

# Một số vấn đề về thực hiện cơ chế “một cửa” tại quận Lê Chân - Hải Phòng

■ LÊ QUANG DẪN (\*)

Lê Chân là một quận được Thành phố Hải Phòng tổ chức triển khai thực hiện Quyết định 181 của Thủ tướng Chính phủ về “Một cửa” từ đầu năm 2004. Do nhận thức đây là vấn đề mới có ý nghĩa lớn, ngay từ cuối năm 2003, Hội đồng Nhân dân và Ủy ban Nhân dân Quận đã chỉ đạo Văn Phòng triển khai ngay những bước chuẩn bị để đón nhận lĩnh vực công tác trọng yếu này. Dưới đây là kết quả thực hiện.

Trên cơ sở nội dung cơ bản của Quyết định 181, Quận đã chỉ đạo các cơ quan chức năng xác định nhiệm vụ và xây dựng ngay địa điểm làm việc của “Bộ phận một cửa”. Rút kinh nghiệm tại một số địa phương làm trước trình bày biển báo quá dài, làm dân khó tìm, vì vậy trong từng lĩnh vực cụ thể như: Chính sách xã hội, đăng ký kinh doanh, công chứng chứng thực, nhà - đất... khi công khai tại “một cửa” đều được trình bày thành từng biển riêng, đầu tư làm đẹp (theo kiểu kẻ cột dọc dễ đọc), đặt nơi trang trọng và điều quan trọng hơn cả là thể hiện rõ “ba công khai” là: “công khai về thủ tục, công khai về thời gian và công khai về lệ phí”. Nội quy giao tiếp (nêu rõ nhiệm vụ của công chức làm việc tại “một cửa” và trách nhiệm của tổ chức, công dân khi đến giao dịch, kèm theo sổ góp ý trên bàn và hộp thư xin ý kiến phê bình treo tường là 2 hình thức để đón nhận sự khen chê của nhân dân). Đặc biệt các thủ tục hành chính của quận đã được đăng tải trên Website theo địa chỉ <http://www.haiphong.gov.vn/quanlechan>, tìm hiểu “ba công khai” của “một cửa”, (trang thông tin điện tử đang cố gắng phấn đấu về kỹ thuật để sau này nhân dân có thể giao diện trực tiếp với “một cửa” trên mạng như hình thức Quận I - Thành phố Hồ Chí Minh đã làm).

Trong thực tế khi bước vào “một cửa” ở quận Lê Chân, người dân được nhìn thấy Quốc huy ở vị trí trang trọng dưới đó là dòng chữ “Sống và làm việc theo Hiến pháp, pháp luật” và khẩu hiệu nêu rõ phương châm chủ đạo đối với công chức làm việc tại “một cửa” là “Hướng dẫn nhân dân làm đúng pháp luật, dễ hiểu, dễ thực hiện. Giải quyết công việc tận tâm, thuận tiện, đúng thời gian”, để nhắc nhở công chức làm việc tại đây “soi mình” và nhân dân đến “một cửa” thực hiện chức năng “giám sát” của người làm chủ. Tuy phòng “một cửa” không rộng nhưng đã bố trí chỗ ngồi chờ, nước uống và bàn viết, có bút để sẵn cho gần 30 người, ánh sáng, quạt mát đầy đủ (đang dự kiến lắp điều hòa nhiệt độ cho mùa nóng). Cơ sở vật chất tương đối đủ, trình bày trang nghiêm là thể hiện sự trân trọng đón tiếp nhân dân. Cùng với việc chuẩn bị cơ sở vật chất, Ủy ban nhân dân quận quyết định thành lập Ban chỉ đạo cải cách thủ tục hành chính do Chủ tịch Ủy ban Nhân dân quận trực tiếp làm Trưởng ban. Giao cho phòng Tổ chức - Lao động xã hội tham mưu giúp cho Ủy ban nhân dân quận về các văn bản pháp quy, chuẩn bị lựa chọn, sắp xếp cán bộ công chức làm việc tại bộ phận này.

