

MỘT SỐ VẤN ĐỀ CẦN QUAN TÂM KHI THỰC HIỆN CƠ CHẾ "MỘT CỬA"

■ Th.s NGUYỄN ĐỨC MẠNH (*)

Mục tiêu cao nhất, lớn nhất, trước mắt cũng như lâu dài của công cuộc cải cách hành chính nhà nước là làm cho nhà nước trở thành một chủ thể quản lý có hiệu quả để phục vụ nhân dân, đáp ứng các nhu cầu hợp pháp, hợp lý của dân, thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội và hợp tác quốc tế. Công việc cải cách là công việc nội bộ, công việc tự thân của nhà nước; còn các tổ chức và các tầng lớp nhân dân thì mong chờ, hy vọng đón nhận những kết quả của cải cách.

Qua hơn một thập kỷ tiến hành cải cách nền hành chính nhà nước, một số địa phương đã thực hiện thí điểm mô hình cải cách của mình và đã đạt được những kết quả nhất định, nổi bật là mô hình "một cửa" trong việc giao đất và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở Quảng Trị; là mô hình "một cửa" được thực hiện trong tất cả các cơ quan, các cấp chính quyền ở Đà Nẵng; mô hình "một cửa, một dấu" ở thành phố Hồ Chí Minh.v.v... Đầu năm 2004 cấp huyện trong cả nước đã tổ chức triển khai thực hiện Quyết định số 181/2003 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". Mục đích thực hiện cơ chế này là tạo điều kiện cho các tổ chức và công dân có nhu cầu giải quyết công việc chỉ đến một địa điểm thuộc cơ quan nhà nước để biết về các quy định thủ tục hồ sơ, thời gian, lệ phí và được trả lời, giải đáp nếu có thắc mắc; được nhận kết quả giải quyết công việc cũng tại địa điểm đó.

Qua tìm hiểu một số điểm về cải cách hành chính ở Quảng Trị, Thừa Thiên - Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam - là những địa phương thực hiện mô hình "một cửa" khi chưa có Quyết định số 181/2003 của Thủ tướng - chúng tôi thấy một số vấn đề cần nêu ra để các địa phương khác tham khảo cũng như cần được các cơ quan nhà nước quan tâm giải quyết.

(*) Học Viện Hành chính Quốc gia

Thứ nhất, về vấn đề tư tưởng và nhận thức của cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận "một cửa". Cán bộ, công chức ở bộ phận "một cửa" phải có mặt nơi làm việc 8 giờ đồng hồ để tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ, đối chiếu với quy định về chủng loại, tính pháp lý của hồ sơ, giấy tờ, vào sổ, ghi phiếu nhận, hẹn với khách hàng; ngoài ra còn phải trả lời, hướng dẫn khách hàng.v.v... Trong khi những cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận "một cửa" bận rộn đủ 8 giờ theo quy định của nhà nước thì ở những đơn vị, bộ phận khác trong cùng cơ quan hay cơ quan bên cạnh lại có không ít cán bộ, công chức làm việc không đủ 8 giờ, nhưng vẫn lĩnh đủ lương nhà nước. Thực tế này đã làm cho cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận "một cửa" có sự so sánh, thắc mắc, tâm trạng không vui. Ví dụ như ở một tỉnh đã có cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận "một cửa" để nghị cần có sự bồi dưỡng, thù lao thêm cho họ. Tất nhiên là không có cơ sở pháp lý nào để bồi dưỡng thù lao cho người cán bộ, công chức làm việc đủ 8 giờ vì nếu thực hiện sự thù lao, bồi dưỡng như thế thì xem như việc có những cán bộ, công chức làm việc ít hơn 8 giờ là đúng và làm việc đủ 8 giờ là thừa giờ, do đó sẽ có những phức tạp khác nảy sinh.

Thứ hai, về lễ lối mối quan hệ phối hợp giữa cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận "một cửa" với các phòng ban chuyên môn. Theo quy trình giải quyết công việc thì bộ phận "một cửa" chỉ là nơi thẩm định về thể thức và tính pháp lý các hồ sơ giấy tờ của tổ chức và công dân chứ không phải là nơi trực tiếp giải quyết về mặt chuyên môn và ký duyệt. Việc thẩm định về chuyên môn, kỹ thuật và ký duyệt lại phải chuyển đến một bộ phận khác, do vậy việc hẹn thời gian trả lời kết quả cho khách hàng không hoàn toàn phụ thuộc vào bộ phận "một cửa" mà còn phụ thuộc vào năng lực, tác phong cách và thời gian làm việc của cán bộ, công chức chuyên môn và của người có thẩm quyền ký duyệt. Đây là vấn đề mà một số địa phương đang thấy lúng túng trong việc xây

dụng quy định về lễ lối mối quan hệ phối hợp làm việc và xác định quyền hạn, trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân liên quan đến bộ phận "một cửa" sao cho việc hẹn trả kết quả cho mọi trường hợp đều đúng thời hạn vừa nâng cao hơn chất lượng công việc được giải quyết mang lại sự hài lòng cho khách hàng; vừa bảo đảm tốt hơn hiệu quả quản lý nhà nước.

