



# **TRIỂN KHAI CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ "MỘT CỬA" Ở CẤP XÃ**

TS. NGUYỄN VĂN HẬU - TS. NGUYỄN THỊ THU VÂN

*Học viện Hành chính Quốc gia*

**T**heo Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04-9-2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế "Một cửa" tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, việc giải quyết công việc của dân theo cơ chế "Một cửa" được triển khai xuống cấp xã từ ngày 01-01-2005. Qua khảo sát về việc thực hiện cơ chế "Một cửa" ở cấp tỉnh, huyện và ở cấp xã tại một số địa phương đã triển khai từ trước, có thể thấy, cơ chế này vẫn còn nhiều vướng mắc, mới chỉ hiệu quả trong việc giải quyết các hồ sơ đơn giản như cấp giấy khai sinh, đăng ký kết hôn, bản sao các giấy tờ... còn các vấn đề liên quan đến nhà đất, tranh chấp tài sản... còn gặp nhiều khó khăn, bất cập. Một trong những nguyên nhân dẫn tới tình trạng trên là đội ngũ cán bộ, công chức (CB,CC) chưa được hướng dẫn cụ thể về cách thức, quy trình triển khai thực hiện, không có mô hình chuẩn, cũng như chưa được bồi dưỡng về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ nên còn lúng túng trong triển khai thực hiện, giải quyết công việc. Để khắc phục những khó khăn trên, góp phần thuận lợi trong việc triển khai cơ chế "Một cửa" ở cấp xã, trên cơ sở

nghiên cứu các vấn đề lý luận, các văn bản pháp luật hiện hành cũng như qua đúc kết từ khảo sát thực tế, chúng tôi đề xuất về quy trình triển khai thực hiện cơ chế "Một cửa", về thống nhất tên gọi của bộ phận "Một cửa", về đào tạo, bồi dưỡng công chức trong thực hiện như sau:

## **1. Về quy trình triển khai thực hiện mô hình "Một cửa".**

*Bước 1: Chuẩn bị tiến hành*, bao gồm các việc sau:

- Tổ chức họp Ban Chấp hành Đảng bộ và các đoàn thể, quán triệt nội dung, mục đích, yêu cầu.

- UBND họp các bộ phận chuyên môn, chỉ đạo xây dựng Đề án của bộ phận mình theo Đề án của Ban chỉ đạo CCHC cấp trên. Văn phòng UBND xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là cấp xã) tổng hợp xây dựng Đề án chung của xã.

*Bước 2. Xây dựng và phê duyệt Đề án cải cách thủ tục hành chính theo mô hình "Một cửa".*

- Thực hiện rà soát các thủ tục hành chính, nghiên cứu để đưa ra quy trình chuẩn cho từng loại thủ tục.

## KIỆN THỨC VÀ CÔNG NGHỆ HÀNH CHÍNH

### - Lập Đề án.

Đề án cần được thảo luận kỹ trong CB,CC cơ quan, tại các cấp uỷ đảng và các cuộc hội nghị, hội thảo.

- Trình Đề án lên UBND cấp có thẩm quyền phê duyệt. Trong quá trình phê duyệt Đề án của cơ sở, Ban chỉ đạo cải cách hành chính cấp huyện cần tiếp tục nghiên cứu để loại bỏ những điểm còn bất hợp lý, không phù hợp với thực tế, đồng thời bước đầu tạo sự thống nhất chung giữa các đơn vị cấp xã về thủ tục hành chính đối với nhiều loại công việc, kể cả lệ phí và thời gian giải quyết, các văn bản, biểu mẫu có liên quan.

### *Bước 3: Tổ chức thực hiện.*

- Tuyên truyền cải cách thủ tục hành chính theo mô hình "Một cửa" trên các phương tiện thông tin đại chúng, trong các hội nghị, cuộc họp với người dân. Tổ chức phổ biến tới các thôn và tổ dân phố, họp nhân dân thông báo để tiện việc liên hệ giải quyết công việc và tham gia giám sát hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cần niêm yết công khai, rõ ràng từng loại hồ sơ, gồm nội dung thủ tục, cơ sở pháp lý, thẩm quyền, quy trình giải quyết, thời gian giải quyết, mức phí và lệ phí đối với các thủ tục tương ứng.

- Chuẩn bị cơ sở vật chất như bố trí phòng tiếp nhận, bảng tên để bàn làm việc, bàn ghế, nước uống, sách báo, khẩu hiệu, các tập hướng dẫn quy trình và thủ tục giải quyết trong từng lĩnh vực cho công dân và tổ chức tham khảo; sổ đóng góp ý kiến, sổ điện thoại của lãnh đạo và cán bộ tiếp nhận hồ sơ; lịch bố trí, phân công cán bộ thụ lý từng lĩnh vực; lịch tiếp nhận và trả hồ sơ trong tuần; sổ theo

đõi, giấy biên nhận hồ sơ, phiếu chuyển hồ sơ, phiếu hướng dẫn hồ sơ cho công dân, tổ chức. Các mẫu này cần được sử dụng thống nhất chung trong toàn tỉnh. Trang bị đồng phục, thẻ công chức cho cán bộ làm việc tại Tổ. Nơi tiếp nhận và trả kết quả cần thuận tiện cho công dân và tổ chức đến liên hệ công tác. Các cơ quan liên quan hay đại diện cơ quan liên quan cần được bố trí làm việc tập trung vào một địa điểm.

