

# **TRIỂN KHAI TRUNG TÂM MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI THÀNH PHỐ NINH BÌNH**

**■ ThS. NGUYỄN VĂN TÍNH (\*)**

**N**gày 12/9/2007, Trung tâm một cửa liên thông của thành phố Ninh Bình chính thức đi vào hoạt động, triển khai trên 6 lĩnh vực: đất đai, tư pháp; cấp giấy phép xây dựng; đăng ký kinh doanh; chính sách xã hội, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo. Với khuôn viên, cơ sở vật chất rộng rãi, khang trang, sạch đẹp, trang thiết bị lịch sự, hiện đại, đội ngũ cán bộ Trung tâm có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có khả năng giao tiếp, ứng xử khéo léo, đúng mực tạo điều kiện để người dân đến giao dịch làm việc được thoải mái, được tôn trọng. Từ khi đi vào hoạt động đến nay, Trung tâm đã đạt được nhiều kết quả và đem lại hiệu quả cao cả về kinh tế lẫn tư tưởng, chính trị.

## **Về cơ cấu tổ chức:**

- Trung tâm một cửa liên thông trực thuộc Văn phòng HĐND, UBND thành phố Ninh Bình. Tổng số cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm một cửa liên thông là 14 cán bộ (có 2 cán bộ của Chi cục thuế và Kho bạc nhà nước). Trưởng bộ phận là Phó Chánh Văn phòng HĐND, UBND; cán bộ, công chức của Trung tâm đều do Văn phòng HĐND, UBND quản lý (trừ cán bộ thuế và kho bạc). Tuy nhiên, trong giờ làm việc hành chính tất cả cán

bộ làm việc tại trung tâm đều chịu sự quản lý của trưởng bộ phận.

- Thời gian làm việc: sáng từ 8 giờ đến 10 giờ 30 phút, chiều từ 14 giờ đến 16 giờ. Thời gian còn lại trong ngày, cán bộ của Trung tâm làm nhiệm vụ chuyển hồ sơ lên các phòng chuyên môn và lãnh đạo để trình ký, trả lại cho nhân dân theo quy định.

**Quá trình hoạt động của trung tâm một cửa liên thông:**

- Về đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị: Trung tâm có phòng làm việc rộng rãi, thoáng mát, có điều hoà nhiệt độ, cấu trúc căn phòng đẹp, văn minh, lịch sự, các thủ tục hành chính, các khoản thu phí, lệ phí được niêm yết công khai, rõ ràng. Ngoài ra, UBND thành phố tiến hành đầu tư trang bị, phương tiện kỹ thuật hiện đại, tiên tiến phục vụ cho hoạt động của Trung tâm bao gồm: máy xếp hàng tự động để nhân dân đến giải quyết công việc theo thứ tự; hệ thống camera giám sát có thể quan sát toàn bộ quy trình hoạt động của Trung tâm từ phòng các đồng chí lãnh đạo UBND; 2 màn hình cảm ứng để công khai toàn bộ quy trình giải quyết các lĩnh vực tại Trung tâm; máy quét mã vạch kiểm tra kết quả giải quyết; máy photocopy để phục vụ nhu cầu của nhân dân. Mỗi cán bộ của Trung tâm được trang bị máy tính màn hình

**(\*) Chủ tịch UBND thành phố Ninh Bình**

phẳng và các thiết bị hiện đại. UBND thành phố đầu tư cho Trung tâm một cửa liên thông 2 phần mềm tác nghiệp là phần mềm hành chính công và phần mềm chuyển, nhận văn bản.