Ngày 05 tháng 2 năm 2004, Ủy ban Nhân dân Thành phố ban hành Quyết định số 293/QĐ-UB, sau đó đầu quý II, Sở Nội Vụ tổ chức tập huấn nghiệp vụ triển khai Quy chế “Một cửa”. Ngày 12 tháng 5 năm 2004, Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ hành chính của Quận đã đi vào hoạt động trên các lĩnh vực sau: Cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh. Cấp giấy phép xây dựng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng nhà, sử dụng đất và chuyển quyền sử dụng đất. Công chứng chứng thực, sao lục sổ gốc, cải chính hộ tịch và chính sách xã hội (Trừ lĩnh vực hộ khẩu trong Quyết định số 293 của Ủy ban Nhân dân

(\*) Chánh Văn phòng HĐND và UBND Quận Lê Chân - Hải Phòng

Thành phố đã quy định, thị xã Đồ Sơn thuộc Hải Phòng có làm, bộ phận "một cửa" đã chuẩn bị, song Công an Quận báo cáo là Công an Thành phố chưa triển khai nên không thực hiện được). Qua nửa năm thực hiện đã đạt được kết quả trên từng lĩnh vực cụ thể như sau: Về đăng ký kinh doanh đã cấp cho 271 trường hợp (trong đó cấp mới 184, đổi 87 trường hợp). Cấp phép xây dựng: 258 trường hợp; Cấp chứng nhận quyền sử dụng đất: 87 trường hợp; Chuyển quyền sử dụng đất: 384 trường hợp; Công chứng bản sao: 7.449 trường hợp; Sao lục sổ gốc, cải chính hộ tịch: 479 trường hợp; Chứng thực phân chia di sản: 2 trường hợp; Chứng thực giao dịch dân sự: 256 trường hợp. Về lĩnh vực Chính sách xã hội đã: Nhận trả hồ sơ chuyển đi chuyển đến: 65 trường hợp; hưởng chế độ ưu đãi: 172 trường hợp; miễn giảm tiền nhà, đất: 40 trường hợp và xác nhận đơn xin cấp học bổng: 20 trường hợp. Tất cả 9.483 trường hợp kể trên đều được giao trả đúng thời gian quy định. Số lệ phí thu được khoảng 70 triệu đồng, tăng so với thời gian trước đây. Tác phong làm việc của "Một cửa" luôn tỏ rõ sự chính xác, nhanh chóng, thuận tiện theo kiểu "dây chuyền - dấu liền, người kỳ, dân ngồi lấy ngay" đối với những lĩnh vực, công việc như công chứng, chứng thực... nhân dân rất phấn khởi. Đã có 22 ý kiến tham gia góp ý trong đó có 18 ý kiến hoan nghênh, 02 ý kiến đề nghị bổ sung quạt làm mát, 01 ý kiến phê bình về tác phong làm việc của cán bộ, 01 ý kiến góp ý về giờ giấc làm việc. Bộ phận "Một cửa" đã được đón tiếp nhiều đơn vị trong và ngoài Thành phố đến thăm quan trao đổi kinh nghiệm.

Thời gian thực hiện "một cửa" chưa nhiều, kết quả còn khiêm tốn, vẫn còn một số bất cập cần tiếp tục rút kinh nghiệm trong quá trình thực hiện như: Một số trường hợp thủ tục về nhà, đất khi giải quyết vẫn còn theo kiểu "khoán gọn" của dân với cán bộ nhà đất phường cầm lên "Một cửa", giờ giấc làm việc mới làm được buổi sáng (buổi chiều các phòng chuyên môn bận, không cử người đến làm việc) làm "Một cửa" phải "đóng cửa", dẫn đến tình trạng "dân chờ Nhà nước chứ chưa phải Nhà nước chờ dân". Về mặt tư tưởng tuy không công khai và không phải là đa số song vẫn có

cán bộ công chức không phấn khởi, cá biệt có trường hợp nhiều lần đề nghị để lại phần việc nào đó (thuộc lĩnh vực "một cửa" mà Chính phủ quy định) cho phòng mình tiếp tục làm. Cán bộ phụ trách còn hạn chế về nghiệp vụ chuyên môn, cán bộ chuyên môn chưa quen với cách làm việc của "một cửa", việc tổ chức, quản lý, sinh hoạt chưa thường xuyên, chặt chẽ, vì vậy sự phối hợp khi giải quyết công việc dù muốn hay không nhất định còn hạn chế... Những tồn tại đó có thể thấy rõ nguyên nhân là do vẫn ở tình trạng "góp gạo thổi cơm chung" vì cán bộ làm việc tại "một cửa" là do các phòng chức năng cử đến làm (theo quyết định của Ủy ban Nhân dân) chưa phải là công chức biên chế riêng cho "một cửa". Cơ sở vật chất tuy đã được quan tâm song so với yêu cầu nhiệm vụ thì cần được tiếp tục kiện toàn hơn nữa. Trao đổi với một số nơi, chúng tôi đề nghị Chính phủ nên có chế độ chính sách thống nhất, cụ thể quan tâm đối với cán bộ công chức làm việc tại "một cửa".

