

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG



ISO 9001:2008

NGUYỄN ĐÌNH NAM

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Hải Phòng – 2017

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

NGUYỄN ĐÌNH NAM

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP ĐỔI MỚI CẢI CÁCH
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA TẠI
ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN KIẾN AN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 60 34 01 02**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. Nguyễn Thị Hoàng Đan

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, đề tài này là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các mẫu biểu, số liệu được sử dụng trong đề tài là do tôi thu thập, tổng hợp, chưa được công bố trong bất cứ công trình nghiên cứu khoa học nào. Những kết quả được trình bày trong đề tài là hoàn toàn hợp lệ. Những thông tin tham khảo trong đề tài đều được trích dẫn cụ thể nguồn sử dụng đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

Hải Phòng, tháng 12 năm 2016

Tác giả

Nguyễn Đình Nam

LỜI CẢM ƠN

Bài luận văn này được hoàn thành nhờ sự chỉ bảo tận tình của cô giáo hướng dẫn, sự tạo điều kiện của tất cả cán bộ, công chức làm việc tại UBND quận Kiến An và các phường trên địa bàn, cũng như sự nỗ lực của bản thân. Nhân dịp này cho phép tôi bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc tới:

Giảng viên hướng dẫn: Tiến sĩ Nguyễn Thị Hoàng Đan, đã tận tình chỉ bảo, giúp đỡ để tôi hoàn thành bài luận văn.

Tôi xin được gửi lời cảm ơn tới lãnh đạo UBND Quận cùng các đồng chí lãnh đạo phòng Nội vụ quận, Chi cục Thống kê quận, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính, cảm ơn bạn bè, người thân đã chia sẻ kinh nghiệm công tác, giúp đỡ tôi hoàn thành bài khóa luận này.

Một lần nữa tôi xin trân trọng cảm ơn những sự giúp đỡ quý báu đó!

DANH MỤC VIẾT TẮT

- CBCC : Cán bộ, công chức
- CCHC : Cải cách hành chính
- CMTND : Chứng minh thư nhân dân
- ĐKQSDD : Đăng ký quyền sử dụng đất
- GCNQSDĐ : Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
- HĐND : Hội đồng nhân dân
- LĐ-TB&XH : Lao động - Thương binh và Xã hội
- TN&MT : Tài nguyên và Môi trường
- TTHC : Thủ tục hành chính
- UBND : Ủy ban nhân dân
- VNĐ : Việt Nam đồng
- XHCN : Xã hội chủ nghĩa

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

1. Sơ đồ cơ 2.1 cấu tổ chức bộ máy UBND quận Kiến An	41
2. Sơ đồ 2.2: Sơ đồ tổ chức và quy trình giải quyết công việc theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An	56
3. Sơ đồ 2.3 Quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất tại quận Kiến An.....	59
4. Sơ đồ 2.4 Quy trình thực hiện đăng ký thế chấp và xóa thế chấp quyền sử dụng đất tại quận Kiến An	61
5. Sơ đồ 2.5 quy trình thực hiện chứng nhận các giấy tờ thuộc lĩnh vực tư pháp tại quận Kiến An.....	63
6. Sơ đồ 2.6 quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh HTX tại quận Kiến An.....	65
7. Sơ đồ 2.7 quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh Cá thể tại quận Kiến An.....	66
8. Sơ đồ 2.8 quy trình thực hiện cấp giấy phép xây dựng, sửa chữa, cải tạo, Điều chỉnh, gia hạn, hoặc cấp lại giấy phép xây dựng	70
9. Sơ đồ 2.9 quy trình thực hiện lĩnh vực Thương binh - Xã hội tại quận Kiến An.....	71
10. Sơ đồ 3.1: Mô hình một cửa liên thông từ UBND phường lên UBND quận Kiến An.....	106

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

1. Bảng 2.1 số lượng công chức tại các phòng, ban thuộc UBND quận Kiến An.....	42
2. Bảng 2.2 số lượng công chức tại các phường thuộc UBND quận Kiến An	43
3. Bảng 2.3: Tổng hợp kết quả điều tra mức độ hài lòng về việc cải cách thủ tục hành chính tại quận Kiến An	73
4. Bảng 2.4 tổng hợp kết quả điều tra rà soát mẫu đơn, tờ khai hành chính tại quận Kiến An 2013 – 2015.....	74
5. Bảng 2.5 Tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại UBND quận Kiến An giai đoạn 2013 - 2015.....	79
6. Bảng 2.6 a Thực trạng tình hình cải cách hành chính giai đoạn 1 (2010 - 2015) tại UBND quận Kiến An	83
7. Bảng 2.6b Thực trạng cán bộ, công chức quận Kiến An giai đoạn 1.(2010 - 2015)	84

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	33
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
<i>3.1. Đối tượng nghiên cứu</i>	<i>4</i>
<i>3.2. Phạm vi nghiên cứu</i>	<i>4</i>
4. Phương pháp nghiên cứu.....	5
5. Đóng góp chính của đề tài	7
6. Giả thuyết nghiên cứu.....	8
7. Kết cấu của luận văn.....	8
CHƯƠNG 1	
NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ CƠ CHẾ MỘT CỬA	
1. CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ SỰ CẦN THIẾT PHẢI ĐẨY MẠNH CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1.1. Một số khái niệm về cải cách thủ tục hành chính	9
1.2. Nguyên tắc xây dựng và thực hiện thủ tục hành chính	13
<i>1.2.1. Nguyên tắc xây dựng thủ tục hành chính</i>	<i>14</i>
<i>1.2.2. Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính</i>	<i>14</i>
1.3. Sự cần thiết phải tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính.....	15
1.2. CƠ CHẾ MỘT CỬA.....	20
<i>1.2.1. Khái niệm.....</i>	<i>20</i>
<i>1.2.2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế “một cửa”</i>	<i>23</i>
<i>1.2.3. Phạm vi và quy trình thực hiện cơ chế “một cửa”</i>	<i>23</i>
<i>1.2.4. Ưu điểm.....</i>	<i>25</i>

1.3. KINH NGHIỆM CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO HƯỚNG HIỆN ĐẠI TẠI MỘT SỐ ĐỊA PHƯƠNG TRONG CẢ NƯỚC.. 26

1.3.1. Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” liên thông tại UBND huyện Vân Đồn 26

1.3.2. Cải cách hành chính của thành phố Đà Nẵng.....31

1.3.3. Cơ chế “một cửa” theo hướng hiện đại tại quận Ngô Quyền – Hải Phòng 34

1.4. Tình hình nghiên cứu liên quan tới đề tài..... 36

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA TẠI UBND QUẬN KIẾN AN

2.1. Khái quát về tổ chức bộ máy và hoạt động của UBND quận Kiến An. 38

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển 38

2.1.2. Cơ cấu tổ chức nhân sự 40

2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ 43

2.2 Thực trạng cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND quận Kiến An 45

2.2.1. Thuận lợi và khó khăn khi thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND Quận Kiến An 45

2.2.1.1. Thuận lợi 45

2.2.1.2. Khó khăn 47

2.2.2. Tình hình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa" tại UBND quận Kiến An..... 48

2.2.2.1. Những căn cứ pháp lý để tổ chức Bộ phận “một cửa” 48

2.2.2.2. Tổ chức và hoạt động của Bộ phận “một cửa” tại UBND Quận Kiến An 49

2.2.2.3. Vị trí pháp lý của Bộ phận “một cửa” 50

2.2.2.4. <i>Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các phòng ban chuyên môn.....</i>	<i>51</i>
2.2.2.5. <i>Các phòng, ban chuyên môn có liên quan có nhiệm vụ phối hợp với Bộ phận “một cửa” như sau:.....</i>	<i>51</i>
2.2.2.6. <i>Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính.....</i>	<i>52</i>
2.2.2.7. <i>Cán bộ công chức tiếp nhận và trả kết quả.....</i>	<i>52</i>
2.2.2.8. <i>Thời gian làm việc.....</i>	<i>54</i>
2.2.3. <i>Quy trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”.....</i>	<i>54</i>
2.2.3.1. <i>Tiếp nhận hồ sơ.....</i>	<i>56</i>
2.2.3.2. <i>Xem xét giải quyết hồ sơ của các phòng, ban chuyên môn liên quan.....</i>	<i>57</i>
2.2.3.3. <i>Thẩm quyền ký giải quyết công việc.....</i>	<i>58</i>
2.2.3.4. <i>Trả kết quả.....</i>	<i>58</i>
2.2.4 <i>Các lĩnh vực thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An.....</i>	<i>59</i>
2.2.4.1. <i>Tiến trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực đất đai.....</i>	<i>59</i>
2.2.4.2. <i>Tiến trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” các giấy tờ thuộc lĩnh vực Tư pháp.....</i>	<i>63</i>
2.2.4.3. <i>Tiến trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” cấp giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh.....</i>	<i>65</i>
2.2.4.4. <i>Tiến trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” cấp giấy phép Xây dựng, sửa chữa, cải tạo, Điều chỉnh, gia hạn, hoặc cấp lại giấy phép xây dựng.....</i>	<i>68</i>
2.2.4.5. <i>Tiến trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” lĩnh vực Thương binh - Xã hội.....</i>	<i>72</i>

<i>2.2.4.6. Khảo sát thực tế mức độ hài lòng của người dân tại Văn phòng một cửa của quận Kiến An.....</i>	<i>73</i>
2.3. Đánh giá việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND quận Kiến An.....	73
<i>2.3.1. Đánh giá chung.....</i>	<i>74</i>
<i>2.3.2 Những kết quả đạt được trong công tác cải cách thủ tục hành chính tại UBND quận Kiến An.....</i>	<i>76</i>
<i>2.3.3. Hạn chế trong công tác cải cách thủ tục hành chính tại UBND quận Kiến An.....</i>	<i>86</i>
CHƯƠNG 3	
GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI UBND QUẬN KIẾN AN	
3.1. Phương hướng, nhiệm vụ.....	89
<i>3.1.1. Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng.....</i>	<i>89</i>
<i>3.1.2. Hoàn thiện thể chế hành chính.....</i>	<i>90</i>
<i>3.1.3. Xây dựng mô hình giải quyết hồ sơ hành chính theo hướng hiện đại, nhanh gọn.....</i>	<i>90</i>
<i>3.1.4. Nâng cao chất lượng cán bộ công chức.....</i>	<i>90</i>
<i>3.1.5. Xã hội hóa hoạt động cải cách thủ tục hành chính.....</i>	<i>91</i>
<i>3.1.6. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến kiến thức về cải cách hành chính... </i>	<i>91</i>
3.2. Các giải pháp chủ yếu.....	91
<i>3.2.1. Nâng cao chất lượng cán bộ, công chức.....</i>	<i>91</i>
<i>3.2.3 Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát.....</i>	<i>95</i>
3.3. Các nhóm giải pháp.....	96
<i>3.3.1. Nhóm giải pháp thứ nhất.....</i>	<i>96</i>
<i>3.3.1.1 Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng và lãnh đạo địa phương.....</i>	<i>96</i>

