

# QUẬN 11 TP. HỒ CHÍ MINH đẩy mạnh cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa”

■ TH.S NGUYỄN THỊ LA - TH.S NGUYỄN THỊ THU HÀ (\*)

Với việc ứng dụng mô hình “một cửa, một dấu”, loại bỏ những thủ tục hồ sơ không cần thiết. Rút ngắn quy trình từ khâu tiếp nhận đến thụ lý và giải quyết trả kết quả. Trách nhiệm và mối quan hệ giữa các cán bộ, công chức (CB,CC) và các công đoạn trong quy trình giải quyết hồ sơ thường xuyên cập nhật và công khai. Kết quả cung ứng các dịch vụ hành chính công ngày càng thoả mãn nhu cầu của tổ chức và công dân. Năng lực và ý thức trách nhiệm của CB,CC, công vụ nâng lên một bước. Ngăn chặn từng bước và đẩy lùi những biểu hiện tiêu cực và những nhiễu đối với khách hàng, qua đó góp phần củng cố lòng tin của người dân đối với chính quyền và CB, CC nhà nước. Tuy nhiên, mối quan hệ tác nghiệp giữa một số công đoạn hoặc một số CB, CC đôi khi chưa phối hợp chặt chẽ, đồng bộ theo đúng quy trình cho nên hạn chế kết quả; trong đó, nguyên nhân chính là chưa tách

chức năng quản lý và chức năng cung ứng dịch vụ hành chính của các phòng, ban liên quan.

Năm 2003, UBND quận 11 cùng với các quận 3 và quận Bình Thạnh được UBND thành phố chọn làm thử việc thành lập và triển khai hoạt động Tổ nghiệp vụ hành chính công. Ngày 1/9/2004, Tổ nghiệp vụ hành chính công thuộc quận chính thức hoạt động với chức năng, nhiệm vụ:

**Thực hiện Nghị định số 38/CP của Chính phủ ngày 4/5/1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính (TTHC) phục vụ tổ chức và công dân, chủ trương cải cách hành chính (CCHC) của TP. Hồ Chí Minh, từ năm 1996, UBND quận 11 thành lập Ban Chỉ đạo CCHC và xây dựng cơ chế “một cửa, một dấu” kèm theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Phòng tiếp nhận và giao trả hồ sơ thuộc Văn phòng UBND quận.**

- Cung ứng các dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền của

UBND quận, huyện theo nhu cầu của khách hàng đúng quy định của pháp luật với thời gian nhanh nhất, chất lượng cao nhất, nhằm thoả mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng về thụ hưởng các sản phẩm từ dịch vụ hành chính công.

- Là đầu mối duy nhất trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, thụ lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ hành chính thuộc thẩm quyền quyết định

(\*) Học viện Hành chính Quốc gia

của UBND quận, huyện theo yêu cầu của khách hàng.

- Thông qua hệ thống tin học để tiếp nhận và thụ lý giải quyết các nhu cầu về dịch vụ hành chính công cho khách hàng: cấp chứng nhận đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ, xác nhận hồ sơ xin cấp giấy phép hoạt động văn hoá, dịch vụ văn hoá, trả lời thắc mắc, hướng dẫn thủ tục, quy trình hành chính và tiếp nhận giải quyết các hồ sơ hành chính khác theo sự chỉ đạo của UBND quận, huyện.

- Quan hệ, phối hợp chặt chẽ với các phòng, ban, đơn vị liên quan thu thập, cập nhật, bổ sung các thủ tục cần thiết thuộc trách nhiệm cung cấp của các phòng, ban đơn vị, trên cơ sở đó hoàn chỉnh hồ sơ hành chính của khách hàng để nghiên cứu thụ lý theo chức năng.

- Thường xuyên cập nhật và công khai những quy định, thủ tục, quy trình, phí, lệ phí, thời gian giải quyết, kết quả giải quyết hồ sơ hành chính cho khách hàng biết để thực hiện.

- Không ngừng cải tiến, đổi mới và từng bước hiện đại hoá cung ứng dịch vụ hành chính công cho khách hàng.

Sự ra đời của Tổ nghiệp vụ hành chính công có thể tách rạch rời chức năng cung ứng dịch vụ hành chính công với chức năng quản lý hành chính hiện nay ở các phòng, ban. Từ đó, các phòng, ban không còn phải trực tiếp đảm nhiệm việc giải quyết các hồ sơ hành chính của khách hàng như trước nữa, có chăng chỉ là sự phối hợp trách nhiệm theo quy chế. Sau khi tách chức năng giải quyết các hồ sơ hành chính của khách hàng, nhiệm vụ chính của các phòng, ban là công tác quản lý nhà nước.

Việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho khách hàng tập trung về một đầu mối tạo cho CB, CC chủ động hơn trong việc giải quyết các hồ sơ hành chính theo yêu cầu của khách hàng.

Tổ nghiệp vụ hành chính công đi vào hoạt động cũng có nghĩa là từng bước thực hiện việc chuyên môn hoá CB, CC ở cả khâu quản lý nhà nước và khâu cung ứng dịch vụ hành chính công cho khách hàng, không còn tình trạng chông chéo hoặc đan xen chức năng, nhiệm vụ.

Sau ba tháng thực hiện, 100% số hồ sơ thuộc sáu lĩnh vực được giải quyết bảo đảm đúng thời gian quy định hoặc sớm hơn từ 1 đến 15 ngày. Riêng lĩnh vực đăng ký kinh doanh thuộc thẩm quyền của UBND quận theo cơ chế “đăng ký - dịch vụ”. Đây là một vấn đề mới trong thể chế, tổ chức và tư duy quản lý nhà nước nhằm góp phần thực hiện thắng lợi mục tiêu kinh tế và từng bước hoàn thiện cơ chế quản lý hành chính nhà nước.