Thực hiện Quyết định 181 của Thủ tướng Chính phủ là nội dung quan trọng trong lộ trình cải cách hành chính của Đảng và Nhà nước ta. Qua bước đầu thực hiện tại quận Lê Chân, xin được nêu nên những lợi ích của người dân và Nhà nước khi thực hiện tốt "một cửa" như sau:

#### **a) Thực hiện cơ chế "một cửa" người dân được:**

1. Nhân dân thực sự phấn khởi, tin tưởng mỗi khi "có việc" đến cơ quan Nhà nước, dân không còn "ngại" như trước đây, vì chỉ phải đến có một nơi. Tại đó, được cơ quan Nhà nước chủ động đón tiếp, có điều kiện làm việc khang trang, biển chỉ dẫn rõ ràng, cán bộ nhà nước mặc đẹp, đeo thẻ, ngồi đúng vị trí chờ nhân dân nêu yêu cầu để sẵn sàng phục vụ. Chấm dứt tình trạng người dân phải hỏi nơi làm việc, tìm người trình bày trong bối cảnh công chức không chủ động chờ dân, lại đang "trăm công nghìn việc" thì sự tiếp nhận giải quyết không thể vừa lòng dân, có được môi trường giải quyết công việc như vậy lẽ tự nhiên người dân thấy mình được làm chủ thật sự, xoá đi mặc cảm đến "nhờ vả", "xin cho". Sự thay đổi khi bước vào cơ quan hành chính đó hoàn toàn là thực tế và rõ ràng có lợi cho dân.

2. Khi đến quan hệ giao dịch, người dân

không chỉ được đón nhận sự tôn trọng, phục vụ trong lĩnh vực nhất định họ đang cần, mà cũng chính tại phòng "một cửa", mỗi người dân còn được thông tin đầy đủ toàn bộ hệ thống bảng, biểu mẫu, trình tự giải quyết công việc của cơ quan hành chính theo quy định bắt buộc của Chính phủ về "3 công khai".

**3.** Khi đến "một cửa" người dân được làm việc trực tiếp với cơ quan nhà nước, không phải thông qua "trung gian, môi giới". Đặc biệt do chỉ thông qua một đầu mối duy nhất lại có nội quy giao tiếp cụ thể và đội ngũ cán bộ công chức có nghiệp vụ, giàu nhiệt tình được phân công rõ trách nhiệm cho nên dân không gặp phải tệ quan liêu, cửa quyền, hách dịch.

**4.** Căn cứ vào nội quy của "một cửa" đã công khai trên bảng về quyền của dân, trách nhiệm của cán bộ công chức, dân được quyền góp ý xây dựng bỏ vào "hộp thư" và ghi vào "sổ nhận xét" để "khen, chê" cán bộ làm việc ở đây như thế nào, điều kiện làm việc đã hợp lý chưa, bằng cách đó, dân đã thực hiện chức năng giám sát, đánh giá kết quả hoạt động của cán bộ công chức Nhà nước.

**b) Thực hiện cơ chế "một cửa" Nhà nước được:**

**1.** Tại trụ sở nhà nước có "một cửa" (được tổ chức hoạt động bài bản theo quy chuẩn thống nhất) là cầu nối mật thiết với dân nhằm mục đích giải quyết mọi giao dịch hành chính, đáp ứng nguyện vọng chính đáng của dân, tránh được tiếng "phải vào cửa quan" làm xa cách dân với chính quyền. Hoạt động của "Một cửa", bắt buộc cán bộ công chức phải thành thạo nghiệp vụ, có kỹ năng giao tiếp và phương pháp làm việc khoa học đồng thời luôn chịu sự giám sát trực tiếp của dân. Do vậy, có thể xem phòng "một cửa" là môi trường để cán bộ công chức trưởng thành nhanh về nghiệp vụ và có ý thức trách nhiệm phục vụ dân tốt nhất.