- Đối với việc đào tạo đội ngũ cán bộ, công chức: ngày 16/5/2007, UBND thành phố Ninh Bình phối hợp với Ban quản lý dự án CCHC tỉnh Ninh Bình mở lớp bồi dưỡng công tác cải cách thủ tục hành chính cho tất cả các cán bộ là lãnh đạo các phòng, ban, phường, xã, cán bộ, công chức của Văn phòng HĐND, UBND thành phố, Văn phòng UBND các phường, xã. Đặc biệt, lớp học đi sâu đào tạo cho chính đội ngũ cán bộ làm việc tại Trung tâm một cửa liên thông do đội ngũ giảng viên của Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia giảng dạy với những nội dung cơ bản về: văn bản; kỹ năng soạn thảo văn bản; quá trình cải cách thủ tục hành chính; kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống...

- Đối với công tác tác nghiệp giữa Trung tâm một cửa liên thông với các phòng, ban đơn vị liên quan: Trung tâm một cửa liên thông thực hiện tốt việc tác nghiệp với các phòng, ban chuyên môn, UBND các phường, xã và cơ quan khác như thuế, kho bạc. Sau khi kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ của công dân, từng bộ phận chuyên môn sẽ chuyển lên phòng, ban chức năng để giải quyết và làm thủ tục trả lại hồ sơ cho nhân dân theo đúng quy định. Cán bộ thuế và kho bạc cũng thực hiện đầy đủ quy định tác nghiệp tại Trung tâm; cán bộ thuế làm việc tất cả các ngày trong tuần theo quy định; cán bộ kho bạc làm việc vào thứ tư và thứ sáu trong tuần.

#### **Những kết quả đạt được:**

- Mô hình Trung tâm một cửa liên thông thực sự đáp ứng được yêu cầu cải cách thủ tục hành chính, phù hợp với tình hình thực tế, hợp với lòng dân, được nhân dân đồng tình ủng hộ. Các thủ tục hành chính được rà soát đơn giản, dễ

hiểu, quy trình giải quyết công việc được điều chỉnh thực sự hợp lý, khoa học, công khai. Những giấy tờ có tính chồng chéo không theo quy định của Nhà nước bước đầu được loại bỏ. Đối với lãnh đạo UBND thành phố, các phòng chức năng bớt đi những công việc sự vụ, dành nhiều thời gian cho những nhiệm vụ quan trọng hơn, phát huy được hiệu lực quản lý nhà nước.

- Cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm một cửa liên thông, các phòng chức năng nâng cao trình độ nghiệp vụ, tác nghiệp, nâng cao trách nhiệm, năng lực hoạt động và hiệu quả công tác. Cán bộ, công chức trong bộ phận tích cực nghiên cứu, học tập, vừa nắm vững nghiệp vụ của lĩnh vực mình phụ trách vừa nắm vững được nội dung nghiệp vụ trong lĩnh vực khác, đoàn kết, giúp đỡ lẫn nhau, phát huy năng lực hoạt động để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Công dân đến giao dịch tại Trung tâm một cửa liên thông được hướng dẫn và cung cấp dịch vụ đầy đủ, thái độ, tác phong của cán bộ, công chức trong bộ phận được đổi mới, lịch sự, nghiêm túc, công việc được giải quyết nhanh gọn, không gây phiền hà, sách nhiễu đối với nhân dân.

- Mô hình khắc phục tình trạng đùn đẩy công việc, không rõ trách nhiệm. Trước đây, khi công dân có hồ sơ hành chính đến giải quyết phải tìm gặp nhiều phòng ban khác nhau; hồ sơ có khi phải làm đi làm lại nhiều lần, mất nhiều thời gian; thời gian giải quyết công việc không được quy định cụ thể, thủ tục hành chính không thống nhất, không được niêm yết công khai, còn có biểu hiện phiền hà đối với công dân. So với trước khi Trung tâm đi hoạt động, lượng khách hàng đến giao dịch tăng đột biến ngay từ những ngày đầu. Thời gian giải quyết các thủ tục hành chính đối với yêu cầu của một lượt

khách hàng được rút ngắn (đặc biệt là lĩnh vực đất đai, trước đây công dân phải đi lại 12 lượt thì đến nay chỉ phải đi lại 3 lượt; đăng ký kinh doanh giảm 1 ngày, cấp giấy phép xây dựng rút ngắn còn 2 ngày); các kiến nghị, thắc mắc, các yêu cầu hướng dẫn trình tự, thủ tục được giải quyết kịp thời tại chỗ theo tinh thần công khai, dân chủ, bình đẳng.