<i>3.3.1.2 Xây dựng văn hóa công sở.....</i>	98
<i>3.3.1.3 Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến kiến thức về cải cách hành chính cho cán bộ, công chức và tổ chức, công dân.</i>	99
<i>3.3.14 Tăng cường sự phối hợp phân cấp quản lý và ủy quyền.....</i>	100
3.3.2 Nhóm giải pháp thứ hai	100
<i>3.3.2.1. Hoàn thiện thể chế pháp lý gắn liền với Đơn giản hóa các thủ tục hành chính, xóa bỏ những thủ tục rườm rà.....</i>	100
<i>3.3.2.2 Áp dụng tiêu chuẩn quản lý ISO 9001:2008</i>	101
<i>3.3.2.3 Nghiên cứu và xây dựng mô hình một cửa liên thông từ UBND các phường đến UBND quận Kiến An theo hướng hiện đại phù hợp với tình hình thực tiễn tại địa phương.....</i>	102
KẾT LUẬN	104
ĐỀ NGHỊ, KIẾN NGHỊ.....	107

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Cải cách hành chính là yêu cầu khách quan của mọi nền hành chính và của bất cứ quốc gia nào trên thế giới. Đối với nước ta, CCHC là yêu cầu cấp bách và là một trong những nhiệm vụ mang tầm chiến lược trong công cuộc đổi mới được Đảng và Nhà nước ta đặc biệt quan tâm, nhằm xây dựng nền hành chính dân chủ, minh bạch, chuyên nghiệp, vững mạnh, từng bước hiện đại. CCHC nhằm đảm bảo thực hiện đường lối đổi mới đất nước, nhất là đổi mới kinh tế, xây dựng nền KTTT định hướng XHCN; xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN, phát huy dân chủ, đảm bảo quyền con người, đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế.

Với mục đích đơn giản, công khai và minh bạch thủ tục hành chính nhằm đáp ứng yêu cầu của sự phát triển kinh tế xã hội, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 38/CP ngày 04-5-1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính trong việc giải quyết công việc của công dân và tổ chức, mở đầu cho hoạt động thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, đã tạo bước đột phá lớn trong hoạt động nâng cao hiệu quả quản lý của các cơ quan nhà nước đối với mọi lĩnh vực, là sự chuyển biến rõ rệt trong việc xây dựng và hoàn thiện thể chế Nhà nước. Tiếp đó, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành một loạt các quy định về cải cách thủ tục hành chính, tạo hành lang pháp lý cơ bản cho việc triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo hướng đổi mới, đáp ứng được nhu cầu của xã hội như Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg với Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2001-2010; Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg về việc ban hành quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” tại cơ quan nhà nước ở địa phương và gần đây nhất là Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg về Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, cơ chế

“một cửa liên thông” tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương. Bên cạnh đó triển khai có hiệu quả Đề án “Đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức” ban hành kèm theo Quyết định số 1557/QĐ-TTg ngày 18/10/2012 của Thủ tướng Chính phủ..., trọng tâm là xây dựng và triển khai Đề án xác định vị trí việc làm, chuẩn hóa đội ngũ công chức, viên chức phù hợp với vị trí việc làm, tinh giảm biên chế; ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý.

Xuất phát từ những lý do trên mà hiện nay trong cả nước nói chung và địa bàn Thành phố Hải Phòng nói riêng, tại các cơ quan quản lý nhà nước đặc biệt là UBND các cấp hoạt động của mô hình “một cửa” trong cải cách thủ tục hành chính đã và đang được đẩy mạnh. Hòa chung vào công cuộc cải cách thủ tục hành chính trong cả nước và các địa phương của thành phố Hải Phòng, UBND quận Kiến An cũng đã tiến hành triển khai cơ chế “một cửa” đồng loạt tại cấp quận và 10 phường vào tháng 6 năm 2005. So với các địa phương khác cùng cấp trong cả nước và thành phố, mô hình “một cửa” tại UBND quận Kiến An được triển khai khá sớm. Trên cơ sở học hỏi mô hình của các quận, huyện bạn đã triển khai có hiệu quả, chuẩn bị tốt về mặt cơ sở vật chất và tuyển chọn đội ngũ CBCC nhiệt tình, có trình độ chuyên môn. Bộ phận “một cửa” của UBND quận trực thuộc quản lý của Văn phòng HĐND - UBND Quận hoạt động độc lập, mang lại hiệu quả cao, được đông đảo nhân dân đồng thuận và ủng hộ. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực hiện, bên cạnh những kết quả đạt được như thủ tục hành chính được công khai, giảm hẳn tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu tổ chức, công dân; tinh thần, trách nhiệm, năng lực chuyên môn của CBCC được nâng lên đáng kể thì vẫn còn những tồn tại nhiều vấn đề bức xúc, biểu hiện thủ tục hành chính còn rườm rà, thủ tục chồng chéo, trùng lặp, chưa ban hành kịp thời gây khó khăn cho công dân trong quá trình giải quyết công việc. Những hạn chế này, cần phải được khắc phục kịp thời để phù hợp với những thay đổi của thực tiễn địa phương

cũng như tình hình phát triển kinh tế - xã hội của cả nước. Vì vậy việc nghiên cứu về thủ tục hành chính và cải cách thủ tục hành chính và rút ra tổng kết cho địa phương là rất cần thiết. Để hiểu rõ một cách cụ thể, lý giải những vấn đề đang còn khúc mắc do những bất cập hiện nay ở công tác hành chính gây ra hiện nay và nhận thức được thực trạng cũng như vai trò và ý nghĩa và tầm quan trọng đó, tôi nhận thấy việc hoàn thiện công tác xử lý cải cách hành chính là vấn đề cấp thiết. Xuất phát từ lý do đó, tác giả lựa chọn nội dung: ***“Thực trạng và giải pháp đổi mới cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân quận Kiến An”*** làm đề tài nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu của đề tài góp phần hoàn thiện hướng cải cách hành chính, qua đó góp phần tạo động lực phát triển kinh tế chính trị an ninh của quận Kiến An và thành phố Hải Phòng trong thời gian tới, và góp phần làm tiêu điểm cho việc đi đầu của Hải Phòng trong các lĩnh vực.

Với mong muốn hoàn thiện kiến thức ở trường, áp dụng có hiệu quả vào công tác quản lý hành chính của bản thân hiện đang trực tiếp công tác, đóng góp ý kiến để nâng cao chất lượng mô hình “một cửa” đang được thực hiện tại quận Kiến An. Do thời gian nghiên cứu có hạn và kinh nghiệm của bản thân chưa nhiều nên không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy tác giả rất mong được sự đóng góp ý kiến của thầy cô và các bạn để bài khóa luận của mình thêm hoàn thiện.

2. Mục đích nghiên cứu

Đề tài tập trung nghiên cứu:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.
- Cung cấp những căn cứ khoa học phân tích, đánh giá được thực trạng và cải cách thủ tục hành chính cho việc xác định nguyên nhân của từng mặt hạn chế

chủ yếu còn tồn tại của mô hình “một cửa” đang vận hành hiện nay ở UBND quận Kiến An.

- Tìm hiểu thực trạng triển khai hoạt động cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An;

- Đề xuất được một số giải pháp mục tiêu cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả của công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, phục vụ cho công tác quản lý và điều hành hoạt động phù hợp với tình hình thực tiễn tại quận Kiến An.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

- Các quy phạm pháp luật về giải quyết TTHC đối với các công việc liên quan đến quyền lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, tập trung nghiên cứu các Nghị định của chính phủ, quy định về kiểm soát TTHC, các quyết định của Thủ tướng chính phủ về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại và các quy định về giải quyết TTHC do cơ quan Nhà nước cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ban hành theo thẩm quyền. Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các quan hệ phát sinh từ thực tiễn thực hiện pháp luật về giải quyết TTHC của cơ quan nhà nước cấp quận, huyện và tình hình cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

- Những thủ tục hành chính được giải quyết tại UBND quận Kiến An và cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, phòng ban chức năng qua mô hình “một cửa”. Tổng hợp tình hình thực tiễn để cung cấp những căn cứ chính xác cho việc đánh giá hiệu quả hoạt động cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” ở địa phương. Đồng thời, tham khảo quy trình xử lý và giải quyết thủ tục hành chính ở địa phương khác để có được cái nhìn tổng quát về thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính đang áp dụng trong thực tế.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi về không gian: Đề tài được tiến hành nghiên cứu tại bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân quận Kiến An.

- Về thời gian: Luận văn nghiên cứu các báo cáo, tài liệu thứ cấp giai đoạn 2013-2015; nghiên cứu số liệu điều tra tại thời điểm tháng 9 năm 2016.

- Về nội dung: Trong khuôn khổ giới hạn của một luận văn thạc sỹ, luận văn không nghiên cứu về pháp luật quy định TTHC nói chung, tác giả chỉ tập trung nghiên cứu một số nội dung sau:

+ Nghiên cứu pháp luật về giải quyết TTHC và thực tiễn thực thi pháp luật của các cơ quan quận Kiến An và chỉ đối với thủ tục liên quan đến quyền và lợi ích của tổ chức cá nhân.

+ Tập trung vào nghiên cứu thực trạng và giải pháp đổi mới cải cách hành chính theo cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân quận Kiến An.

+ Đánh giá và phân tích những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa đối với doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân.

+ Đề xuất quan điểm đóng góp của tác giả về một số vấn đề trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân quận Kiến An.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp luận

Trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và các quan điểm của Đảng, pháp luật của Nhà nước qui định về CCHC, trực tiếp là cải cách TTHC theo cơ chế một cửa. Luận văn dựa trên phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử của để tìm ra mối liên hệ giữa các hiện tượng nhằm đánh giá các vấn đề nghiên cứu một cách khoa học, nhằm tạo được sự logic cho luận văn. Đánh giá và phân tích những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

tại quận Kiến An. Từ đó đề xuất giải pháp đổi mới cải cách hành chính theo cơ chế một cửa tại quận Kiến An.

4.2. Phương pháp nghiên cứu cụ thể

- Phương pháp thống kê thu thập số liệu: Số liệu được thu thập tại Bộ phận Văn phòng một cửa của quận Kiến An, các phòng TM&MT, Tài chính-Kế hoạch, Lao động thương binh xã hội, Tư pháp, Quản lý đô thị, Chi cục Thống kê và 10 phường thuộc quận (Phường Bắc Sơn, Đồng Hòa, Lãm Hà, Nam Sơn, Ngọc Sơn, Phù Liễn, Quán Trữ, Tràng Minh, Trần Thành Ngọ, Văn Đẩu) về các qui trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến 5 lĩnh vực được thực hiện ở Văn phòng một cửa. Về các tiêu chí đánh giá chất lượng, mức độ hình thành công việc của cán bộ, công chức: giới tính, cơ cấu tuổi, như trình độ văn hóa, chuyên môn, nghiệp vụ để mô tả thực trạng công việc và đánh giá hiệu quả công việc của cán bộ, công chức.

