

Công tác cải cách hành chính trong những năm qua là yêu cầu, và là nhiệm vụ của các cấp, ngành nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác trong các cơ quan nhà nước, gia tăng các cơ quan nhà nước, trong giao dịch với tổ chức và công dân. Nhân thức về tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính, trong những năm qua, Thành phố, HĐND và UBND thành phố quan tâm chỉ đạo, nỗ lực duy trì là một trong những tỉnh, thành thực hiện nhóm các cấp, ngành có chỉ số tăng trưởng nhanh nhất trong khu vực; chỉ số cải cách hành chính khu vực (Par-index), chỉ số là triển khai công tác khảo sát mức hài lòng (Sipas), lý do qua hài lòng của tổ chức, người dân làm thực hiện công tác cải cách hành chính quyên thành phố trong cùng ngành dịch vụ hành chính công.

**Thứ nhất, về Chỉ số cải cách hành chính PAR INDEX** của Bộ Nội vụ triển khai từ năm 2012 là công cụ theo dõi, đánh giá khu vực thực hiện cải cách hành chính tại các bộ, ngành hàng năm. Ngày 06/5/2022, Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 362/Q-BNV về việc phê duyệt và công bố Chỉ số CCHC năm 2021 của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Theo khu vực xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính năm 2021 (PAR INDEX 2021), thành phố Hà Nội đã có số thứ hạng trong top 5 cấp, ngành đầu tiên, xếp vị trí thứ 3 trong bảng xếp hạng PAR INDEX 2021 (thực hiện nhóm A).

Xác định rõ khu vực đánh giá của Bộ Nội vụ hàng năm là kim chỉ nam trong thực hiện công tác cải cách hành chính. Hàng năm, căn cứ khu vực đánh giá của Bộ Nội vụ, thành phố Hà Nội ưu tiên phân tích khu vực, ưu tiên, hạn chế. Riêng trong năm 2022, Sở Nội vụ đã tham mưu UBND thành phố ban hành báo cáo phân tích khu vực 10 năm (giai đoạn 2012-2021) triển khai đánh giá xếp hạng của Bộ Nội vụ, trong đó giao trách nhiệm cho từng cơ quan, ngành về chỉ thực hiện các nhiệm vụ tiêu chí theo Bộ Chỉ số, nhất là khắc phục những hạn chế qua các năm, chỉ ra các nhóm giải pháp cho một cách quyết liệt, tăng cường vào chiều sâu và hiệu quả thực hiện, lâu dài, hàng năm nâng cao chất lượng, hiệu quả hành chính và chất lượng phục vụ của bộ máy hành chính nhà nước tại cấp, ngành.

Bên cạnh đó, thành phố Hà Nội cũng đã tham khảo, rà soát, bổ sung các nhiệm vụ tiêu chí Bộ Chỉ số Par-index vào Bộ Chỉ số đánh giá xếp hạng CCHC của thành phố làm căn cứ tham mưu đánh giá về các cơ quan, ngành; theo đó trong năm 2022, đã chỉ đạo triển khai đánh giá xếp hạng và công bố khu vực số mức đánh giá người dân. Người dân thi các nhiệm vụ căn cứ ý triển khai thực hiện vào Kế hoạch CCHC các ngành triển khai các nhiệm vụ.