**2.** Thông qua thực hiện cơ chế "một cửa", Cán bộ công chức trong cơ quan hành chính nhà nước (ở các bộ phận có liên quan đến giải quyết công việc của dân) buộc phải nâng cao trình độ nghiệp vụ của mình. Đồng thời nhất thiết phải có sự phối hợp, kết hợp công tác giữa các phòng ban, ngành để thực hiện nhiệm vụ chính xác, khẩn trương, đồng bộ,

bám việc, bám người, khắc phục được tình trạng trì trệ, ùn đùn né tránh, tác phong luộm thuộm khi giải quyết công việc. Và cũng qua giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa" các ngành trong cơ quan Nhà nước gần nhau hơn, hiểu sâu về công việc của nhau, có điều kiện động viên, kiểm tra, giám sát, đánh giá công việc của nhau. Cấp trên qua hoạt động của "một cửa" có điều kiện đánh giá thực chất hoạt động của bộ máy tham mưu giúp việc và có cơ sở để hoàn thiện tổ chức và đánh giá phân loại công chức.

**3.** Qua "một cửa" nhà nước có điều kiện rà soát lại những thủ tục hành chính đã và đang ban hành xem cái nào cần điều chỉnh, bổ sung, bãi bỏ cho phù hợp với tình hình thực tế nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho dân, đồng thời phát hiện những kẽ hở trong quản lý để sửa chữa, khắc phục kịp thời. Chắc chắn rằng nếu tâm huyết và "không sợ sai, ngại khó" từ "một cửa", được thực tế kiểm nghiệm, biết dựa vào dân, nhất định sẽ phát hiện những vấn đề mới để tiếp tục sửa đổi thủ tục hành chính, đó là cái được rất lớn của nhà nước.

**4.** Thực hiện "một cửa" Nhà nước là được gần dân hơn, hiểu được tâm tư nguyện vọng của dân; được nhân dân giám sát trực tiếp, góp ý khen, chê cụ thể; đồng thời chấm dứt được tình trạng "qua trung gian" chạy chọt làm dân xa nhà nước, hiểu chưa đúng về các thủ tục hành chính; hạn chế tối đa nạn gây phiền hà, những nhiễu dân của một số cán bộ công chức khi chưa thực hiện cơ chế "một cửa".

**c. Để công tác "một cửa" được tiếp tục thực hiện tốt, xin được đề xuất 4 nội dung sau đây:**

**1.** Vấn đề quan trọng hàng đầu là phải tổ chức tuyên truyền rộng rãi trên thông tin đại chúng để mọi người dân hiểu được các cơ quan hành chính đã và đang tổ chức "một cửa" theo Quyết định 181 của Chính phủ. Khi đến với "một cửa", người dân nhất định được đón tiếp ân cần, chu đáo, tận tâm, thủ tục hành chính đơn giản, công khai, dễ hiểu, dễ thực hiện, lệ phí hợp lý, rõ ràng, thời gian nhận trả hồ sơ nhanh chóng, tuyệt nhiên không có khó khăn phiền hà, không phải qua trung gian, không đòi hỏi "bồi dưỡng" theo

kiểu đưa nhận hối lộ, ai đến với "một cửa" cũng được việc cho mình. Việc tuyên truyền cần được tổ chức thành các cuộc thi về "một cửa" (có thưởng) để dân hiểu được bản chất "3 công khai" của "một cửa" (bởi vì hiện nay trong thực tế không ít người chưa nắm được "3 công khai" là thế nào?) cho nên khi có việc, họ rất ngại đến cơ quan Nhà nước. Chính vì lợi dụng tình hình ít thông tin về "một cửa" hiện nay trong dân, cho nên vẫn còn "có người" (kể cả trong và ngoài cơ quan hành chính) lợi dụng để "quan trọng hoá vấn đề đến cửa quan" nhận làm "khoản gọn" với dân để lấy tiền cao (nhất là đối với các thủ tục liên quan đến nhà đất, tài sản). Vì còn có tình trạng tồn tại "một cửa kiểu đổ", cho nên người có tiền "ỷ nhiều tiền" không cần quan hệ trực tiếp với cơ quan hành chính mà vẫn được việc (tạo dư luận xấu trong xã hội về giá của các loại giấy tờ hành chính làm giảm uy tín của chính quyền, còn tiền thì cá nhân hưởng), còn người nghèo thì ngại không dám đến vì nghe nói đến "thủ tục" rất sợ. Do vậy tuyên truyền trong nhân dân là công việc quan trọng hàng đầu trong quá trình thực hiện cơ chế "một cửa", có làm như vậy mới ngăn chặn được tệ "nhận khoản gọn" theo kiểu "một cửa hiện nay" của một số ít người.