- Phương pháp điều tra xã hội học: Đề tài sử dụng thu thập thông tin bằng bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn ngẫu nhiên, lập phiếu điều tra.

- Đối tượng điều tra:

+ Tiến hành điều tra 5 phòng thuộc lĩnh vực phải giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa của quận Kiến An.

+ Tổng số phiếu phát ra 100 phiếu, trong đó cán bộ, công chức 50 phiếu (mẫu phiếu điều tra được đính kèm tại phụ lục 2), công dân và tổ chức tới làm việc tại Bộ phận một cửa và các phường 50 phiếu (mẫu phiếu điều tra được đính kèm tại phụ lục 1)

+ Tổng số phiếu điều tra là 100 phiếu.

+ Cách thức phát phiếu: Phát trực tiếp cho các đối tượng cần hỏi.

- Phương pháp quan sát: Sử dụng phương pháp quan sát để thu thập thông tin về hành vi, thái độ, điều kiện làm việc của cán bộ công chức phường.

- Phương pháp phỏng vấn: Trong phạm vi đề tài, tác giả tập trung phỏng vấn Trưởng phòng Nội vụ, Phó chánh Văn phòng HĐND, UBND phụ trách Bộ phận Một cửa, chuyên viên phòng Nội vụ phụ trách cán bộ, công chức, Chủ tịch các phường và người dân để làm rõ thực trạng chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa; làm rõ thực trạng và chất lượng CBCC, nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa của quận và phường, tìm ra nguyên nhân của thực trạng để từ đó đề ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng CBCC thực hiện nhiệm vụ nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa của quận và phường.

Ngoài ra tác giả còn sử dụng một số phương pháp như phương pháp thu thập số liệu và tài liệu thứ cấp. Nguồn số liệu: Qua các báo chí, tạp chí, Website hành chính thành phố Hải Phòng, các dự án nghiên cứu, đề tài, tài liệu hội thảo có liên quan đến luận văn, các báo cáo tổng kết về cải cách hành chính giai đoạn 2010-2015 và 9 tháng năm 2016, về tình hình cán bộ công chức viên chức Phòng nội vụ quận Kiến An và số liệu điều tra thực tế. Trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã sử dụng các phương pháp phân tích, tổng hợp, so sánh, thống kê xã hội học, nghiên cứu lý thuyết, khảo sát thực tiễn để nghiên cứu các đối tượng trên.

5. Đóng góp chính của đề tài

- Phân tích thực trạng công tác cải cách thủ tục hành chính theo Đề án cơ chế một cửa liên thông hiện đại.

- Đánh giá thực trạng của công tác cải cách và giải pháp đổi mới cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND quận Kiến An qua đó xác định nguyên nhân của những thành công và hạn chế, chỉ ra những vấn đề cần giải quyết.

- Đề xuất phương hướng và một số giải pháp tiếp tục giai đoạn tiếp theo thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết các thủ tục hành chính và nâng

cao tác phong giao tiếp ứng xử của cán bộ, công chức đối với các tổ chức, cá nhân, công dân trong điều kiện phát triển của quận Kiến An.

Luận văn này là một công trình khoa học nghiên cứu, đánh giá một cách tương đối và toàn diện về cải cách TTHC cấp quận, huyện. Kết quả nghiên cứu của luận văn có thể sẽ góp phần vào việc hoàn thiện cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa” tại chính quyền cấp quận, huyện trên toàn quốc.

6. Giả thuyết nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu “*Thực trạng và giải pháp đổi mới cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân quận Kiến An*” đặt ra giả thuyết là nếu kết quả nghiên cứu được thực hiện tốt sẽ giúp thúc đẩy nhanh tiến trình cải cách TTHC triển địa bàn quận Kiến An nói chung và toàn địa bàn thành phố. Luận văn còn là tiếng nói từ cơ sở mang tính tham khảo để các cơ quan, ban, ngành từ Trung ương đến địa phương nghiên cứu tiếp tục hoạch định chính sách, đồng thời triển khai tốt hơn nữa nhiệm vụ cải cách TTHC, cải thiện mối quan hệ giữa các cơ quan hành chính với các tổ chức, cá nhân.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và mục lục thì nội dung của bài Luận văn bao gồm 3 chương chính:

Chương 1: Những vấn đề chung về cải cách thủ tục hành chính và cơ chế “một cửa”

Hệ thống lại lý luận nền hành chính nói chung, các bộ phận cấu thành cũng như các nội dung của CCHC. Các kiến thức về TTHC và sự cần thiết phải cải cách TTHC. Cơ chế một cửa là gì, vai trò của nó đối với việc giải quyết TTHC.

Chương 2: Thực trạng cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An.

Phần này giới thiệu khái quát về quá trình hoạt động tại UBND Quận Kiến An. Đánh giá lại quá trình thực hiện cơ chế một cửa, những thành công đạt được cũng như những mặt còn tồn tại.

Chương 3: Các giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An.

Dựa trên những đánh giá về những mặt tồn tại đã nêu khi thực hiện cơ chế “Một cửa” của Chương 2, Chương 3 sẽ đề xuất những giải pháp nhằm phát huy vai trò của bộ phận “Một cửa” trong việc giải quyết TTHC từ đó thúc đẩy các hoạt động của UBND quận Kiến An.

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ CƠ CHẾ MỘT CỬA

1.1. Cải cách thủ tục hành chính và sự cần thiết phải đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính

1.1.1. Một số khái niệm về cải cách thủ tục hành chính

Khái niệm thủ tục hành chính về mặt thuật ngữ, nghĩa của từ thủ tục được các từ điển giải thích nhưng có sự khác biệt nhất định chẳng hạn thủ tục là những việc cụ thể phải làm theo một trình tự quy định để tiến hành một công việc có tính chất chính thức [40] thủ tục là cách thức tiến hành một công việc với nội dung và trình tự nhất định theo quy định của cơ quan nhà nước [37]. Từ điển Hán Việt của giáo sư Đào Duy Anh quan niệm “ thủ tục là các trình tự và phương pháp làm việc” [1tr 441], đại từ điển tiếng Việt thủ tục được hiểu là “cách thức đã định để thực hiện một hoạt động [37 tr 274].

Trong giáo trình ‘Hành chính học đại cương’ do giáo sư Đoàn Trọng Truyền chủ biên, khái niệm TTHC được trình bày một cách cụ thể hơn:

Thủ tục hành chính là trình tự về thời gian, không gian và là cách thức giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước, nhà nước trong mối quan hệ với cơ quan tổ chức cá nhân công dân. Nó được đặt ra để các cơ quan nhà nước có thể thực hiện một hình thức hoạt động cần thiết của mình, trong đó bao gồm cả trình tự thành lập các công sở, trình tự bổ nhiệm bãi nhiệm trình tự điều hành tổ chức các hoạt động thoát nghiệp hành chính [20 tr 208]

Các quan niệm trên có thể thấy ở góc độ trung nhất thủ tục bao gồm 2 yếu tố cơ bản là trình tự và cách thức trong đó trình tự xác định quy trình, tức là trật tự các bước, các giai đoạn tiến hành công việc, cách thức xác định phương pháp tiến hành các công việc gắn bó với những hoạt động cụ thể. Các

hoạt động của cơ quan Nhà nước trong đó có các hoạt động quản lý hành chính nhà nước đều được diễn ra phổ biến với nhiều hoạt động, hành vi kế tiếp nhau, trình tự thời gian và trình tự những công việc cụ thể, xác định những thủ tục nhất định. Như vậy trình tự là yếu tố quan trọng và không thể thiếu của thủ tục nói chung và thủ tục hành chính nói riêng. Tuy nhiên trình tự mới chỉ là yếu tố có tính hình thức để trình tự được tôn trọng và thực hiện thì đòi hỏi phải có cách thức phù hợp. Ví dụ: để giải quyết khiếu nại CQHC có thẩm quyền phải tiến hành các hoạt động để xác minh làm rõ vấn đề có liên quan, như người khiếu nại có quyền khiếu nại không thời hiệu và thời hạn khiếu nại, đối tượng, nội dung khiếu nại từ đó có cách thức giải quyết hợp lý. Ngược lại cách thức để tiến hành hoạt động có ý nghĩa rất quan trọng nhưng nó chỉ có thể đạt được hiệu quả khi được áp dụng một cách đúng đắn theo những trình tự và thời gian nhất định.

Trong hoạt động quản lý nói chung và trong hoạt động của cơ quan nhà nước nói riêng, để giải quyết được bất cứ công việc nào cũng đều cần có những thủ tục phù hợp, theo quan niệm chung cho rằng: Thủ tục có nghĩa là phương thức, cách thức giải quyết công việc theo một trình tự nhất định, một thể lệ thống nhất [6]. Cũng có thể hiểu thủ tục là những quy tắc, chế độ, phép tắc hay quy định để giải quyết công việc.

Hoạt động quản lý Nhà nước cần phải tuân theo những quy tắc pháp lý, quy định và trình tự, cách thức khi sử dụng thẩm quyền của từng cơ quan để giải quyết công việc. Thủ tục hành chính là một loại thủ tục gắn với hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước. Có rất nhiều quan niệm khác nhau về thủ tục hành chính dựa trên những góc nhìn khác nhau, nhưng có thể hiểu một cách chung nhất: *“Thủ tục hành chính là một loại quy phạm pháp luật quy định trình tự về thời gian, về không gian khi thực hiện một thẩm quyền nhất định của bộ máy nhà nước, là cách thức giải quyết công việc của các cơ quan*

hành chính nhà nước trong mối quan hệ với các cơ quan, tổ chức và cá nhân công dân”

Thủ tục hành chính là bộ phận cơ bản của thể chế hành chính Nhà nước, là công cụ của cơ quan hành chính Nhà nước được sử dụng để giải quyết công việc cho công dân, tổ chức, là cơ sở để xác định tính hợp pháp của nền công vụ. Do vậy, thủ tục hành chính thuận tiện, đơn giản, công khai và dân chủ sẽ góp phần tăng cường hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính Nhà nước, rút ngắn khoảng cách giữa Nhà nước và nhân dân, củng cố sức mạnh Nhà nước, lòng tin của nhân dân và góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

Cải cách thủ tục hành chính là một bộ phận của cải cách thể chế hành chính Nhà nước, nhằm xây dựng và thực thi thủ tục hành chính theo những chuẩn mực nhất định. Đơn giản, gọn nhẹ, vận hành nhịp nhàng; hoạt động theo đúng quy trình, quy phạm thích ứng với từng loại đối tượng, từng loại công việc, phù hợp với điều kiện thực tế và đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Cải cách thủ tục hành chính thực chất là cải cách trình tự thực hiện thẩm quyền hành chính trong mối liên hệ tới quyền và nghĩa vụ của công dân, tổ chức và trong nội bộ cơ quan hành chính Nhà nước.

