

Cải thiện quan hệ với dân tại cơ sở QUA VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ “MỘT CỬA”

■ TRẦN MINH LỰC (*)

Cơ quan hành chính nhà nước các cấp cần phải quy định các thủ tục hành chính để ràng buộc tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp (gọi chung là công dân) đến khai báo, đăng ký, cung cấp thông tin về các quan hệ giao dịch liên quan đến: nhân thân mình, về tài sản của mình, về đất đai, nhà cửa và quyền lợi của mình... để các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hai chức năng:

- Quản lý nhà nước đối với công dân và các hoạt động xã hội;
- Bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của công dân trước pháp luật.

Tuy nhiên, lâu nay phía các cơ quan nhà nước quy định quá nhiều thủ tục hành chính hoặc trong từng thủ tục hành chính thì quy định quá nhiều hồ sơ cần thiết, quy định thời gian giải quyết quá dài, yêu cầu về hồ sơ thì biểu mẫu không rõ ràng... gây nhiều phiền hà đối với công dân khi quan hệ giao dịch với các công chức và cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

Từ chỗ hồ sơ, quy trình của thủ tục hành chính quá nhiều, không rõ ràng, là kẽ hở cho công chức trực tiếp thực thi các thủ tục hành chính lợi dụng sách nhiễu gây phiền hà khi quan hệ giao dịch với công dân. Do vậy công dân tự thoả thuận ngầm với nhau để giải quyết các quan hệ chuyển nhượng đất đai, quan hệ tài sản, xây dựng, kinh doanh, hộ khẩu, hộ tịch... Từ đó, trong một chừng mực nào đó, công dân không tin tưởng vào việc làm của công chức nhà nước và tất nhiên cũng không tin vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

Hậu quả là các cơ quan hành chính nhà nước không quản lý được xã hội, không quản lý được những phát sinh biến động trên các lĩnh vực đất đai, nhà cửa, sở hữu tài sản, hộ khẩu, chứng thực, xây dựng... và tất nhiên là không bảo vệ được quyền và lợi ích chính đáng của công dân theo quy định của pháp luật.

(*) Phó Giám đốc Sở Nội vụ Ninh Thuận

Hậu quả là nhà nước tốn rất nhiều công sức, kinh phí khi hoạch định chính sách, khi quy hoạch phục vụ cho phát triển kinh tế - xã hội; phía công dân: một mặt phải quan hệ với cơ quan nhà nước thì rất tốn kém tiền của, thời gian khi làm các thủ tục để đầu tư kinh doanh, tổ chức cuộc sống và làm ăn; mặt khác khi thoả thuận ngầm không được pháp luật bảo vệ thì phát sinh ra khiếu kiện, tranh chấp... gây khó khăn cho công tác quản lý trật tự, an ninh, nguy cơ gây bất ổn chính trị, xã hội... ảnh hưởng đến những dự án đầu tư phát triển kinh tế - xã hội.

Từ thực tế đó, các cơ quan hành chính nhà nước các cấp cần chấn chỉnh lại, cần phải đẩy mạnh hơn nữa thực hiện cơ chế “một cửa” nhất là cơ sở vào đầu năm 2005 để cải thiện tốt hơn mối quan hệ với công dân.

Công chức nhà nước cần thay đổi lại nhận thức: phải làm sao đó để thủ tục hành chính đơn giản hơn, hồ sơ yêu cầu công dân cung cấp thông tin phải rõ ràng có mẫu hoá sẵn, thời gian nhanh hơn, công chức thực thi hướng dẫn rõ ràng, tạo điều kiện thuận tiện hơn để công dân đến làm thủ tục nhiều hơn, nhanh hơn, đầy đủ hơn. Như thế thì nhà nước mới đủ thông tin và thông tin mới chính xác để quản lý, để bảo vệ quyền lợi chính đáng của công dân trước pháp luật. Gây khó khăn để không đủ thông tin, không rõ thông tin, không quản lý được là trách nhiệm của cán bộ, công chức đó, của cơ quan nhà nước quản lý ngành, lĩnh vực đó.

Công dân cũng cần phải trách nhiệm và tích cực hơn: khi đẩy mạnh cơ chế “một cửa” cần tuyên truyền cho công dân thấy được trách nhiệm của mình là khi quan hệ giao dịch với nhau trên các lĩnh vực nhà, đất, kinh doanh, xây dựng, hộ tịch, hộ khẩu... phải đăng ký với các cơ quan hành chính nhà nước và khi quan hệ giao dịch với nhà nước phải chấp nhận thời gian theo quy trình đã được cơ quan nhà nước

có thẩm quyền phê duyệt. Phải cùng với các cơ quan hành chính nhà nước để kiểm tra, giám sát việc làm của các công chức nhà nước trực tiếp thực thi các thủ tục hành chính.