- Trung tâm một cửa liên thông góp phần đẩy mạnh thực hiện dân chủ cơ quan và các xã, phường, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức đã được nâng lên, tinh thần đoàn kết nội bộ tốt hơn, chất lượng công tác có chuyển biến rõ nét, các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nhiệm vụ của từng cơ quan liên quan đến các lĩnh vực giải quyết được công khai quán triệt, bàn bạc, kiểm tra và tổ chức thực hiện; mặt khác việc tiếp dân, giải quyết đơn thư kiến nghị của công dân được quan tâm, những vướng mắc, tranh chấp nảy sinh ở các khu dân cư được giải quyết kịp thời từ cơ sở.

- Từ khi hoạt động đến nay, trung bình mỗi ngày, lượng công dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc là 120-150 lượt/người/ngày. Mặc dù số lượng công dân đến làm việc đông nhưng với hệ thống máy móc hiện đại và đội ngũ cán bộ, công chức có nghiệp vụ, trách nhiệm với công việc, có ý thức phục vụ nên Trung tâm đã cơ bản hoàn thành nhiệm vụ và do đó nhận được sự đồng thuận, ủng hộ cao của nhân dân.

#### **Một số khó khăn vướng mắc:**

- Việc thực hiện cải cách hành chính đã được chú trọng và quan tâm trên toàn quốc, song chưa đồng bộ giữa các địa phương. Các loại giấy tờ, thủ tục đôi lúc còn sự chông chéo giữa các bộ, ngành, vì vậy còn gây khó khăn cho nhân dân trong việc hoàn chỉnh thủ tục hành chính, đặc biệt là lĩnh vực quản lý đất đai.

- Về chế độ chính sách đối với cán bộ làm

việc tại trung tâm một cửa liên thông: thành phố Ninh Bình đã mạnh dạn quan tâm, đầu tư cho cán bộ về trang phục, trang thiết bị và chế độ phụ cấp hàng tháng. Tuy nhiên, chế độ chính sách đối với cán bộ làm việc tại Trung tâm một cửa liên thông nói riêng và bộ phận một cửa trên cả nước nói chung chưa rõ ràng, cụ thể.

- Về cơ cấu tổ chức, cán bộ làm việc tại Trung tâm một cửa thuộc biên chế của Văn phòng HĐND, UBND thành phố, trưởng bộ phận do đồng chí Phó Văn phòng HĐND, UBND thành phố kiêm nhiệm nên đôi lúc có ảnh hưởng đến chất lượng của công việc.

#### **Những đề xuất, kiến nghị:**

- Cần đẩy mạnh hơn nữa cải cách hành chính, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính cần thiết thực và đồng bộ giữa các địa phương, tạo nên sự đồng thuận, thống nhất giữa các cấp, các ngành có liên quan. Tránh sự chông chéo về thủ tục giấy tờ, giảm bớt phiền hà cho nhân dân.

- Nhà nước cần ban hành quy định chung về chế độ, chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm việc tại bộ phận một cửa nhằm tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ có thể yên tâm hoàn thành tốt chức trách, nhiệm vụ được giao.

- Tăng cường đầu tư các máy móc, thiết bị hiện đại, đổi mới, cải cách và nâng cấp các phần mềm đang hoạt động để nâng cao tính hiệu quả và đảm bảo theo kịp với xu thế phát triển chung của xã hội.

- Cơ cấu tổ chức của bộ phận một cửa cần mang tính chuyên biệt, không kiêm nhiệm, hoạt động với tư cách như một phòng, ban riêng. Quy định này cần mang tính thống nhất trong cả nước.

- Sớm có quy định chung, chuẩn hoá về yêu cầu đối với những thủ tục hành chính của từng lĩnh vực cụ thể từ trên xuống □