Mục tiêu và yêu cầu của cải cách thủ tục hành chính là phải đạt được sự chuyển biến căn bản trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Cụ thể là phải phát hiện và xóa bỏ những thủ tục hành chính thiếu tính đồng bộ, rườm rà, chòng chẹo, phức tạp đã và đang gây trở ngại trong việc tiếp nhận và xử lý công việc giữa cơ quan nhà nước với nhau và giữa cơ quan nhà nước với tổ chức và công dân; xây dựng và thực hiện các thủ tục hành chính giải quyết công việc đơn giản, thống nhất, rõ ràng, đúng pháp luật và công khai; vừa tạo thuận tiện cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc; vừa có tác dụng ngăn chặn tệ tham nhũng, sách nhiễu,

cửa quyền của một bộ phận cán bộ công chức nhà nước; đồng thời đảm bảo được trách nhiệm quản lý Nhà nước, giữ vững được kỷ cương, pháp luật. Chúng ta đang trong thời kỳ hội nhập, muốn thành công phải xây dựng được một hệ thống thủ tục hành chính thực sự thông thoáng, dễ thực hiện, tạo môi trường pháp lý để thu hút nước ngoài. Vấn đề này đã được nghị quyết của Đại hội Đảng khóa VII đề cập và khẳng định tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, trọng tâm là cải cách một bước nền hành chính. Đó cũng chính là một trong những mục tiêu quan trọng, là nấc thang trong cải cách hành chính để hoàn thành chương trình cải cải tổng thể nền hành chính Nhà nước giai đoạn 2010-2020 được Đảng và Nhà nước ta ưu tiên giải quyết cùng với cải cách tổ chức bộ máy, tài chính công và cải cách về đội ngũ CBCC.

1.1.2. Nguyên tắc xây dựng và thực hiện thủ tục hành chính

Nguyên tắc xây dựng và thực hiện thủ tục hành chính là những nguyên lý, những tư tưởng chỉ đạo cơ bản, có tính chất xuất phát điểm thể hiện tính toàn diện, tính linh hoạt và có ý nghĩa bao trùm quyết định nội dung và hiệu quả của việc xây dựng và thực hiện thủ tục hành chính.

Hiện nay, trong chỉ đạo cải cách nền hành chính nhà nước ở nước ta, cải cách thủ tục hành chính được coi là khâu đột phá với mục tiêu đặt ra là nhanh chóng khắc phục những khâu yếu kém, những khuyết điểm của quá trình điều hành trong các cơ quan liên quan trực tiếp đến hoạt động của tổ chức, công dân, và đời sống nhất là trong giai đoạn hội nhập và theo xu thế toàn cầu hóa như trong giai đoạn hiện nay. Để đảm bảo đạt được những mục tiêu trên đây thì cần phải kịp thời xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật, nhất là hệ thống thủ tục hành chính, cần phải được xây dựng sao cho phù hợp với thực tế và nhu cầu phát triển khách quan kinh tế - xã hội của đất nước, nhưng vẫn đảm bảo được yêu cầu quản lý Nhà nước, đồng thời tạo được môi trường

pháp lý thông thoáng thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển. Bên cạnh đó, cần tiến hành công việc rà soát các thủ tục hành chính song song, qua đó phát hiện những khuyết khuyết và bổ sung kịp thời, đổi mới trong chính sách, pháp luật, tổ chức bộ máy, quy chế làm việc và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Việc xây dựng thủ tục hành chính phải được đặt trên những nguyên tắc cơ bản do Hiến pháp quy định. Những nguyên tắc này có thể trực tiếp liên quan đến việc xây dựng các thủ tục hành chính, nhưng cũng có thể chỉ được quy định trên những nguyên tắc chung và đòi hỏi phải được cụ thể hóa bằng các văn bản pháp luật khác. Qua nghiên cứu, các nhà nghiên cứu đã thừa nhận việc xây dựng và thực hiện thủ tục hành chính cần phải tuân thủ một số nguyên tắc sau:

1.1.2.1. Nguyên tắc xây dựng thủ tục hành chính

- Nguyên tắc phù hợp với Pháp chế Xã hội chủ nghĩa, phù hợp với luật pháp hiện hành của Nhà nước ta, có tính hệ thống nhằm đạt được một công cụ quản lý hữu hiệu cho bộ máy Nhà nước.

- Nguyên tắc phù hợp với thực tế, phù hợp với nhu cầu khách quan của sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

- Nguyên tắc thủ tục hành chính phải công khai, đơn giản, dễ hiểu và thuận lợi cho việc thực hiện.

- Nguyên tắc đảm bảo tính hệ thống.

1.1.2.2. Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính được thực hiện trên cơ sở các nguyên tắc được ghi nhận trong Hiến pháp, Luật và các văn bản pháp quy; các nguyên tắc đó bao gồm:

- Chỉ có cơ quan Nhà nước do pháp luật quy định mới được thực hiện các thủ tục hành chính nhất định và phải thực hiện đúng trình tự với những phương tiện, biện pháp và hình thức được pháp luật cho phép.

- Khi thực hiện thủ tục hành chính phải đảm bảo chính xác, khách quan, công minh.

- Thủ tục hành chính được thực hiện công khai.

- Các bên tham gia thủ tục hành chính bình đẳng trước pháp luật.

- Thủ tục hành chính được thực hiện đơn giản, tiết kiệm.

Những nguyên tắc trên đây có liên quan chặt chẽ với nhau trong một thể thống nhất để đảm bảo tính hữu hiệu, hiệu quả trong mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước với nhau và giữa cơ quan nhà nước với tổ chức công dân trong việc phối kết hợp giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân. Như vậy, để cải cách thủ tục hành chính đạt hiệu quả cao là khâu đột phá của cải cách nền hành chính quốc gia thì thủ tục hành chính đảm bảo phải được xây dựng và thực hiện theo các nguyên tắc trên.

1.1.3. Sự cần thiết phải tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính

Trước hết, xuất phát từ vai trò của thủ tục hành chính đối với Nhà nước và Nhân dân. Thủ tục hành chính có một ý nghĩa to lớn trong việc thực hiện các lợi ích xã hội, nó đảm bảo kết hợp hài hòa lợi ích Nhà nước, tập thể và cá nhân cũng như quyền ưu tiên các lợi ích [21],[24]. Nếu bỏ qua thủ tục hành chính thì trong nhiều trường hợp quyết định hành chính có thể bị vô hiệu hóa. Với vai trò là một bộ phận quan trọng của thể chế hành chính, là một trong những mục tiêu mà cải cách hành chính nhà nước đặt ra trong chương trình cải cách tổng thể hành chính Nhà nước. Thủ tục hành chính là công cụ để cơ quan hành chính nhà nước thực hiện chức năng, thẩm quyền, trách nhiệm. Tùy vào sự phát triển kinh tế xã hội của từng thời kỳ mà thủ tục hành chính phải thích ứng kịp thời phục vụ hoạt động quản lý. [9],[11] Điều này có ý nghĩa đối với lý luận cải cách thủ tục hành chính trong thời kỳ hội nhập. Cụ thể là:

- Thủ tục hành chính đảm bảo cho các quy phạm vật chất quy định trong các quyết định hành chính được thực thi thuận lợi. Thủ tục càng có tính cơ bản thì ý nghĩa càng lớn vì các thủ tục cơ bản thường tác động đến giai đoạn cuối cùng của quyết định hành chính, đến hiệu quả của việc thực hiện chúng. Khi thủ tục bị vi phạm thì có nghĩa hiện tượng vi phạm pháp luật xuất hiện và gây hậu quả nhất định. Ví dụ; tuyển dụng cán bộ công chức vào làm việc nhưng vi phạm thủ tục thi tuyển dẫn đến người có năng lực trình độ lại không được tuyển, điều đó làm ảnh hưởng đến chất lượng của đội ngũ cán bộ công chức, gây khó khăn trong giải quyết công việc, làm giảm hiệu quả, hiệu lực quản lý Nhà nước.

- Thủ tục hành chính là cơ sở đảm bảo cho việc thi hành các quyết định được thống nhất và có thể kiểm tra được tính hợp pháp, hợp lý cũng như các hệ quả do việc thực hiện các quyết định hành chính tạo ra. Trong giai đoạn hiện nay, một số ngành chức năng quy định thủ tục theo mẫu in sẵn trong phạm vi ngành và lưu hành trên toàn quốc, do đó một công vụ ở bất cứ địa phương nào cũng đòi hỏi các cơ quan hành chính áp dụng các biện pháp thích hợp và thống nhất.

- Thủ tục hành chính khi xây dựng và vận dụng một cách hợp lý sẽ tạo ra khả năng sáng tạo trong việc thực hiện các quyết định quản lý đã được thông qua, đem lại hiệu quả thiết thực cho Nhà nước [22]. Nó liên quan đến quyền lợi của công dân, do đó khi xây dựng và vận dụng tốt vào đời sống nó sẽ có ý nghĩa thiết thực, làm giảm sự phiền hà, củng cố quan hệ giữa nhà nước và công dân. Công việc có thể được giải quyết nhanh chóng, chính xác theo đúng yêu cầu của cơ quan nhà nước, góp phần chống tệ nạn tham nhũng, sách nhiễu nhân dân. Ở những nơi thủ tục hành chính vận dụng không hợp lý do căn bệnh cửa quyền, quan liêu chưa được khắc phục. Ngược lại, ở nơi nào thực hiện giảm nhẹ các thủ tục hành chính, tập trung vào “một cửa” để giải quyết yêu cầu của dân thì ở đó hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước được

nâng lên rõ rệt, công việc được giải quyết nhanh chóng, thuận lợi và ở đó lòng tin của nhân dân vào cơ quan nhà nước được khôi phục, củng cố và nâng cao.

- Thủ tục hành chính là một bộ phận của pháp luật hành chính nên việc xây dựng và thực hiện tốt các thủ tục hành chính sẽ có ý nghĩa rất lớn đối với quá trình triển khai và thực thi luật pháp, xây dựng Nhà nước pháp quyền Việt Nam. Trên thực tế, Đảng và Nhà nước ta đã và đang đề ra nhiều phương pháp, biện pháp nhằm cải cách thủ tục hành chính theo hướng đơn giản hóa, thông thoáng góp phần cho kinh tế phát triển. [23],[41] Ví dụ: Chúng ta ban hành luật đầu tư nước ngoài tại Việt Nam, Luật đất đai, Luật nhà ở... để thu hút vốn đầu tư nhưng thủ tục thành lập doanh nghiệp, bồi thường giải phóng mặt bằng của chúng ta thì quá nặng nề, nhiều bước, yêu cầu nhiều loại giấy tờ... Điều này gây tâm lý chán nản cho nhà đầu tư, do đó môi trường đầu tư của Việt Nam mất đi tính cạnh tranh so với các nước trong khu vực và trên thế giới. Đứng trước vấn đề đó, chúng ta cần tích cực cải cách thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực và tập trung hơn vào những lĩnh vực then chốt.

