



VỀ MÔ HÌNH “MỘT CỬA HIỆN ĐẠI LIÊN THÔNG” Ở QUẬN NGÔ QUYỀN - HẢI PHÒNG

ThS NGUYỄN XUÂN PHI*

1. Thực hiện cuộc vận động “*Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh*”, quận Ngô Quyền luôn tuyên truyền, giáo dục nhận thức cho đảng viên, cán bộ, công chức và viên chức nêu cao tinh thần phục vụ nhân dân và có những việc làm thiết thực để nâng cao chất lượng phục vụ ngày một tốt hơn.

Quận đã xác định nhiệm vụ trọng tâm trong kế hoạch công tác hàng năm là cải cách hành chính (CCHC), coi đây là biện pháp quan trọng để đẩy mạnh phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho người dân. Một trong những nội dung CCHC đã được triển khai thành công mang đậm dấu ấn Ngô Quyền, đó là mô hình “*Một cửa hiện đại liên thông*”, mô hình được nhiều cơ quan thông tin đại chúng nhắc đến. Tuy nhiên, không phải ai cũng hiểu rõ bản chất và hiệu quả của mô hình này, bởi lẽ từ trước đến nay, mô hình “*Một cửa*” triển khai theo Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04-9-2003 của Thủ tướng Chính phủ, trên thực tế, cách làm ở nhiều địa phương thực chất là “*Một cửa nhiều khoá*” đã không đem lại hiệu quả, làm cho nhiều người hoài nghi về sự thành công của mô hình mới này.

Bởi lẽ, ở những nơi đó, bộ phận “*Một cửa*” chỉ là nơi để các phòng, ban chuyên môn cử cán bộ xuống nhận hồ sơ đem về phòng giải quyết, còn các thủ tục và cách giải quyết thì vẫn do các phòng, ban làm riêng, không có mối liên thông theo quy trình giải quyết. Do đó, người dân vẫn phải đi lại nhiều lần và thủ tục vẫn còn phiền hà, cán bộ còn nhiều cơ hội những người dân

nên người dân không được hưởng lợi ở mô hình này.

Thấm nhuần lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh: “... *Việc gì có lợi cho dân, ta phải hết sức làm. Việc gì có hại cho dân, ta phải hết sức tránh...*”, quận Ngô Quyền đã đi sâu nghiên cứu xây dựng mô hình “*Một cửa hiện đại liên thông*” với mục tiêu là phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn. Và mô hình đã được xây dựng, áp dụng thành công tại quận, được các cơ quan trung ương, thành phố Hải Phòng và các tỉnh, thành phố khác đánh giá cao, được nhân dân ghi nhận. Thực sự mô hình này đã đem lại sự hài lòng cho người dân. Từ khi khai trương đến nay (tháng 9-2009), đã được Chủ tịch nước Trần Đức Lương, Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng, các đồng chí lãnh đạo các bộ và hàng trăm đoàn từ các tỉnh, thành phố đến tham quan học tập. Hiện nay, mô hình này đã được triển khai nhân rộng trên nhiều tỉnh, thành phố, quận, huyện và là mô hình mẫu trong cả nước.

2. Vậy mô hình “*Một cửa hiện đại liên thông*” thực chất có gì mới, khác biệt so với mô hình “*Một cửa*” đã và đang thực hiện ở các địa phương khác và tại sao lại gọi là mô hình “*Một cửa hiện đại liên thông*”?

Mô hình “*hiện đại*” vì nó được xây dựng theo tiêu chuẩn là một phòng làm việc khang trang được trang bị, lắp đặt các thiết bị hiện đại, đồng bộ như hệ thống mạng, máy tính, máy tra cứu thông tin, máy tra cứu tình trạng hồ sơ theo mã vạch, máy xếp hàng tự động, hệ thống các camera giám sát,

* Chủ tịch UBND quận Ngô Quyền.

các dịch vụ khác cho người dân. Tất cả có đầy đủ tại phòng “*Một cửa*”, người dân không phải đi ra ngoài làm các dịch vụ và được phục vụ chu đáo ngay tại bộ phận “*Một cửa*”. Phòng “*Một cửa*” còn được bố trí các ca-bin làm việc theo từng bộ phận, các phòng, ban liên quan tiếp nhận và giải quyết tại chỗ, người dân chỉ phải đến một nơi mà không phải đi nhiều nơi như trước kia, các cơ quan kho bạc, thuế cũng được bố trí cán bộ làm việc tại bộ phận “*Một cửa*” để giải quyết trực tiếp những công việc liên quan đến yêu cầu của người dân.