Cơ chế "một cửa" ở cấp xã được quy định:

Thứ nhất, là hồ sơ yêu cầu của từng thủ tục hành chính (hiện nay cơ quan chức năng đang hướng dẫn cho phép thực hiện tại xã các thủ tục: xây dựng nhà cửa, đất đai, chứng thực, hộ tịch) cần phải nêu rõ mấy loại và từng loại hồ sơ đều có mẫu quy định. Tất cả biểu mẫu phải được cung cấp cho công dân ngay từ đầu, có cả biểu mẫu kê khai nộp thuế. Hiện nay, khi các cơ quan chức năng thực hiện "một cửa", còn một khâu nộp thuế khi chuyển nhượng, làm sổ hữu nhà, đất... thì chưa được đưa vào quy trình "một cửa", vì thế khi các cơ quan chức năng giải quyết xong phần chuyên môn, thì công dân phải đến cơ quan thuế để được cung cấp các biểu mẫu kê khai và phải chúng nhận từ xã, phải xác minh, đo vẽ hiện trạng... công dân phải đi một vòng nữa không kém hơn vòng ban đầu!

Thứ hai, là quy trình thời gian quy định để giám sát mối quan hệ giữa các cơ quan nhà nước khi quan hệ giải quyết các thủ tục. Quy trình thời gian cần ghi rõ cụ thể và trách nhiệm của từng cơ quan, tránh những trường hợp các cơ quan hành chính nhà nước bao giờ cũng muốn lợi thế về phần mình, không chịu nhau, phối hợp không tích cực, đùn đẩy và gây tranh cãi thì công dân sẽ khổ!

Thứ ba, là lệ phí thì đúng theo quy định của pháp luật, các cơ quan hành chính nhà nước không tự đặt thêm những khoản thu khác.

Các quy định này phải được: cho phép áp dụng và phê duyệt của các cơ quan có thẩm quyền (UBND tỉnh cho phép áp dụng thủ tục tại xã những loại nào, UBND huyện phê duyệt cụ thể về hồ sơ, quy trình thời gian của từng thủ tục, UBND xã ban hành quy chế hoạt động của các tổ tiếp nhận giao trả hồ sơ và mối quan hệ công tác trong nội bộ xã khi thực hiện cơ chế này); các thủ tục phải được công khai rõ ràng: phải có cơ chế để theo dõi kiểm tra giám sát lẫn nhau thường xuyên.

Những việc phải chuẩn bị để thực hiện "một cửa" tại xã

Thứ nhất, xây dựng đề án trình các cấp

có thẩm quyền cho áp dụng và phê duyệt. Xây dựng và ban hành các quy chế làm việc, các quy chế quan hệ phối hợp, các quy chế để kiểm tra giám sát lẫn nhau trong nội bộ.

Thứ hai, chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị như: phòng tiếp nhận và giao trả hồ sơ, bàn ghế ngồi của công dân cần thoáng mát lịch sự, trân trọng, sổ sách theo dõi, phiếu hẹn, các biểu mẫu, bản công khai các thủ tục...

Thứ ba, về con người trực tiếp thực thi nhiệm vụ này. Đây là khâu chuẩn bị rất quan trọng trong triển khai cơ chế "một cửa" tại xã. Phải lựa chọn cán bộ, công chức ở khâu này là công chức trẻ, nhanh nhẹn, có trình độ, được huấn luyện về giao tiếp, ứng xử, huấn luyện về các hồ sơ thủ tục hành chính, huấn luyện về tổ chức hoạt động của bộ máy hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã..., về tình hình dân cư, dân tộc, phong tục tập quán, kinh tế, xã hội... của huyện, xã.

Thứ tư, là quy định về trách nhiệm. Trách nhiệm của Đảng ủy xã phải có Nghị quyết lãnh đạo, chỉ đạo triển khai và thường xuyên đôn đốc, chỉ đạo tháo gỡ các vướng mắc; trách nhiệm của UBND xã phải bám sát việc xây dựng đề án, triển khai và thường xuyên đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát, khen thưởng và xử lý kịp thời những trường hợp tiêu cực gây ách tắc trong quá trình triển khai; trách nhiệm của từng công chức chuyên môn trên các lĩnh vực áp dụng thủ tục hành chính phải phối hợp cùng tổ tiếp nhận để hướng dẫn cụ thể những hồ sơ, biểu mẫu để nhân dân kê khai; trách nhiệm của công chức trực tiếp nhận và giao trả hồ sơ phải thật rõ ràng, công tâm, *công chức phải vì công dân như người bán hàng vì khách hàng*, phải nhiệt tình, vừa vui vẻ, vừa dễ dàng, thuận tiện để công dân đến với mình nhiều hơn, đăng ký nhiều hơn, cung cấp đầy đủ thông tin hơn... là mình hoàn thành trách nhiệm. Suy cho cùng các loại giấy tờ chứng nhận đó là nhà nước cần hơn là người dân cần!

Cải thiện tốt hơn mối quan hệ giữa nhà nước với công dân là trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các ngành. Ở đâu và trên lĩnh vực nào mà mối quan hệ này còn có vấn đề than phiền thì người đứng đầu lĩnh vực đó, người đứng đầu nơi đó phải chịu trách nhiệm. ■