trào phát huy sáng kiến, giải pháp trong giải quyết thủ tục hành chính. Tại xã Biển Động, cùng với đầu tư trang thiết bị hiện đại như: Máy tính tốc độ cao, máy lấy số tự động, màn hình hiển thị số thứ tự..., UBND xã lựa chọn ngày thứ Năm để thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không cần giấy hẹn. Theo đó, ngay khi tiếp nhận hồ sơ, công chức tập trung xử lý, trình lãnh đạo UBND xã ký và trả kết quả luôn (trừ một số thủ tục cần xác minh thông tin). Nhờ sáng kiến này, số lượt công dân đến giải quyết thủ tục hành chính trong “Ngày thứ Năm không hẹn” ở xã Biển Động tăng so với ngày thường khoảng 30%. Tương tự, qua 8 buổi triển khai sáng kiến hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính lưu động, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Từ Sơn đã tiếp nhận 612 hồ sơ, trong đó giải quyết tại chỗ 594 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 97,06%; còn lại hẹn trả kết quả do cần phải xác minh thông tin. Ông Lê Nam Phong, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Từ Sơn cho biết: “Mô

hình lưu động đã đáp ứng nhu cầu của người dân, đặc biệt tại các khu vực xa trung tâm, tập trung đông lao động. Hồ sơ được giải quyết ngay khi tiếp nhận góp phần nâng sự hài lòng của người dân, giảm tải cho Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong những ngày làm việc”.

Vì người dân phục vụ

Hiện số thủ tục hành chính được phân cấp thực hiện trên địa bàn tỉnh là 1.003, trong đó có 735 thủ tục thuộc thẩm quyền cấp tỉnh, còn lại thẩm quyền cấp xã. Để phục vụ tốt nhất nhu cầu người dân, doanh nghiệp, sau vận hành chính quyền địa phương 2 cấp, UBND tỉnh ban hành nhiều kế hoạch, công văn chỉ đạo rà soát, đơn giản và cắt giảm các bước trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Đến nay, UBND tỉnh, các ngành đã cắt giảm quy trình đối với 130 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực khoa học và công nghệ, 36 thủ tục ở lĩnh vực Công Thương, 4 thủ tục thuộc lĩnh vực lao động, việc làm. Cùng đó cắt giảm thời gian thực hiện một số thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý của các sở: Tài chính, Nội vụ, Nông nghiệp và Môi trường, Xây dựng... Thủ tục rút ngắn, chất lượng bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của tỉnh được nâng lên, duy trì vị trí dẫn đầu các tỉnh, thành phố. Qua thống kê, từ 1/7, toàn tỉnh tiếp nhận hơn 297,2 nghìn hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó cấp xã tiếp nhận hơn 174,8 nghìn hồ sơ, còn lại ở cấp tỉnh. Tỷ lệ giải quyết trước, đúng hạn ở cấp tỉnh đạt 98,9%, cấp xã đạt 99,5%.



Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Kinh Bắc.

Đồng chí Hà Duy Công, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Biển Động cho biết: “Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành sẽ củng cố sự

hài lòng của người dân về mô hình chính quyền địa phương 2 cấp. Tới đây chúng tôi sẽ rà soát, tổ chức thêm các ngày không hẹn trong tuần”.

Để tiếp tục cắt giảm, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, UBND tỉnh yêu cầu, các sở, ngành, địa phương tăng cường chuyển đổi số, số hóa hồ sơ và dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm 100% hồ sơ đủ điều kiện được tiếp nhận trực tuyến và số hóa từ đầu vào. Tinh gọn bộ máy, trang bị đầy đủ thiết bị, cơ sở vật chất, nâng cao năng lực cán bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp; quản lý chặt chẽ tiến độ xử lý hồ sơ, không để hồ sơ quá hạn, nếu có chậm phải báo cáo giải trình rõ nguyên nhân và biện pháp khắc phục. Với trách nhiệm của mình Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh quan tâm hướng dẫn các địa phương xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” dựa trên 3 trụ cột chính: Thân thiện về môi trường; thân thiện về thái độ và thân thiện về nghiệp vụ.

Đồng chí Nguyễn Ngọc Nam, Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cho biết: “Chúng tôi đang nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh thực hiện gắn sao Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp dựa trên các tiêu chí “cứng” như: Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thời gian xử lý trung bình, điểm hài lòng của người dân... Cùng đó lựa chọn những cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong cải cách thủ tục hành chính, bao gồm mô hình “ngày không hẹn” để xây dựng bộ tiêu chí và quy trình hướng dẫn nghiệp vụ chung để nhân rộng tại các xã, phường”.

Bá Đoàn