- Thủ tục hành chính trên một phương diện nhất định là biểu hiện trình độ văn hóa của tổ chức. Đó là văn hóa giao tiếp trong bộ máy Nhà nước, văn hóa điều hành. Nó cho thấy mức độ văn minh của một nền hành chính phát triển. Vì vậy, cải cách thủ tục hành chính sẽ không đơn thuần chỉ liên quan đến pháp luật, pháp chế xã hội chủ nghĩa, mà còn liên quan đến sự phát triển chung của đất nước về các mặt chính trị, văn hóa giáo dục và đến sự mở rộng giữa nước ta với các nước trong thời kỳ hội nhập. Cải cách thủ tục hành chính thể hiện trách nhiệm của Nhà nước đối với nhân dân và là cơ sở để tiếp tục hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN Việt Nam.

Bên cạnh đó, cải cách thủ tục hành chính nói riêng và cải cách hành chính nói chung là một nhu cầu tất yếu khách quan của mọi quốc gia. Xã hội luôn vận động và phát triển không ngừng, nhu cầu người dân ngày càng đa dạng, với vai trò là đầu mối cung cấp các dịch vụ công và quản lý xã hội đi

vào nề nếp, trật tự thì đòi hỏi hệ thống quản lý hành chính của mỗi quốc gia cần phải thay đổi, cải tiến để thích ứng và đáp ứng tốt các nhu cầu phát triển của xã hội, mà trước hết là những nhu cầu thiết yếu đảm bảo cho đời sống của nhân dân được ổn định và phát triển kinh tế - xã hội. Ở Việt Nam, do yêu cầu đổi mới của Đảng từ đại hội Đảng lần thứ VI đến nay đã đặt ra nhiệm vụ phải đổi mới một cách căn bản tổ chức và phương thức hoạt động của hệ thống chính trị, thực hiện một cuộc cải cách lớn các cơ quan nhà nước với trọng tâm là xây dựng hệ thống hành pháp và quản lý hành chính nhà nước từ trung ương đến cơ sở, có đủ quyền lực, năng lực, hiệu lực và hiệu quả [21]. Đến nay, chúng ta đang từng bước xây dựng một nền hành chính phát triển thay thế cho nền hành chính truyền thống để phù hợp với xu hướng thời đại, thay đổi vai trò của quản lý.

Một lý do quan trọng, để toàn Đảng toàn dân ta cần phải chung tay tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính đó là: Hiện nay, thủ tục hành chính là một bộ phận của thể chế hành chính. Thủ tục hành chính là công cụ để cơ quan hành chính nhà nước thực hiện chức năng, thẩm quyền, trách nhiệm. Tùy vào sự phát triển kinh tế xã hội của từng thời kỳ mà thủ tục hành chính phải thích ứng kịp thời phục vụ hoạt động quản lý. Điều này có ý nghĩa đối với lý luận cải cách thủ tục hành chính trong thời kỳ hội nhập. Nhưng trên thực tế công tác cải cách thủ tục hành chính trong những năm qua đã đạt được những kết quả đáng kể song vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển, thể hiện ở một số điểm sau:

- Cải cách thủ tục hành chính trong thời gian qua vẫn mang nặng giải pháp tình thế, thiếu tính tổng thể. Thủ tục hành chính là biểu hiện tập trung nhất của hoạt động Nhà nước can thiệp vào nền kinh tế xã hội. Tuy nhiên hiện nay bài toán về mức độ và phương pháp can thiệp phù hợp của Nhà nước trong từng lĩnh vực quản lý cụ thể, hầu như chưa được giải đáp một cách thỏa đáng như lĩnh vực: đầu tư trực tiếp nước ngoài, đất đai... Tầm tư duy, tổng kết thực

tiền xây dựng chính sách vĩ mô vẫn nằm trong tình trạng bất cập, nặng nề về đề phòng, trói buộc, thiếu sự chủ động, thông thoáng. Vì vậy, thủ tục hành chính nhìn chung chưa ổn định, chưa đủ sức hấp dẫn với các nhà đầu tư. Các biện pháp cải cách thủ tục hành chính thì vẫn mang nặng tính thử nghiệm, phương châm cải cách là vừa làm vừa rút kinh nghiệm, vừa học hỏi. Chính phủ chưa hoạch định được chiến lược tổng thể về cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng. Điều này làm cho quá trình cải cách gặp nhiều lúng túng, bị động trước những thay đổi của tình hình trong nước và quốc tế [11].

- Chất lượng dịch vụ hành chính công mà Nhà nước cải cách cho nhân dân còn thấp, chưa đáp ứng được sự mong mỏi của nhân dân. Hiện tượng tham ô, tham nhũng, hối lộ, lãng phí trở thành quốc nạn. Người dân đến cơ quan nhà nước thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình nhưng bị đối xử như người đi xin, đi nhờ vả.

- Cải cách thủ tục hành chính vẫn chưa tương xứng trong tất cả các lĩnh vực; hiện tại không phải mọi lĩnh vực đều đạt được những thành tựu trong cải cách thủ tục hành chính mà còn nhiều lĩnh vực khác như: khiếu nại tố cáo, hộ khẩu, hộ tịch, đầu tư nước ngoài, tài chính... mức độ cải cách vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của xã hội. Những yếu kém trong phẩm chất đạo đức, trình độ chuyên môn của cán bộ công chức trở thành lực cản làm cho thủ tục hành chính khó đi vào đời sống.

Xuất phát từ những lý do trên đây, Đảng và Nhà nước ta luôn coi cải cách hành chính là một trong những nhiệm vụ và mục tiêu quan trọng hàng đầu cần đẩy mạnh thực hiện và tiếp tục cần đẩy mạnh hơn nữa công tác cải cách thủ tục hành chính trong thời kỳ hội nhập để tạo ra môi trường pháp lý thông thoáng, nâng cao tính cạnh tranh về môi trường đầu tư của Việt Nam so với các nước trong khu vực và trên thế giới [34]. Giúp Việt Nam có thể hội nhập bền vững và nắm bắt những cơ hội tốt để phát triển. Do đó, tiếp tục cải

cách thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực là nhiệm vụ quan trọng của Đảng và Nhà nước cũng như tất cả các cấp, các ngành. Cải cách thủ tục hành chính giữ một vị trí quan trọng trong công tác cải cách hành chính, và có một ý nghĩa lớn trong sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Nó được coi là khâu đột phá trong cải cách nền hành chính quốc gia, đáp ứng yêu cầu nguyện vọng của tổ chức và nhân dân. Cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” là một trong những giải pháp để cải cách hành chính mà Nhà nước ta hướng tới, từ khi ra đời lần đầu tiên trong lĩnh vực đầu tư trực tiếp nước ngoài tại Nghị quyết số 366/HĐBT ngày 7-11-1991, của Hội đồng Bộ trưởng ban hành chế độ thẩm định các dự án có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài và được cụ thể hóa trong nhiều văn bản pháp lý như Nghị quyết số 38/CP ngày 4-5-1994; Quyết định 181/2003/QĐ-TTg ngày 4-9-2003, ban hành thực hiện cơ chế “một cửa” tại cơ quan hành chính Nhà nước tại địa phương, cho đến nay nó đã được nhân rộng khắp các lĩnh vực ở mọi cấp, mọi ngành vì những ưu điểm của cơ chế này mang lại.

1.2. Cơ chế một cửa

1.2.1. Khái niệm

Trong quá trình xây dựng và phát triển đất nước, Đảng ta đã chỉ rõ sự cần thiết phải cải cách thủ tục hành chính, coi đây là một giải pháp quan trọng góp phần đạt được các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội. Yêu cầu chung của cải cách thủ tục hành chính là giảm bớt thủ tục hành chính phức tạp và rườm rà, chông chéo dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây khó khăn và cản trở việc giải quyết công việc chung, làm ảnh hưởng đến quan hệ giữa Nhà nước với các tổ chức, công dân [6]. Cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” là một giải pháp đổi mới về phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương các cấp, nhằm tạo chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức, công dân.

Nhận rõ mục đích, ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác cải cách thủ tục hành chính, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 38/CP ngày 4-5-1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính mà mục tiêu quan trọng là hướng đến việc giải quyết tốt hơn các công việc của công dân, tổ chức, đặc biệt là cộng đồng doanh nghiệp. Cùng với yêu cầu phát triển và hội nhập, cải cách thủ tục hành chính ở nước ta từng bước được định hình về nội dung, phương hướng triển khai với những bước đi, cách làm nhằm bảo đảm bộ máy hành chính phục vụ tốt hơn nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội. Trên lộ trình thực hiện Nghị quyết 38/CP của Chính phủ, cơ chế “một cửa” đã ra đời và được thí điểm rộng rãi trên cả nước. *“Cơ chế “một cửa” là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân bao gồm cả tổ chức, cá nhân nước ngoài thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước, từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối duy nhất là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước đó”* [13]. Việc cải cách theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính gắn với việc thực hiện cơ chế “một cửa”, được triển khai mạnh trong quá trình thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001–2010 định hướng 2010-2020. Theo chủ trương đó, Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 4-9-2003 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 ra đời, đã tạo ra một cách thức giải quyết công việc hiệu quả cho công dân, tổ chức, đã thể chế hóa mối quan hệ giữa chính quyền và công dân thông qua việc thực hiện cơ chế “một cửa”. Khi cơ chế “một cửa” ra đời, thay vì việc công dân tổ chức khi muốn giải quyết hồ sơ hành chính thì phải tự mình đi liên hệ với nhiều bộ phận chuyên môn khác nhau của cơ quan hành chính nhà nước thì nay công dân, tổ chức chỉ cần tới Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước thuộc lĩnh vực chuyên môn đó nộp hồ sơ và nhận phiếu hẹn chờ ngày nhận kết quả hồ sơ, còn các công việc liên hệ

làm việc với các phòng ban chuyên môn thì thuộc trách nhiệm của cơ quan hành chính tiếp nhận hồ sơ đó. Mô hình “một cửa” ra đời nhanh chóng được triển khai và nhân rộng khắp các địa phương trong cả nước, được người dân hoan nghênh, hưởng ứng do hiệu quả tích cực của mô hình này mang lại. Có thể nhận thấy, cơ chế “một cửa” là giải pháp đổi mới hữu hiệu về phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương các cấp, nhằm tạo chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức và công dân, đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giảm phiền hà, chi phí, thời gian, công sức; đồng thời, điều chỉnh một bước về tổ chức bộ máy và đổi mới, cải tiến chế độ làm việc và quan hệ công tác trong cơ quan hành chính nhà nước.