Thứ ba, vấn đề cơ chế "một cửa" mà các địa phương thực hiện là giải pháp tình thế hay là phương thức hoạt động chính thức lâu dài của các cấp hành chính. Mô hình "Dịch vụ hành chính công" ở Hà Nội không thành công là do nhiều nguyên nhân, trong đó chủ yếu do lễ lối, mối quan hệ phối hợp trên dưới, ngang dọc, xác định quyền hạn, trách nhiệm trong nội bộ bộ máy hành chính chưa được rõ ràng mạch lạc; đội ngũ cán bộ, công chức ở các bộ phận hữu quan chưa được đào luyện để thích nghi với quan niệm, thái độ và cung cách làm việc coi các tổ chức và công dân như khách hàng và cái quan trọng là có một số cán bộ, công chức khi thực hiện nhiệm vụ còn lo tính toán cho lợi ích riêng của mình nên chưa có được một tinh thần công bộc vì dân thực sự; thái độ của quyền, tâm lý xin-cho, coi nhà nước đứng trên dân, dân là đối tượng bị quản lý... vẫn còn tồn tại do đó ít nhiều cũng làm ảnh hưởng đến chất lượng và tiến độ công việc chung.

Mô hình "Dịch vụ hành chính công" ở Hà Nội phá sản vì nó còn có lý do là thí điểm; vậy cơ chế "một cửa" liệu có phải là thí điểm không và triển vọng của nó ra sao? Đó là điều mà xã hội cần câu trả lời từ phía cơ quan nghiên cứu lý luận về cải cách hành chính và là điều mà người dân đang băn khoăn, chờ đợi xem kết quả từ thực tiễn hoạt động của mô hình này như thế nào.

Xã hội và người dân sẽ nghĩ gì khi cơ chế "một cửa" theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ được thực hiện ở một số địa phương một cách chậm trễ hoặc thực hiện không đến nơi đến chốn, kiểu đầu voi đuôi chuột hoặc cũng biến dạng, nửa chừng giải tán như mô hình "Dịch vụ hành chính công".

Một vài kiến nghị

1. Về vấn đề quyền hạn, trách nhiệm và lợi ích cán bộ, công chức, nên chăng cần có cuộc khảo sát thực tế của các chuyên gia, các nhà nghiên cứu, giảng dạy về hành chính, cải cách hành chính để giúp địa phương xây dựng quy định về lễ lối mối quan hệ làm việc; cũng như xác định vị trí, quyền hạn, chế độ, trách nhiệm đối với những cán bộ, công chức làm việc trực tiếp ở bộ phận "một cửa" và các bộ phận liên quan bảo đảm sự đồng bộ, sự bình đẳng, hợp lý và để quy trình giải quyết công việc cho các tổ chức và công

dân diễn ra dễ dàng thuận lợi, hiệu quả.

2. Cần có sự nghiên cứu và đi đến kết luận của các cơ quan nghiên cứu về hành chính và cải cách hành chính đối với cơ chế "một cửa" là mô hình thí điểm, giải pháp tình thế hay là phương thức hoạt động chính thức của các cấp hành chính. Sự phân tích và kết luận đó sẽ là cơ sở để triển khai các hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức và nhân dân; đào tạo, bồi dưỡng, tuyển dụng cán bộ, công chức; sắp xếp tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế, trừ tính ngân sách, trang bị các phương tiện, điều kiện làm việc.v...

3. Tiếp cận cải cách: tổ chức, công dân (khách hàng) và cán bộ, công chức đều được hưởng những kết quả từ cải cách.

Thời kỳ chiến tranh bao cấp, nhà nước ta chưa tiến hành cải cách nền hành chính vì những lý do lịch sử và vì thời đó những nhu cầu mang tính xã hội còn ít ỏi, đơn giản; đời sống của cán bộ, công chức và nhân dân đều khó khăn. Đến khi cả nước bước vào thời kỳ đổi mới, cải cách hành chính được thực hiện, nhưng các tổ chức, công dân vẫn kêu ca phàn nàn thì có thể xem như mục tiêu của cải cách hành chính chưa đạt được.

Mặc dù cải cách hành chính đã đạt được những kết quả nhất định nhờ các nỗ lực của đội ngũ cán bộ, công chức nhà nước, nhưng đời sống của cán bộ, công chức vẫn chưa được cải thiện cơ bản và họ vẫn lo tìm kiếm thu thập thêm bằng các cách riêng của mình thì những kết quả cải cách ấy xem ra khó bền vững, chắc chắn. Nói như vậy là vì suy cho đến cùng, sự bền vững của những kết quả cải cách, chất lượng các kết quả đó ra sao, ở mức nào là vẫn phụ thuộc vào năng lực và phẩm chất của chính người cán bộ, công chức.

Những kết quả của cải cách hành chính muốn được giữ vững, được nhân rộng, trở thành một thực tế thường trực trong cuộc sống xã hội thì nên chăng cần thực hiện bước chuyển hết sức mạnh dạn (mang tính cách mạng) trong việc nâng cao đời sống vật chất của người cán bộ, công chức sao cho tương xứng với lao động của họ, đi đôi với việc thực hiện quy chế dân chủ, thực hiện sự công bằng, bình đẳng và kỷ cương, kiên quyết bài trừ tệ quan liêu tham nhũng, hối lộ, cửa quyền ở nơi cơ quan, công sở; đồng thời thực hiện chế độ khuyến khích vật chất hợp lý đối với những người ở diện cần cắt giảm biên chế. Thực hiện những điều đó sẽ tạo động lực mạnh mẽ thúc đẩy cán bộ, công chức hàng hái đẩy nhanh nhịp độ cải cách hành chính, khắc phục tình trạng cải cách hành chính trì trệ, chậm trễ, hiệu quả thấp. ■