Nguyên lý của cơ chế “đăng ký - dịch vụ” là quy tắc kết hợp chức năng quản lý hành chính nhà nước theo thẩm quyền UBND quận trong lĩnh vực đăng ký kinh doanh với chức năng tư vấn doanh nghiệp vừa và nhỏ trên cơ sở phát huy tính năng động sáng tạo của bộ máy quản lý hành chính nhà nước; thể hiện sự kết hợp mang tính thống nhất chức năng đăng ký và chức năng tư vấn thông qua những cam kết (công khai các thủ tục hành chính; về chất lượng đăng ký kinh doanh; về công chức) của UBND quận đối với xã hội.

“Đăng ký - dịch vụ” là một bộ phận của cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa, một dấu” là một bước chuyển biến tích cực về tư duy quản lý kinh tế từ cơ chế mang nặng tính mệnh lệnh sang cơ chế hợp tác vì lợi ích dân giàu nước mạnh, phản ánh bản chất nhà nước xã hội chủ nghĩa hiện đại vừa tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa vừa hướng vào một nền hành chính phục vụ.

Nhằm khắc phục hạn chế và đáp ứng yêu cầu tiếp tục cải cách thủ tục hành chính theo Chương trình tổng thể cải cách nền hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010 của

Chính phủ, trong thời gian tới, UBND quận 11 tiếp tục thực hiện một số mục tiêu và biện pháp như sau:

Một là, tiếp tục cải tiến nhằm chuẩn hoá và mẫu hoá các loại giấy tờ thuộc thủ tục hành chính theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành trung ương, qua đó hoàn thiện hệ thống các quy trình thủ tục hành chính đảm bảo nguyên tắc dân chủ, đơn giản, công khai, đúng pháp luật, thống nhất, một cửa, nhanh chóng và thuận lợi, giảm phiền hà cho tổ chức và công dân. Phải thường xuyên đối chiếu với những quy định hiện hành để rà soát, cập nhật hoặc bãi bỏ những thủ tục hành chính không còn phù hợp; chấm dứt việc tùy tiện, tự ý quy định những thủ tục ngoài quy định của cơ quan có thẩm quyền.

Triển khai thực hiện công khai hoá các quy định thủ tục để tổ chức và công dân biết thực hiện, tham gia ý kiến và giám sát việc thực hiện, nhất là việc cấp phép xây dựng, nhà đất, các dự án đầu tư, đặc biệt chủ trương đầu tư đối với các dự án khởi công mới, quyết định phê duyệt các dự án khả thi của địa phương.

Hai là, tổ chức tốt công tác tiếp dân, đổi mới phương thức, quy trình, nâng cao chất lượng và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của công dân, hạn chế đến mức thấp nhất trường hợp khiếu kiện đông người và vượt cấp. Công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo thực hiện theo phương châm: công khai, dân chủ và tăng cường đối thoại; giải quyết đúng thời gian theo luật định. Hoàn thành việc xây dựng và vận hành trang thông tin điện tử quản lý đơn thư tranh chấp khiếu nại, tố cáo. Thủ trưởng các phòng, ban phải chịu trách nhiệm về quyết định của mình trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Chấm dứt tình trạng đùn đẩy trách nhiệm hoặc giải quyết không đến nơi đến chốn để kéo dài vụ việc.

Ba là, tiếp tục củng cố hoàn thiện tổ chức bộ máy, hợp lý hoá chức năng, nhiệm vụ và quy chế làm việc của các phòng, ban. Xác định rõ các nguyên tắc làm việc và quy chế phối hợp cơ quan. Định rõ chức danh, thẩm quyền và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, phòng, ban về kết quả hoạt động của bộ máy do mình phụ trách. Mỗi CB, CC phải xây dựng kế hoạch chương trình công tác hàng tháng, quý, năm. Trên cơ sở từng CB, CC tự đánh giá theo từng sản phẩm công việc, thủ trưởng trực tiếp, đánh giá năng lực, khả năng hoàn thành nhiệm vụ của các CB, CC thuộc thẩm quyền. Loại bỏ những việc làm hình thức, không có hiệu quả thiết thực, giảm giấy tờ hành chính không thực sự cần thiết. Tăng cường thực hiện các hình thức đối ngoại giữa cơ quan nhà nước với doanh nghiệp. Cơ quan nhà nước và CB, CC phải là người hướng dẫn và tạo điều kiện cho doanh nghiệp hoạt động theo pháp luật.

Bốn là, trên cơ sở hệ thống và chuẩn hoá các quy trình thủ tục hành chính ở mỗi cấp, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý nhà nước. Đặc biệt, cần xây dựng trang thông tin điện tử, tạo cơ sở cho việc công khai hoá các quy trình nhằm thực hiện phương châm dân biết, dân bàn, dân kiểm tra.

Xây dựng hệ thống thông tin nội bộ và nối mạng diện rộng, phục vụ yêu cầu quản lý nhà nước kịp thời và thông suốt trong hệ thống thông tin điện tử của Chính phủ. Hoàn thiện phần mềm phục vụ giải quyết hồ sơ hành chính của các phòng, ban chuyên môn theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2000. Cung cấp một số dịch vụ thông qua mạng như cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, cấp phép xây dựng (đối với bản vẽ đã được thẩm định)●