Nếu việc thực hiện cơ chế “một cửa” tạo nên đột phá đầu tiên trong cải cách thủ tục hành chính trong những năm qua thì bước đột phá tiếp theo là thực hiện cơ chế “một cửa liên thông”, theo Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ, ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Quyết định này đã quy định nhiều nội dung mới, có tính hoàn thiện hơn nhằm thay đổi phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở địa phương, giảm phiền hà, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, đem lại lợi ích cho người dân và doanh nghiệp. “một cửa liên thông” là một hình thức của cơ chế “một cửa” ở một mức độ phát triển cao hơn, góp phần thực hiện có hiệu quả trong giải quyết công việc của công dân và tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước. Thực chất, “*Cơ chế “một cửa” liên thông*” là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cấp hành chính từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ giải quyết đến trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước” [6]. Trên thực tế, có nhiều

loại hồ sơ hành chính có liên quan đến thẩm quyền giải quyết của nhiều cấp, nhiều cơ quan, phải qua nhiều đầu mối mới có kết quả cuối cùng. Cơ chế “một cửa” liên thông” đặt ra yêu cầu các cơ quan nhà nước có trách nhiệm phối hợp trong quy trình xử lý hồ sơ, không để tổ chức, công dân cầm hồ sơ đi từ cơ quan này tới cơ quan khác.

Người dân có nhu cầu chỉ phải nộp hồ sơ và nhận lại kết quả tại một đầu mối. Những cải cách trên đây đã giúp cho cơ quan hành chính nhà nước phục vụ ngày càng tốt hơn những nhu cầu của người dân.

1.2.2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế “một cửa”

Việc tuân thủ các nguyên tắc này khi thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” là rất cần thiết và không thể thiếu nhằm đảm bảo thực hiện thống nhất, chính xác, có hiệu quả cơ chế “một cửa” tại tất cả các cơ quan hành chính nhà nước. Các nguyên tắc [6] đó là:

Thứ nhất, thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.

Thứ hai, công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

Thứ ba, Nhận yêu cầu và trả kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Thứ tư, Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân.

Thứ năm, Đảm bảo sự phối hợp giải quyết công việc giữa các bộ phận, cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

1.2.3. Phạm vi và quy trình thực hiện cơ chế “một cửa”

Cơ chế “một cửa” được áp dụng đối với các cơ quan quy định tại khoản 1 Điều 3 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 93 /2007/QĐ-TTg, ngày 22-6 -2007 của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thành phố căn cứ các quy định của pháp luật và tình hình thực tế của địa phương quyết định những loại công việc thực hiện theo cơ chế “một cửa”, “một

cửa liên thông” để giải quyết một số lĩnh vực công việc liên quan trực tiếp tới tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật cùng thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước. Bao gồm các cơ quan sau:

- Văn phòng UBND, các sở và cơ quan tương đương (sau đây gọi là cơ quan chuyên môn cấp tỉnh) thuộc UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi là UBND cấp tỉnh);

- UBND huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi là UBND cấp huyện);

- Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã);

- Các cơ quan được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc đặt tại địa phương của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

*** Quy trình giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa [6]**

- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc được quy định áp dụng cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” liên hệ, nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước theo quy định.

- CBCC làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm xem xét hồ sơ của tổ chức, cá nhân:

- + Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- + Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể một lần, đầy đủ để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả căn cứ vào tính chất công việc có trách nhiệm xem xét, xử lý theo quy trình sau:

- + Trình lãnh đạo trực tiếp để giải quyết theo trách nhiệm thẩm quyền;

- + Trực tiếp liên hệ với các cơ quan liên quan để giải quyết hồ sơ. Các cơ quan liên quan có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, giải quyết theo thẩm quyền, đúng thời gian quy định;

- Nhận kết quả, trả lại cho tổ chức, cá nhân, thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

1.2.4. Ưu điểm Mô hình cải cách hành chính một cửa

- Mô hình Trung tâm “một cửa” 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 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 được loại bỏ. Đối với lãnh đạo UBND các cấp và lãnh đạo các sở, ban ngành, 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 lực hiệu quản lý nhà nước.

- Mô hình này khắc phục được tình trạng đùn đẩy công việc, không rõ trách nhiệm như trước đây. 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.

- Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” góp phần đẩy mạnh công tác 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 đã được giải quyết kịp thời từ cơ sở.

- Mặc dù số lượng công dân đến làm việc đông đúc nhưng với hệ thống quy trình giải quyết hồ sơ hành chính khoa học, cùng với việc từng bước nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC, có nghiệp vụ trách nhiệm với công việc, có ý thức phục vụ nhân dân. Do đó nhận được sự đồng thuận, ủng hộ cao của nhân dân. Nhu cầu của người dân được thỏa mãn, góp phần củng cố niềm tin của nhân dân với bộ máy chính quyền.

Qua thực tế cho thấy, thực hiện cơ chế “một cửa” đã thật sự cải cách thủ tục hành chính theo tinh thần đơn giản hoá các thủ tục, rút ngắn thời gian chờ đợi và giảm chi phí, phiền hà cho tổ chức, công dân nhưng vẫn bảo đảm công khai minh bạch, đúng pháp luật; tạo thuận lợi tối đa cho nhân dân và góp phần tích cực chống tiêu cực, quan liêu, phòng và chống tham nhũng, lãng phí.

1.3. Kinh nghiệm cải cách thủ tục hành chính theo hướng hiện đại tại một số địa phương trong cả nước

1.3.1. Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” liên thông tại UBND huyện Vân Đồn

Vân Đồn là một huyện đảo có diện tích tự nhiên là 1620,83km² với hơn 600 hòn đảo lớn nhỏ, được chia thành 11 xã và 1 thị trấn (trong đó có 05 xã đảo, 02 xã vùng sâu, vùng xa). Dân số toàn huyện là 39.384 người với 9 dân tộc anh em (Kinh, Sán Dìu, Tày, Nùng, Cao Lan, Hoa, Sán Chỉ, Mán, Dao).

Cũng như các huyện, thị xã trong tỉnh Quảng Ninh, huyện Vân Đồn, thị xã Cẩm phả đã tiến hành cải cách TTHC theo hướng công khai, đơn giản, thuận tiện, không còn phiền hà, sách nhiễu, trước hết đối với các TTHC liên quan đến đăng ký và cấp giấy phép kinh doanh, địa chính, xây dựng, nhà ở, công chứng, Lao động – Thương binh – Xã hội hoàn thiện về cơ bản thể chế quản lý nhà nước trên địa bàn theo luật định.

Giai đoạn 2001-2010, việc cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa” của huyện, thị xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh tiếp tục được thực hiện theo những

nhệm vụ trọng tâm mà Tỉnh uỷ đề ra. Tiếp tục củng cố và hoàn thiện việc giải quyết TTHC theo cơ chế “một cửa”, nghiên cứu xoá bỏ những quy định gây ách tắc, phiền hà đối với nhân dân. Tập trung cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa” trong các lĩnh vực trọng tâm, bức xúc, có nhiều quan hệ với công dân và tổ chức, nhạy cảm đối với phát triển kinh tế xã hội như: quản lý đất đai, đăng ký kinh doanh, xây dựng cơ bản.....duy trì thực hiện chế độ thủ trưởng các đơn vị tiếp và giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân ở tại địa phương.

* Trong giai đoạn 2010-2015, đứng trước những yêu cầu mới và được đặt trong bối cảnh xây dựng nhà nước pháp quyền XHCN, phát huy quyền làm chủ của nhân dân, Vân Đồn cũng như các huyện, thị khác của tỉnh Quảng Ninh đòi hỏi phải xây dựng bộ máy hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh chính quy, hiện đại, nâng cao chất lượng hệ thống chính trị ở cơ sở, đẩy mạnh đấu tranh chống tham nhũng; yêu cầu hội nhập kinh tế với các nước trong khu vực và quốc tế.

Năm 2007 huyện Vân Đồn được Chính phủ phê duyệt trở thành khu kinh tế, với mục tiêu trở thành trung tâm du lịch sinh thái biển đảo chất lượng cao và dịch vụ cao cấp, đồng thời là trung tâm hàng không, đầu mối giao thương quốc tế, thúc đẩy phát triển kinh tế ở Quảng Ninh. Xuất phát từ thực tế trên đòi hỏi huyện Vân Đồn nói riêng và tỉnh Quảng Ninh nói chung cần phải cố gắng hơn nữa tạo ra sự chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng TTHC để tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc, góp phần vào sự phát triển của huyện Vân Đồn nói riêng và tỉnh Quảng Ninh nói chung.

Cải cách hành chính là một trong những chương trình lớn của Đảng, Nhà nước. Dưới sự chỉ đạo của Tỉnh uỷ, UBND tỉnh Quảng Ninh, UBND huyện Vân Đồn trong các năm qua đã từng bước đạt được những mục tiêu cơ bản của công cuộc CCHC đặc biệt là công tác cải cách TTHC.

Thực hiện Quyết định 181/QĐ-TTg ngày 04/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” tại các cơ quan HCNN ở địa phương. Căn cứ Quyết định số 3548/QĐ-UBND ngày 07/10/2004 của UBND tỉnh Quảng bình “về việc phê duyệt Đề án theo cơ chế “một cửa” tại UBND huyện Vân Đồn, trên cơ sở đó UBND huyện Vân Đồn đã ban hành các văn bản triển khai thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” và quyết định thành lập bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc văn phòng HĐND và UBND huyện; ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện. Quy nghiên cứu, khảo sát về cơ cấu tổ chức, quy trình, thủ tục giải quyết là giống nhau dựa trên sự hướng dẫn và chỉ đạo của UBND tỉnh Quảng Ninh [18].

Qua triển khai cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”; hoạt động của văn phòng một cửa liên thông đã đi vào nề nếp, bước đầu đã giải quyết nhanh, gọn, thuận tiện với thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực đã đảm bảo đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật cơ bản đáp ứng được yêu cầu đề ra. 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 [25]. Thời gian giải quyết các thủ tục hành chính đối với yêu cầu của một lượt khách hàng được rút ngắn, đặc biệt là trong lĩnh vực đất đai, trước đây công dân phải đi lại 12 lượt thì đến nay chỉ còn đi lại 3 lượt, cấp phép xây dựng rút ngắn từ 15 ngày xuống còn 13 ngày, đăng ký kinh doanh giảm được 1 ngày; các kiến nghị, yêu cầu hướng dẫn trình tự thủ tục được giải quyết kịp thời, tại chỗ theo tinh thần công khai, bình đẳng góp phần giảm thiểu được thời gian và công sức đi lại của người dân.

