

Bắc Ninh đưa chính quyền tới gần hơn với người dân

Bài và ảnh: AN TRẦN

Nỗ lực thu hẹp khoảng cách giữa chính quyền với người dân và doanh nghiệp; hướng tới xây dựng chính quyền liêm chính, vì dân phục vụ, tỉnh Bắc Ninh đã triển khai ứng dụng “Phản ánh kiến nghị” trên thiết bị di động. Sau gần 5 năm triển khai, ứng dụng đã trở thành kênh tương tác tổng hợp giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền; được Bộ Thông tin và Truyền thông đánh giá là sáng kiến trong chuyển đổi số, với tinh thần lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm và đưa chính quyền tới gần hơn người dân.

VỚI chiếc điện thoại thông minh cài đặt ứng dụng Phản ánh kiến nghị, bà Lương Thị Khánh (ở phường Võ Cường, thành phố Bắc Ninh) đã có thể gửi ý kiến góp ý cho chính quyền qua vài thao tác đơn giản. Không chỉ có vậy, bà còn theo dõi tiến độ xử lý được thể hiện bằng hình ảnh ngay tại nội dung phản ánh và tự động gửi kết quả cho người phản ánh và đánh giá chất lượng giải quyết của cán bộ thông qua việc chấm điểm hạng sao.

Bà Khánh chia sẻ: “Ứng dụng Phản ánh kiến nghị rất thuận tiện, giúp tôi có thể gửi ý kiến mọi lúc, mọi nơi, thay vì phải sắp xếp thời gian, công việc đến tận trụ sở cơ quan nhà nước vào các giờ hành chính hoặc phải chờ đến ngày tiếp công dân hay tiếp xúc cử tri như trước. Thông qua ứng dụng, những phản ánh, kiến nghị của bà con cũng được các cơ quan chức năng xử lý nhanh hơn. Đơn cử, khi người dân phản ánh tại vườn hoa Khả Lễ 9, phường Võ Cường có một số cá nhân, đơn vị lấn chiếm vỉa hè để container, dựng lán chửa



Đoàn viên thanh niên Bắc Ninh hỗ trợ người dân sử dụng ứng dụng Phản ánh kiến nghị.

vật liệu xây dựng, cản trở lối đi và gây mất an toàn thì chỉ sau 4 ngày, chính quyền địa phương đã xử lý, lập lại trật tự trong khu vực và chỉnh trang khu vực vườn hoa, bà con rất phấn khởi”.

Từ ứng dụng Phản ánh kiến nghị, nhiều vấn đề dân sinh bức xúc của người dân đã được tiếp nhận, xử lý nhanh. Điển hình khi nhận được phản ánh tuyến đường liên xã của thị xã Thuận Thành, từ phường Hồ đi các phường Gia Đông, Thanh Khương nơi có mật độ phương tiện lưu thông cao, tiềm ẩn nguy cơ cao mất an toàn giao thông, nhất là với học sinh; ngay trong ngày, Ủy ban nhân dân phường đã cử cán bộ xuống khảo sát, thực hiện kê gờ giảm tốc tại 7 vị trí, được người dân đánh giá cao.

Thuận tiện, dễ sử dụng, ứng

dụng Phản ánh kiến nghị còn có ưu điểm nổi bật là bảo mật thông tin nên đã hạn chế được tâm lý nể nang, giúp người dân mạnh dạn, tích cực tham gia đóng góp ý kiến hơn. Thống kê của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh cho thấy, đến thời điểm này, ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh qua thiết bị di động được triển khai tại 252 cơ quan, đơn vị; tiếp nhận vượt mốc 10.000 phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; trung bình mỗi tháng tiếp nhận gần 300 phản ánh, tập trung chủ yếu ở các lĩnh vực trật tự đô thị, an toàn giao thông, vệ sinh môi trường, sự cố cây xanh, tỷ lệ xử lý đạt 95%.

Theo ông Đàm Thế Sử, Phó Chủ tịch Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố Từ Sơn, ứng dụng đã mang lại hiệu quả

rõ rệt, giúp nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ, nhất là của người đứng đầu chính quyền địa phương cơ sở, các đơn vị liên quan và cán bộ trực tiếp tham gia xử lý phản ánh; rút ngắn đáng kể thời gian xử lý phản ánh so với trước đây. Theo quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh, thời gian xử lý và trả lời phản ánh không quá 7 ngày, kể từ ngày tiếp nhận trên ứng dụng. Việc xử lý phản ánh được thực hiện khẩn trương, sâu sát, dứt điểm, qua đó nâng cao tinh thần phục vụ nhân dân, kịp thời giải quyết những bất cập phát sinh, tránh để phức tạp tình hình và bức xúc trong nhân dân.

Từ cuối năm 2019, ứng dụng Phản ánh kiến nghị được triển khai thí điểm tại thành phố Bắc

Ninh. Đến nay, sau gần 5 năm, ứng dụng đã được triển khai rộng khắp trong toàn tỉnh và luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, nhằm tạo sự thống nhất cao trong nhận thức và hành động của cả hệ thống chính trị từ tỉnh đến cơ sở. Trong đó, Ủy ban nhân dân tỉnh đã hai lần ban hành và sửa đổi quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị nhằm hoàn thiện hơn quy định, cụ thể trách nhiệm, thời hạn giải quyết phản ánh của các sở, ngành, địa phương, các đơn vị liên quan; đơn đốc các đơn vị tăng cường tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; đồng thời, yêu cầu đưa kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị là một trong ba chỉ tiêu đánh giá chuyển đổi số hằng tháng của các huyện, thị xã, thành phố, có xếp loại, phê bình các đơn vị chưa thực hiện tốt.

Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Nguyễn Trung Hiền cho biết: Thời gian qua, công tác chuyển đổi số tại tỉnh Bắc Ninh diễn ra mạnh mẽ, đạt được những kết quả nổi bật. Một trong những tiện ích xã hội đang phát huy hiệu quả cao trong thực hiện chuyển đổi số là ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh trên thiết bị di động đã trở thành kênh tương tác tổng hợp giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền, được người dân đồng tình hưởng ứng. Ứng dụng cũng được chọn làm kênh để Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể giám sát, nắm bắt những vấn đề phát sinh, giúp nâng cao chất lượng xử lý phản ánh kiến nghị ngay từ cơ sở, qua đó phát huy vai trò giám sát, quyền làm chủ của nhân dân, hỗ trợ đắc lực chính quyền địa phương kịp thời nắm bắt, giải quyết các vấn đề nảy sinh tại cơ sở, nhất là các sự việc ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi thiết thân và cuộc sống của người dân.

Quan tâm, giải quyết kịp thời phản ánh kiến nghị, đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử công khai, minh bạch, không ngừng quan tâm chăm lo, nâng cao chất lượng cuộc sống, bảo đảm an sinh, an ninh, an toàn cho người dân, tỉnh Bắc Ninh đã và đang nỗ lực đưa chính quyền tới gần hơn với người dân, doanh nghiệp ■