- Bố trí công chức tiếp nhận giải quyết hồ sơ có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực, am hiểu pháp luật và lĩnh vực quản lý chuyên môn, lịch sự, lễ phép trong giao tiếp.

### *Bước 4: Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện.*

- Ban chỉ đạo CCHC huyện thành lập các đoàn kiểm tra chéo, cử thành viên, tổ giúp việc thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở, động viên các đơn vị và cá nhân trong triển khai thực hiện. Các cơ quan cấp trên và bản thân thủ trưởng mỗi cơ quan, đơn vị trực tiếp hay cử các cán bộ xuống kiểm tra công chức trong việc chuẩn bị và triển khai thực hiện Đề án.

- Thu hút sự tham gia của người dân, các tổ chức chính trị - xã hội trong giám sát việc thực hiện Đề án.

- Ban chỉ đạo CCHC cấp xã thường xuyên thực hiện và chỉ đạo việc thực hiện rà soát lại các thủ tục để đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh kịp thời cho phù hợp hơn với thực tế và tạo thuận lợi hơn cho người dân. Luôn chú ý đối chiếu các cơ sở pháp lý ghi trong Đề án để sửa đổi kịp thời nếu có cơ sở pháp lý không còn phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành.

- Định kỳ tổ chức sơ kết, tổng kết việc

thực hiện Đề án để rút kinh nghiệm, đề ra giải pháp kiến nghị và phương hướng thực hiện trong thời gian tới.

## 2. Về việc thống nhất tên gọi của bộ phận “Một cửa”.

Theo Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg, bộ phận “Một cửa” được gọi là “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”. Tuy nhiên hiện nay ở các địa phương, bộ phận này được thể hiện dưới nhiều tên khác nhau như “Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ”, “Tổ tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ”, “Tổ tiếp nhận hồ sơ”, “Bộ phận tiếp nhận và trả lại kết quả”, “Tổ công tác liên ngành”... Cách gọi tên như vậy là chưa thống nhất về sử dụng thuật ngữ, gây khó khăn trong việc tuyên truyền, phổ biến và trong việc thực hiện tin học hoá quản lý nhà nước. Chính vì vậy trong Đề án, biến tên gọi cũng như khi soạn thảo văn bản nói chung, các địa phương nên thống nhất cách gọi bộ phận “Một cửa” ở các cấp theo Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg là “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”.

## 3. Về bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho CB,CC.

Để triển khai tốt cải cách hành chính theo mô hình “Một cửa”, CB,CC cần được bồi dưỡng các chuyên đề như: bồi dưỡng kiến thức, nâng cao nhận thức về cải cách thủ tục hành chính theo mô hình “Một cửa” trong tổng thể tiến trình cải cách hành chính; bồi dưỡng kiến thức về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “Một cửa”; kỹ năng vận dụng pháp luật trong việc giải quyết thủ tục hành chính; kỹ năng lập kế hoạch và triển khai thực hiện mô hình “Một cửa”; kỹ năng tiếp

nhận và thụ lý hồ sơ trong từng lĩnh vực cụ thể; kỹ năng soạn thảo các văn bản thông dụng trong giải quyết công việc với dân (quyết định cá biệt, công văn, thông báo, báo cáo, bài phát biểu...); kỹ năng giám sát, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện cơ chế “Một cửa”; kỹ năng giao tiếp với công dân và tổ chức; ứng dụng tin học trong quản lý hành chính nhà nước...

Trong công tác bồi dưỡng CB,CC chính quyền cơ sở, bên cạnh các chuyên đề về kiến thức, kỹ năng tác nghiệp cần chú trọng đến khía cạnh đạo đức công chức. Trên thực tế, có rất nhiều vụ việc vướng mắc về mối quan hệ giữa chính quyền cơ sở với người dân bắt nguồn từ sự thờ ơ, lãnh đạm, tâm lý sách nhiễu, coi thường người dân từ phía CB,CC cơ sở. Vì vậy, giáo dục đạo đức công chức phải được chú trọng trong các khoá bồi dưỡng và trở thành nội dung quan trọng trong sinh hoạt chi bộ cũng như các tổ chức chính quyền và đoàn thể chính trị - xã hội trong hệ thống chính trị địa phương.

Để triển khai và thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính ở địa phương, các khoá học với những chuyên đề trên cũng cần được tổ chức cho CB,CC cấp tỉnh và huyện. Ở cấp xã, tùy thuộc điều kiện thực tiễn mà lựa chọn nội dung và thời lượng các chuyên đề cho phù hợp.

Đồng thời, cần tăng thêm thời lượng (hiện nay chỉ có 5 tiết) cho chuyên đề “Cải cách hành chính Nhà nước” trong chương trình bồi dưỡng kiến thức QLNN chương trình chuyên viên và chuyên đề “Cải cách hành chính nhà nước hướng tới nền hành chính hiệu lực và hiệu quả” trong chương trình bồi dưỡng kiến thức QLNN chương trình chuyên viên chính□