Thực hiện Chỉ thị số 34/2008/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ, huyện đã thực hiện việc chuyển công văn, giấy tờ qua mạng Internet giữa các cơ quan cấp trên và cấp dưới tạo điều kiện thuận lợi và giảm bớt khó khăn cho

cán bộ văn thư. [26] Việc làm này góp phần tiết kiệm thời gian cũng như kinh phí in ấn văn bản, bởi chỉ cần trang văn bản gốc được đưa lên mạng thì các cơ quan, tổ chức liên quan đều có thể tải về máy tính để xem hoặc thực hiện. Cuối năm 2009, UBND huyện đã triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động. Đồng thời triển khai xây dựng trang Web của tỉnh để công khai các thủ tục hành chính, người dân chỉ cần ngồi nhà nhấn chuột, lướt vào trang Web là có thể tra cứu, tìm hiểu về quy trình, thủ tục và thời gian thực hiện hành chính theo từng lĩnh vực mà thành phố đã và đang thực hiện. Bên cạnh đó, hệ thống mạng ADSL luôn ổn định, máy tính vận hành tốt, không có sự cố phức tạp kéo dài làm ảnh hưởng chung tới hệ thống.

Tại văn phòng Trung tâm đã thực hiện việc niêm yết công khai thủ tục, các khoản phí, lệ phí, mẫu hoá các giấy tờ, quyền, nghĩa vụ của tổ chức, công dân, quy tắc ứng xử, trách nhiệm của CBCC trong thực thi nhiệm vụ, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết công việc, đồng thời tạo cơ chế giám sát của tổ chức, công dân đối với hoạt động của cơ quan nhà nước. Bên cạnh đó, quy chế phối hợp hoạt động với các phòng ban chuyên môn được chặt chẽ, phù hợp với điều kiện thực tế.

CBCC của văn phòng Trung tâm đã chuyển từ hình thức hoạt động kiêm nhiệm sang chuyên trách, dưới sự quản lý của trưởng bộ phận là Phó Chánh văn phòng HĐND- UBND huyện. Trung tâm tuy vẫn thuộc sự quản lý của Văn phòng nhưng hoạt động mang tính chất độc lập, có cơ cấu chặt chẽ, rõ ràng. Trình độ, năng lực nhận thức của CBCC phụ trách các lĩnh vực được nâng cao và chuyên nghiệp hơn, có khả năng giao tiếp ứng xử khéo léo, đúng mực. Hàng năm, các CBCC Trung tâm đều được tập huấn và bồi dưỡng để nâng cao chuyên môn nghiệp vụ. Ngoài ra CBCC làm việc tại Trung tâm được trang bị đồng phục, đeo thẻ, được trang bị các phương tiện làm việc hiện đại và trợ cấp đặc biệt (500.000 đồng/tháng). Chính vì vậy, đã động viên được

tin thần làm việc của họ, thái độ, tác phong, trách nhiệm với công việc được nâng cao. Cùng với cải cách thủ tục hành chính ban lãnh đạo UBND huyện cũng tăng cường công tác kỷ luật, kỷ cương hành chính.

Tuy nhiên bên cạnh đó cũng còn những tồn tại, đó là:

Trên bàn làm việc của cán bộ, công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ chưa có biển ghi họ tên công chức.

Việc niêm yết số, biểu mẫu giấy tờ, phụ lục, bảng thu phí, lệ phí chưa đảm bảo, khổ giấy A4, phôtô treo không chắc chắn.

- Nhiều nơi, nhiều chỗ kết quả giải quyết hồ sơ hành chính trên một số lĩnh vực cho tổ chức, công dân vẫn còn thấp so với yêu cầu đề ra. Nhiều hồ sơ giải quyết chưa đúng hẹn, nhất là trên lĩnh vực đất đai, xây dựng, nhà ở, chính sách cho người có công.

- Ý thức trách nhiệm thực hiện công vụ, thái độ phục vụ nhân dân của một bộ phận cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn thiếu trách nhiệm, chưa quan tâm đầy đủ đến thời hạn trả hồ sơ cho tổ chức, công dân nên để hồ sơ tồn đọng, kéo dài, có trường hợp sách nhiễu, gây phiền hà cho nhân dân. Một vài cán bộ, công chức tại bộ phận "một cửa" chưa thạo việc, hạn chế về năng lực, giải thích, tiếp nhận hồ sơ của người dân không được thỏa đáng, đầy đủ dẫn đến việc người dân phải đi lại nhiều lần. Việc thẩm định giải quyết hồ sơ đôi khi còn thiếu linh hoạt, máy móc, có biểu hiện quan liêu trong xử lý công việc. Công chức chưa duy trì việc đeo thẻ thường xuyên trong thực thi công vụ.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của bộ phận "một cửa" chưa được quan tâm hỗ trợ đầy đủ. Công khai thủ tục hành chính tại bộ phận "một cửa" chưa được tốt theo yêu cầu, như không đầy đủ, thiếu thông tin, không cập nhật kịp thời các quy định mới.

- Các phòng ban chuyên môn vẫn chưa phối hợp kịp thời để giải quyết công việc.

- Việc thực hiện cơ chế "một cửa liên thông" (theo Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ) còn gặp khó khăn vì chưa có hướng dẫn cụ thể của tỉnh [6].

Như vậy, với kết quả đạt được và những tồn tại hạn chế nêu trên là bài học về thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa của huyện Vân Đồn sẽ mang lại hiệu quả cao để UBND Quận Kiến An học tập, rút kinh nghiệm.

1.3.2. Cải cách hành chính của thành phố Đà Nẵng

Trong hơn một thập kỷ qua, cải cách hành chính (CCHC) là lĩnh vực có tác động mạnh mẽ, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của Đà Nẵng. Thành phố đã vươn lên đạt được thứ hạng cao trên các bảng xếp hạng của khá nhiều chỉ số cấp tỉnh có liên quan đến CCHC. Qua quá trình thực hiện cải cách hành chính (CCHC), Đà Nẵng đã rút ra một số bài học kinh nghiệm có ảnh hưởng quyết định đến thành công của công tác này, công tác CCHC giai đoạn 2011-2015 qua 5 năm triển khai thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ và Chương trình CCHC Nhà nước giai đoạn 2011-2020, nhiều chính sách, giải pháp đột phá, sáng tạo trong CCHC được áp dụng. Theo đó, mục tiêu đến năm 2020 thành phố sẽ xây dựng bộ máy hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại, đảm bảo quản lý thống nhất, thông suốt, có hiệu lực, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân, tổ chức.

Đạt được mục tiêu đó, trọng tâm cải cách hành chính của thành phố trong cả giai đoạn 2011 - 2015 định hướng 2020 sẽ hướng đến việc nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức viên chức (CBCCVC), trong đó quan trọng nhất là hoàn thiện hệ thống quản lý công vụ, công chức theo hướng khoa học, thực tài; cải thiện chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả; hình thành chính quyền điện tử và đảm bảo cung ứng ngày càng tốt hơn các dịch vụ công phục vụ nhân dân.

Tiếp tục rà soát, sửa đổi và hoàn thiện hệ thống thể chế quản lý hành chính của thành phố trên nguyên tắc đảm bảo tính thống nhất và chấp hành các chủ trương, chính sách, pháp luật của Trung ương; cải cách TTHC tập trung đơn giản hóa các thủ tục thuộc lĩnh vực: đầu tư, đất đai, xây dựng, thuế, y tế, giáo dục, hộ khẩu, việc làm. Xây dựng phương pháp đánh giá tác động của thủ tục hành chính đến chi phí xã hội, chi phí quản lý hành chính nhà nước. Đổi mới phương thức cung ứng dịch vụ hành chính công theo hướng đơn giản, liên thông, liên kết, hiện đại, trực tuyến và thể hiện rõ văn hóa phục vụ. Xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công chú trọng sự tham gia của tổ chức, công dân và báo chí truyền thông trong theo dõi, đánh giá. Nghiên cứu đề xuất mô hình tổ chức và hoạt động của chính quyền đô thị; xây dựng “Trung tâm một cửa điện tử thành phố” hiện đại, liên thông, liên kết tại trung tâm hành chính thành phố.

Xây dựng đội ngũ CBCC chuyên nghiệp, hợp lý về cơ cấu gắn với vị trí việc làm; triển khai hệ thống vị trí chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ; tổ chức thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào vị trí lãnh đạo, quản lý từ cấp sở và tương đương trở xuống.

Xây dựng cơ chế đánh giá CBCC theo kết quả công việc, gắn đánh giá với cơ chế trả thu nhập và khen thưởng đối với những CBCC xuất sắc. Đồng thời gắn đánh giá, sử dụng với chiến lược đào tạo bồi dưỡng đội ngũ CBCCVC có trình độ cao về chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu quản lý ngày càng cao của thành phố. Nghiên cứu hình thành Quỹ tiền lương nhằm tăng thu nhập CBCC.

Tin học hóa các quy trình công việc trong nội bộ cơ quan hành chính, trong giao dịch với các cơ quan hành chính khác và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân, đặc biệt là trong hoạt động phục vụ hành chính công, dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công. Công bố danh mục các dịch vụ hành chính công trực tuyến trên trang thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà

nước. Xây dựng và sử dụng thống nhất biểu mẫu điện tử trong giao dịch giữa cơ quan hành chính, tổ chức và cá nhân. Hình thành các cơ sở dữ liệu chung, phục vụ cho công tác quản lý hành chính nhà nước mang tính chất liên ngành, liên cấp; Hệ thống một cửa điện tử được triển khai tại các sở, ban, ngành và UBND quận, huyện, UBND phường, xã; tích hợp và liên thông, liên kết đồng bộ vào cổng thông tin điện tử thành phố.

Để đạt được mục tiêu đã đề ra như đã nêu ở trên, công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 – 2020, Đà Nẵng đã tập trung vào công tác xây dựng hệ thống giám sát, đánh giá, xếp hạng chất lượng cung ứng dịch vụ công của các đơn vị sự nghiệp công; lấy kết quả triển khai cải cách hành chính và chất lượng cung ứng dịch vụ công làm tiêu chí bắt buộc để đánh giá thi đua, khen thưởng và bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý.... Với những giải pháp triển khai một cách đồng bộ và cụ thể, công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 đã góp phần hoàn thành các mục tiêu về phát triển kinh tế - xã hội của thành phố và quan trọng hơn, hình thành một nền hành chính phục vụ hướng về phía người dân và doanh nghiệp, qua đó tạo một môi trường đầu tư kinh doanh hấp dẫn, thu hút nhiều hơn nữa các nhà đầu tư trong và ngoài nước đến với Đà Nẵng, cũng như tăng cường tính công khai minh bạch các thủ tục, dịch vụ hành chính công của chính quyền Đà Nẵng. Trong cuộc vận động “Ba hơn” (nhanh hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn) triển khai trong các năm từ 2012 đến 2014, đã có 899 TTHC được thực hiện nhanh hơn với tổng số 392.649 hồ sơ giao dịch hành chính; 105 TTHC cho tổ chức, cá nhân và 68 nội dung thuộc thủ tục nội bộ được thực hiện hợp lý hơn; 185 giải pháp thân thiện hơn cũng được triển khai tại các cơ quan, đơn vị.