Mô hình “*Một cửa hiện đại liên thông*” đã áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001: 2000 để chuẩn hoá các quy trình thủ tục, đơn giản hoá quy trình thủ tục giải quyết cho người dân, giúp cho việc công khai minh bạch các thủ tục. Các quy trình ISO đã chỉ ra rõ người, rõ việc, rõ thời gian, vì vậy đã gắn trách nhiệm của công chức thực thi nhiệm vụ và là công cụ để cho lãnh đạo, tổ chức và công dân kiểm tra, đánh giá, giám sát đến từng cán bộ thực thi công việc. Đặc biệt, các quy trình ISO đã được mã hoá thành mã vạch qua ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin (CNTT), vì vậy, hiệu quả các quy trình rất cao.

Mô hình “*Một cửa hiện đại liên thông*” ứng dụng CNTT trong điều hành tác nghiệp, coi đây là một khâu đột phá trong cải cách thủ tục hành chính và mô hình “*Một cửa*”. Không thể nói CCHC mà không ứng dụng CNTT. Quận Ngô Quyền thành công về CCHC nói chung và mô hình “*Một cửa*” nói riêng chính là nhờ đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong CCHC. “*Một cửa hiện đại liên thông*” còn hiểu là việc giải quyết thủ tục cho tổ chức và công dân được thực hiện trên một quy trình và điều hành tác nghiệp chung trên mạng và kết nối liên thông ngang giữa bộ phận “*Một cửa*” của quận với bộ phận “*Một cửa*” của các phòng, ban và kết nối liên thông dọc giữa bộ phận “*Một cửa*” của quận với bộ phận “*Một cửa*” của các phường. Việc giải quyết cụ thể công việc là do các phòng, ban chuyên môn của quận và UBND phường, còn người dân chỉ việc nộp hồ sơ và nhận

kết quả tại bộ phận “*Một cửa*”.

Hiện nay, quận Ngô Quyền là đơn vị đi đầu cả nước trong việc ứng dụng CNTT trong CCHC, xây dựng và áp dụng thành công chính quyền điện tử.

Quận đã triển khai nối mạng từ quận đến tất cả các phòng, ban, đơn vị phường, trường học thông qua công thông tin điện tử gồm có 40 công thành phần. Quận đã triển khai điều hành tác nghiệp trên mạng. Tất cả các hoạt động đã được quản lý và điều hành trên mạng như quản lý chuyển nhận, xử lý văn bản, lưu trữ hồ sơ, thực hiện ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo, các nội dung phê duyệt, các giấy mời, lịch công tác... Đặc biệt, trong điều hành tác nghiệp, quận đã đưa vào áp dụng nhiều phần mềm ứng dụng như quản lý đất đai, giải phóng mặt bằng, quản lý doanh nghiệp sau đăng kí kinh doanh, quản lý đầu tư, quản lý ngân sách, giải quyết đơn thư...

Ngoài ra, quận còn có Website riêng để chia sẻ thông tin với người dân, cung cấp các dịch vụ công như thông tin về các chế độ chính sách, các thủ tục hành chính, tra cứu hồ sơ. Năm 2008, Chủ tịch UBND quận đã được bầu là một trong 9 CIO (lãnh đạo CNTT) xuất sắc nhất cả nước.

Qua thực hiện, mô hình này mang lại hiệu quả cao; trong đó:

- Chất lượng phục vụ nhân dân được tốt hơn, thủ tục hành chính được giải quyết công khai, minh bạch, thuận tiện, nhanh chóng đem lại sự hài lòng cho người dân, được nhân dân ghi nhận và đánh giá cao.

- Đội ngũ cán bộ, công chức được trưởng thành về chuyên môn, nghiệp vụ, kĩ năng giao tiếp được nâng lên, tiếp cận với hội nhập quốc tế.

- Công tác CCHC của quận đã có sự đột phá, nền hành chính của quận được chuyển biến về chất. Chất lượng công tác hành chính của quận đã nâng lên, góp phần quan trọng trong việc hoàn thành các chỉ tiêu kinh tế - xã hội của quận, đóng góp tích cực trong việc thu ngân sách. Ba năm liên tục, quận Ngô Quyền là đơn vị hoàn thành vượt kế hoạch thu ngân sách và là quận duy nhất của thành phố tự chủ cân đối ngân sách, là

đơn vị lá cờ đầu của khối quận của thành phố Hải Phòng.