Vì phạm vi chương trình “*Cải cách thủ tục hành chính theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp là TRUNG TÂM*”, thành phố đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo căn cứ theo lộ trình Kế hoạch tăng cường cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 và Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 của thành phố. Nhiệm vụ trong giai đoạn mới của thành phố đặt ra tiêu chí cao hơn so với chỉ tiêu đặt ra tại Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 ban hành Chương trình tăng cường cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 cho thấy quyết tâm cải cách của thành phố. Trong năm 2022, nhiều giải pháp đã đưa vào áp dụng, triển khai trên thực tế, chỉ số trên 02 trục lĩnh vực: Cải cách thủ tục hành chính và xây dựng Chính quyền số hàng năm xây dựng Thành phố thông minh như: tăng cường dịch vụ công trực tuyến; số hóa hồ sơ công việc và TTHC; số hóa CSDL dùng chung và chia sẻ; thí điểm thành phố thông minh là bản sao kỹ thuật số nhận diện về các hồ sơ đã thực hiện tra cứu trên cơ sở dữ liệu doanh nghiệp; xây dựng ấn phẩm, số hóa tổ chức bộ máy và tăng cường năng lực, nâng cao chất lượng dịch vụ số nghiệp công nghệ thông tin Văn phòng người ký tại thành phố Hà Nội, theo đó sẽ triển khai tiếp nhận phi áp dụng hành chính về một số thủ tục trên lĩnh vực tài chính...

**Thứ hai, về Chỉ số Sipas** là khu vực quan trọng phản ánh ý kiến của tổ chức, công dân về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công. Khu vực Sipas là một trong những thông tin quan trọng, căn cứ để thành phố có giải pháp điều chỉnh, khắc phục những hạn chế còn tồn tại. Căn cứ khu vực Chỉ số Sipas hàng năm, Sở Nội vụ tham mưu UBND thành phố ban hành phân tích các Chỉ số đánh giá, có số so sánh khu vực các năm, những chỉ số khảo sát thực địa của UBND thành phố chỉ ra có giải pháp khắc phục.

Thành phố đã ban hành Khung khảo sát mức hài lòng gồm 03 Phương pháp triển khai từ năm 2014 như sau: Khảo sát bằng phiếu điều tra; Khảo sát bằng phiếu điều tra, phỏng vấn sâu thông qua in thời gian âm; Khảo sát trực tuyến.

Về các nhiệm vụ khảo sát căn cứ kênh thông tin đánh giá trực tuyến, các lĩnh vực đang gây bức xúc trong dân chúng, các phản ánh kiến nghị của tổ chức, công dân, thành phố đã giao Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội thành phố, Tổng đài dịch vụ công 1022 trực tiếp thực hiện Thông tin và Truyền thông là kênh tổ chức khảo sát. Việc làm

chn, tin hành kho sát t p trung vào mt s lnh vc nóng và tuân th theo quy trình cht ch c quy nh ti Quy nh khung kho sát mc hài lòng ca t chc, công dân trên a bàn thành ph. Kt qu kho sát c phân tích, chuyn n c quan qun lý có gii pháp chn chnh, khc phc nhng bt cp c t chc, ngi dân phn ánh.

ngi dân, doanh nghiệp tích cc phn hi ý kin vi chính quyn, nriu gii pháp trong công tác tuyên truyn kho sát cng c thành ph quan tâm chú trng thc hin nh: In n Cm nang tuyên truyn công tác kho sát mc hài lòng, xây dng video clip, in n hn 5000 t ri và poster tuyên truyn. Trong nm 2022, thành ph tip tc trin khai thí im tính nng gi t ng kho sát mc hài lòng (ng dng trí tu nhân to - AI); theo ó cn c kt qu gii quy t th tc hành chính cho công dân ti phn mm “Mt ca”, h thng phn mm t ng thc hin vic gi in thoi n công dân và ghi nhn thông tin phn hi.

**im mu cht ó là, Ci cách hành chính cn s chung sc, ng lòng ca các cp chính quyn, c h thng chính tr và s chung tay góp ý xây dng ca ngi dân, doanh nghiệp.** Vì vy, kt qu ci cách hành chính ca thành ph c ghi nhn qua kt qu Ch s ci cách hành chính Trung ng ánh giá thi gian qua và ch s hài lòng ca ngi dân c ci thìn qua tng nm cng phn ánh c s quy t tâm ca thành ph trong quá trình ci cách hành chính hng n mc tiêu xây dng nn hành chính phc v; ci cách hành chính tác ng n s phát trin kinh t - xã hi ca thành ph.

**V Thanh Nguyên**