

Quảng Ninh đề xuất chấm dứt thí điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp

20:06 09/12/2025

Qua một năm triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công (TT PVHCC) một cấp trực thuộc UBND tỉnh, Quảng Ninh đã đề xuất chính thức chấm dứt mô hình thí điểm này. Mục tiêu của sự điều chỉnh là tiếp tục tối ưu hóa hệ thống hành chính phục vụ, mở rộng mạng lưới hoạt động xuống tận cấp cơ sở, đồng thời thúc đẩy mạnh mẽ chuyển đổi số trong toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Việc thí điểm TT PVHCC một cấp được triển khai từ cuối năm 2024 theo Nghị quyết số 238/NQ-HĐND ngày 06/12/2024 của HĐND tỉnh nhằm tiếp tục tạo đột phá trong cải cách hành chính. Tuy nhiên, trước định hướng mới của Trung ương từ tháng 7/2025, tỉnh đã chủ động cơ cấu lại toàn hệ thống, bãi bỏ 13 chi nhánh TT PVHCC cấp huyện và thành lập mới hệ thống 54 TT PVHCC tại xã, phường, đặc khu. Mô hình mới kế thừa cơ chế thống nhất của Trung tâm cấp tỉnh, trong đó 54 TT PVHCC cấp xã là tổ chức hành chính trực thuộc, tương đương cấp phòng, đảm nhiệm toàn bộ hoạt động tiếp nhận và trả kết quả ngay tại địa bàn dân cư.



Giải quyết thủ tục hành chính tại TT PVHCC xã Hải Ninh. (Ảnh: QMG)

Mô hình này nhanh chóng phát huy hiệu quả trong bối cảnh đẩy mạnh chuyển đổi số và triển khai Đề án 06. Sáu tháng đầu năm 2025, tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trước và đúng hạn đạt 99,8% trên tổng số 446.303 hồ sơ. Đặc biệt, sau khi Quảng Ninh triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp, hoạt động của hệ thống TT PVHCC tiếp tục khẳng định hiệu quả, thể hiện rõ ở quy mô tiếp nhận, xử lý khối lượng lớn hồ sơ và mức độ hài lòng rất cao của người dân, doanh nghiệp. Toàn tỉnh đã tiếp nhận 284.285 hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó 282.382 hồ sơ mới; đã giải quyết 267.058 hồ sơ, với 264.708 hồ sơ được trả trước và đúng hạn, đạt tỷ lệ 99,1%. Việc thu phí, lệ phí được thực hiện hoàn toàn bằng phương thức điện tử, bảo đảm công khai, minh bạch. Tại Trung tâm cấp tỉnh, từ ngày 15/6 đến 10/11/2025, đã tiếp nhận 94.574 hồ sơ và giải quyết 86.025 hồ sơ, trong đó 99,2% hồ sơ được trả đúng hạn. Đáng chú ý, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 93,9%, 99,1% hồ sơ được số hóa và hơn 94% kết quả được trả bản điện tử; 1.867 phiếu khảo sát đều ghi nhận sự hài lòng, không có phản ánh tiêu cực. Công tác ứng dụng con dấu thứ hai và chứng thư số được triển khai đồng bộ, với hơn 13.000 văn bản, kết quả được ký xác thực ngay tại Trung tâm. Ở cấp xã, phường, đặc khu, hệ thống 54 Trung tâm đã tiếp nhận 189.711 hồ sơ và giải quyết 181.033 hồ sơ, đạt tỷ lệ đúng hạn 99,05%; số hóa và dịch vụ công trực tuyến đều đạt trên 99%. Mô hình hai cấp giúp Trung tâm cấp tỉnh vận hành thống nhất, kiểm soát quy trình toàn diện, chủ động điều phối nhân lực, kết nối đồng bộ hạ tầng số và xây dựng cơ sở dữ liệu dùng chung, tạo nền tảng nâng cao chất lượng phục vụ và thúc đẩy cải cách hành chính toàn diện.

Tuy vậy, quá trình thí điểm vẫn bộc lộ một số tồn tại. Công tác tham mưu, thẩm định văn bản chuyên ngành về kiểm soát thủ tục hành chính có thời điểm chưa đáp ứng yêu cầu về chất lượng; sự phối hợp giữa các sở, ban, ngành và địa phương chưa phải lúc nào cũng đồng bộ. Nguồn nhân lực ở một số vị trí chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu về chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và tác phong phục vụ; việc điều chuyển, luân chuyển nhân sự giữa các cấp gặp không ít khó khăn trong giai đoạn đầu. Ứng dụng công nghệ thông tin vẫn còn một số hạn chế khi một số phần mềm dùng chung chưa liên thông với hệ thống chuyên ngành của các bộ, ngành; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình tuy cao nhưng số lượng hồ sơ thực tế nộp trực tuyến vẫn chưa tương xứng. Ở một vài địa phương vùng khó khăn, cơ sở vật chất của Trung tâm cấp xã còn thiếu đồng bộ, chưa đạt chuẩn mô hình mới.

Trên cơ sở đánh giá toàn diện những ưu điểm và hạn chế đó, UBND tỉnh Quảng Ninh đã báo cáo và đề xuất HĐND tỉnh chính thức chấm dứt mô hình thí điểm TT PVHCC một cấp trực thuộc UBND tỉnh. Theo phương án tổ chức mới, TT PVHCC tỉnh sẽ trở thành tổ chức hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh, tiếp tục đảm nhận vai trò quản lý, điều hành và đảm bảo tính thống nhất của toàn hệ thống.

Cùng với đó, TT PVHCC cấp xã sẽ được tổ chức thành thiết chế hành chính trực thuộc UBND cấp xã, có con dấu và tài khoản riêng, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại khoản 1 và khoản 4 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ. Tên gọi của các Trung tâm được quy định thống nhất: “Trung tâm Phục vụ hành chính công + tên xã, phường, đặc khu”, thẩm quyền thành lập thuộc về HĐND cấp xã.

Chuyển đổi mô hình từ thí điểm tập trung về phân cấp đến tận cơ sở cho thấy quyết tâm của Quảng Ninh trong xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại và lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm. Việc kết thúc thí điểm không phải là bước lùi, mà là bước tiến có tính hệ thống, để mô hình được hoàn thiện, mở rộng, bền vững hơn và gắn chặt với chuyển đổi số toàn diện mà tỉnh đang triển khai quyết liệt.

Trần Trang (t/h)