3. Từ thực tế thực hiện mô hình “*Một cửa hiện đại liên thông*” ở quận Ngô Quyền, có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm sau:

Một là, lãnh đạo phải quyết tâm, thống nhất cao, chỉ đạo quyết liệt, giám sát chặt chẽ và phải gương mẫu làm trước.

Hai là, con người là yếu tố quyết định, hệ thống máy móc trang thiết bị, các phần mềm ứng dụng tại bộ phận “*Một cửa*” chỉ là công cụ phục vụ công tác quản lý, điều hành còn thành công hay không phải là do con người, tức là bộ máy cán bộ, công chức vận hành nó. Vì vậy, phải nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ như tuyển dụng đầu vào thông qua thi tuyển theo đúng tiêu chuẩn, phải lựa chọn các công chức trẻ, có

chuyên môn nghiệp vụ cao, có đạo đức công vụ tốt.

Ba là, nâng cao ý thức cho lãnh đạo và công chức, viên chức về CCHC, tiến hành đào tạo, đào tạo lại và thường xuyên tập huấn nghiệp vụ cho công chức để sẵn sàng đáp ứng nhiệm vụ.

Bốn là, phải đầu tư cơ sở vật chất, máy tính đồng bộ đạt đến một mức độ nhất định vì đây là công cụ cần thiết để thực thi công vụ, công cụ tốt, phù hợp thì chất lượng công việc sẽ tốt hơn.

Năm là, cần đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong CCHC, đây là khâu đột phá và là công cụ quan trọng trong CCHC.

Sáu là, đẩy mạnh công tác kiểm tra, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thi hành công vụ của cán bộ, công chức và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp □

* * * * *

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI RỦI RO...

(*Tiếp theo trang 45*)

đánh giá doanh nghiệp để quyết định đầu tư mà chưa đề cập đến số lượng khách hàng cá nhân. Do vậy, hệ thống thông tin tín dụng cần được tiếp tục bổ sung thông tin về chủ thể tín dụng của các NHTM. Đây sẽ là nguồn thông tin quan trọng để các NHTM tiến hành thẩm định, tính điểm khách hàng một cách chính xác, khách quan, từ đó hạn chế rủi ro tín dụng thẻ. Trước mắt, NHNN cần xây dựng các yêu cầu bắt buộc đối với các NHTM trong việc cập nhật thông tin của chủ thể vào hệ thống thông tin chung, trên một nền tảng công nghệ thống nhất. Sau đó, cần phải thành lập riêng Trung tâm thông tin tín dụng cá nhân, phục vụ cho dịch vụ ngân hàng bán lẻ; trong đó, có dịch vụ thẻ.

Thứ bảy, có chính sách phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao. Do tính chất đặc thù của dịch vụ thẻ dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, các NHTM Việt Nam cần phải có kế hoạch đào tạo phát triển đội ngũ

cán bộ nghiệp vụ cũng như cán bộ kỹ thuật có trình độ, hiểu biết về công nghệ thông tin, có thể vận hành và tiến tới làm chủ hệ thống, đảm bảo cho hệ thống hoạt động an toàn, hiệu quả. Nhằm hạn chế sự phát triển tùy tiện, tản mạn của các NHTM, NHNN nên đưa ra chính sách phát triển nguồn nhân lực trong dịch vụ thẻ, làm cơ sở để các NHTM chủ động xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực của đơn vị mình hiệu quả, hợp lý.

Cuối cùng, Hội thẻ Việt Nam cần nâng cao năng lực, thực hiện tốt vai trò là đầu cầu phối hợp hành động phòng chống rủi ro thẻ. Hội nên đưa ra những quy định cụ thể và xây dựng cơ chế trao đổi thông tin hiệu quả giữa các thành viên về kinh nghiệm và giải pháp hạn chế rủi ro. Tập hợp các kiến nghị của thành viên để đề xuất, tư vấn cho NHNN trong xây dựng hành lang pháp lý, hệ thống thông tin khách hàng cá nhân. Đồng thời, phối hợp với các tổ chức trong nước và quốc tế đào tạo về quản lý rủi ro trong phát hành và thanh toán thẻ □