2. Thực hiện cơ chế "một cửa" là trách nhiệm, uy tín của Đảng và Nhà nước, đồng thời là biện pháp tích cực để chống "cửa quyền, quan liêu, tiêu cực" xa dân, cho nên công tác "một cửa" phải được quan tâm đúng mức về lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, đầu tư cơ sở vật chất và bố trí con người làm việc phải tương xứng với nhiệm vụ, không nên vì khó khăn nhất định mà xem nhẹ hoặc chỉ làm cho có hình thức, có phong trào sẽ làm giảm vị trí của công tác "một cửa". Qua thực tế hoạt động, muốn bộ phận "một cửa" làm việc có kết quả thì tổ chức bộ máy làm việc phải là những cán bộ công chức chuyên trách, (không sử dụng cán bộ của các phòng ban, ngành làm việc kiêm nhiệm tại "một cửa") vì không bảo đảm hoạt động thường xuyên. Bộ phận "một cửa" nhất thiết phải hoạt động theo giờ hành chính vào các buổi, các ngày trong tuần để dân đến lúc nào thì được phục vụ lúc đó, không nên hện dân, bắt dân chờ Nhà nước và

khi đã có cán bộ chuyên trách thì nhất thiết phải tăng thời gian phục vụ nhân dân ở hầu hết các lĩnh vực, không nên bó hẹp thời gian như hiện nay. Theo quy định của Chính phủ và Ủy ban Nhân dân thành phố Hải Phòng thì "một cửa" phải được thực hiện ở 6 lĩnh vực, nhưng trong thực tế phần "hộ khẩu" do ngành Công an đảm nhiệm chưa thực hiện (Vì lý do ngành dọc chưa hướng dẫn như đã nêu trên) làm cho quyết định của Nhà nước không nghiêm, do vậy cần làm rõ trách nhiệm hoặc sửa đổi văn bản của nhà nước.

3. Ngoài mức thu lệ phí theo quy định, trong quá trình giải quyết, nếu dân tự nguyện (có nhu cầu để nhanh chóng kiện toàn thủ tục phải đến nhiều cấp chính quyền, cơ quan chuyên môn và đơn vị khác mà dân không có điều kiện làm ngay) thì cho phép bộ phận "Một cửa" thực hiện chức năng "dịch vụ hành chính công" đúng nghĩa, lấy lợi ích phục vụ dân là chính, với mức thu lệ phí hợp lý, được Nhà nước duyệt, mục đích để tạo thuận lợi tối đa cho dân và ngăn ngừa tình trạng đòi giá quá cao khi nhận "hồ sơ khoản gọn" của một số người bên trong và cả bên ngoài cơ quan hành chính (như đã nêu ở trên) hiện nay đang diễn ra rất phức tạp.

4. Bộ Tài chính nên thống nhất ban hành "Tem lệ phí hành chính" để dán vào các bản chứng thực, bản sao. Bộ phận "một cửa" không phải viết phiếu thu vừa nhanh vừa quản lý chặt (vì dân cũng không cần hoá đơn thu tiền) và quan trọng hơn cả không tạo kẽ hở trong quản lý tiền mặt bằng hình thức đóng dấu "đã thu lệ phí" hiện nay.

Khi thực hiện "một cửa", vấn đề thành công hay không là vai trò quyết định của cơ quan Nhà nước phải chuyển đổi cách nghĩ, cách làm của cán bộ công chức và quy rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính, vì "cán bộ tốt việc gì cũng xong" là chân lý không bao giờ thay đổi. *Thực hiện "một cửa" thực chất là phải chuyển từ trạng thái "dân cần nhưng quan không vội" sang trạng thái "Công chức chờ dân đến để xin việc làm phục vụ dân", theo đúng nghĩa "Nhà nước của dân và vì dân", chỉ khi nào, ở đâu nội và làm được như vậy thì công cuộc thực hiện "một cửa" mới thành công.*