Tại thành phố 100% cơ quan, đơn vị có cung ứng dịch vụ hành chính công của Thành phố đều thực hiện nghiêm túc việc công khai các TTHC bằng nhiều hình thức. Cơ chế một cửa được triển khai có hiệu quả, đồng bộ cả 3 cấp; cơ chế một cửa liên thông tiếp tục được duy trì tại 100% phường, xã,

100% quận, huyện và được mở rộng đáng kể tại các sở, ban, ngành. Mô hình một cửa điện tử hiện đại đến nay đã chính thức hoạt động tại tất cả UBND quận, huyện; 25/56 UBND xã, phường và tại Trung tâm Hành chính Thành phố (gồm 21/21 sở, ban, ngành).

Bên cạnh đó, Thành phố cũng triển khai Đề án thực hiện cơ chế liên kết trong giải quyết TTHC về cấp giấy phép kinh doanh có điều kiện giữa các sở, ban, ngành; triển khai dịch vụ chuyển phát nhanh kết quả giải quyết TTHC tới địa chỉ theo yêu cầu của công dân, tổ chức. Từng bước hướng đến chính quyền điện tử, hiện có 100% các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện và 62,5% UBND phường, xã đã triển khai sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành do UBND Thành phố đầu tư; 100% dịch vụ hành chính công được cung cấp từ mức 2 trở lên, trong đó 21,2% ở mức 3, 4. Ngoài ra, Thành phố còn chú trọng cải cách bộ máy hành chính; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức... góp phần xây dựng bộ máy chính quyền và một nền công vụ ngày càng chuyên nghiệp, hoàn thiện.

Qua nghiên cứu kết quả CCHC của thành phố Đà Nẵng đã đạt được là bài học về thực hiện cải cách thủ tục hành chính sẽ mang lại hiệu quả cao để UBND Quận Kiến An học tập, rút kinh nghiệm.

1.3.3. Cơ chế “một cửa” theo hướng hiện đại tại quận Ngô Quyền – Hải Phòng

Cơ chế “một cửa” là một trong số những sản phẩm, thành quả rõ nét nhất của công cuộc cải cách thủ tục hành chính tại Việt Nam. Với những biểu hiện: thủ tục hành chính rõ ràng, công khai các thủ tục và quy trình giải quyết, nhận và trả hồ sơ tại “một cửa”, giải quyết đúng hạn với thái độ chu đáo, hòa nhã... Kể từ khi Thủ tướng Chính phủ ban hành quyết định 181/2003/QĐ-TTg ngày 04 tháng 9 năm 2003 về việc ban hành quy chế “một cửa” tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương, và Quyết định 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 về việc ban hành quy chế thực hiện cơ chế “một cửa liên

thông” tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương, cơ chế “một cửa” đã đi vào cuộc sống và trở nên phổ biến.

Quận Ngô Quyền - Hải Phòng là một trong những địa phương đi đầu trong công tác cải cách thủ tục hành chính với mô hình “một cửa” theo hướng hiện đại. Ngày 25/9/2006 bộ phận “một cửa” chính thức được thành lập. Điều đó mang lại hiệu quả không nhỏ trong cải cách thủ tục hành chính cũng như đáp ứng nhu cầu của công dân.

Gọi là “một cửa” hiện đại vì: Cơ sở vật chất được trang bị đồng bộ hiện đại với hệ thống máy tính hiện đại cấu hình cao, hệ thống xếp hàng tự động, hệ thống camera giám sát hoạt động... Đặc biệt đã ứng dụng quy trình ISO 9001:2000 trong quản lý hành chính, ứng dụng Công nghệ thông tin vào trong điều hành tác nghiệp. Đây là công cụ quan trọng tạo ra sự đột phá trong cải cách thủ tục. Có thể nói, đó là mô hình hiện đại, rất có hiệu quả trong giải quyết công việc và được các ngành, các cấp và nhân dân ghi nhận. Bộ phận “một cửa” hoạt động theo nguyên tắc độc lập chuyên trách. CBCC làm việc tại bộ phận “một cửa” được tuyển chọn là các CBCC công tâm thạo việc. Việc ứng dụng các quy trình ISO 9001:2000 vào giải quyết hồ sơ đã tạo ra sự liên thông giữa các phòng ban. Công việc của người dân được giải quyết tại “một cửa” không phải đi lại nhiều nơi như trước. Thời gian giải quyết được rút ngắn, đảm bảo thuận lợi, nhanh chóng, đúng hẹn. Mọi thủ tục, phí, lệ phí, thời gian giải quyết đều được công khai minh bạch, đem lại được sự hài lòng cho người dân.

Thực hiện tốt công tác kiểm soát thủ tục hành chính và tiếp tục thực hiện Đề án 30 của Thủ tướng Chính phủ. Tiếp tục triển khai Đề án Chính lý tài liệu lưu trữ tồn đọng trên địa bàn và xây dựng Đề án Quản lý tài liệu lưu trữ điện tử. Kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính tại UBND các phường. Tổ chức cuộc thi “Rèn luyện tư duy hệ thống - Ecpolicy” nhằm nâng cao tư duy hệ thống cho cán bộ lãnh đạo. Hoạt động của công và trang

thông tin điện tử đảm bảo thông tin kịp thời, chính xác đến cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân.

Trên đây là một số kinh nghiệm cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” đã được đúc kết kinh nghiệm qua thực tiễn. Đây cũng là những mẫu mô hình hiệu quả, là tấm gương để UBND Quận Kiến An tham quan và học hỏi trong tiến trình cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính tại địa phương, nhằm mục tiêu đem lại lợi ích cho công cuộc xây dựng và triển toàn diện về mọi mặt, góp phần củng cố niềm tin của Nhân dân vào Nhà nước và chế độ xã hội chủ nghĩa mà toàn Đảng toàn dân ta đang nỗ lực phấn đấu để đạt được.

Như vậy, qua những kiến thức cơ bản ở chương một, đã phần nào làm sáng tỏ những hiểu biết cơ bản về cải cách thủ tục hành chính và sự cần thiết của cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” hiện nay. Đây là những căn cứ khoa học giúp cho việc đánh giá hiệu quả cải cách thủ tục hành chính ở các bộ ngành cũng như các địa phương trong cả nước, trong đó có hoạt động cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” được triển khai từ tháng 6/2005 tại UBND Quận Kiến An.

1.4. Tình hình nghiên cứu liên quan tới đề tài

Vấn đề cải cách thủ tục hành chính nói chung và cơ chế “một cửa”, “một cửa” nói riêng trong những năm gần đây đã được nhiều tác giả tập trung nghiên cứu như:

- Cải cách hành chính phục vụ dân do GS.TS Nguyễn Văn Thâm làm chủ nhiệm;
- Cung cấp dịch vụ công ở Việt Nam của PGS.TS Lê Chi Mai;
- Giải pháp cải cách hành chính ở Việt Nam của TS Nguyễn Ngọc Hiến;

- Thực hiện cơ chế “một cửa” tại Sở Nội vụ Hà nội của Nguyễn Phương Thêm;

- Cải cách hành chính- những vấn đề cần biết của tác giả Diệp Văn sơn;

- Cải cách hành chính Nhà nước thực trạng, nguyên nhân và giải pháp của tác giả Thanh Văn Phúc.

- Thủ tục hành chính: Lý luận và thực tiễn của Nguyễn Văn Thâm, Võ Kim Sơn

- Vũ Thành Nam với đề tài “Xây dựng mô hình thủ tục hành chính một cửa liên thông trong lĩnh vực thu hút đầu tư từ thực tiễn tỉnh Bình Phước”...

Những nghiên cứu này đã góp phần quan trọng vào việc phân tích lý luận và thực tiễn về cải cách hành chính, thủ tục hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” nói riêng. Tuy nhiên, vấn đề nghiên cứu về cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND Quận Kiến An mới chỉ dừng lại ở những báo cáo, tổng kết của địa phương mà chưa có nghiên cứu chuyên sâu về thực tiễn hoạt động. Do đó, việc tìm hiểu và nghiên cứu những khó khăn và hạn chế trên cơ sở lý luận chung về cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại Quận Kiến An là cần thiết, trên cơ sở đó áp dụng những giải pháp phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA TẠI UBND QUẬN KIẾN AN

2.1. Khái quát về tổ chức bộ máy và hoạt động của UBND quận Kiến An

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

Là quận đặc thù được bao bọc giữa hai dòng sông Lạch Tray và Đa Độ, Đây là quận của thành phố Hải Phòng được thiên nhiên ưu đãi có khu đồi rừng Thiên Văn với diện tích trên 200 ha như hòn non bộ khổng lồ nằm ở giữa lòng đô thị rất thuận lợi cho đầu tư phát triển công nghiệp, nông nghiệp, giao thông, đặc biệt là du lịch, dịch vụ góp phần thúc đẩy kinh tế xã hội phát triển một cách toàn diện. Quận Kiến An có diện tích tự nhiên 29,6 KM²; nhân khẩu 110.400; Gồm 10 đơn vị hành chính là các phường: Bắc Sơn, Đồng Hoà, Nam Sơn, Ngọc sơn, Phù Liễn, Quán Trữ, Tràng Minh, Trần Thành Ngọ và Văn Đẩu được thành lập theo Nghị định số 100/NĐ-CP ngày 29/08/1994 [10], phường Lãm Hà được tách từ phường Quán Trữ theo Nghị định số 54/2007/NĐ-CP ngày 05 tháng 4 năm 2007[16].

Kiến An là cửa ngõ phía Tây Nam, cách trung tâm thành phố Hải Phòng khoảng 10 km, nằm ở vị trí đầu mối giao thông đường bộ, đường thủy, đường hàng không nối Kiến An với Hải Phòng, Đồ Sơn, Cát Bà, vịnh Hạ Long về phía biển; nối Kiến An với An Lão, Vĩnh Bảo trong tuyến du lịch sinh thái "Du khảo đồng quê", quốc lộ 10 đi Thái Bình, Nam Định đi các tỉnh phía nam.

Kiến An có khu đồi rừng Thiên Văn, nơi đặt Đài khí tượng thủy văn khu vực đông bắc (đài Phù Liễn) lớn nhất Miền Bắc được người Pháp xây dựng năm 1902 theo kiến trúc Châu Âu cổ kính, không những làm nhiệm vụ phục vụ cho khí tượng thủy văn, mà từ trên đỉnh đồi có thể ngắm nhìn toàn cảnh quận Kiến An, thành phố Hải Phòng. Năm 2002 nhân kỷ niệm 100 năm ngày thành lập đài Trung ương đã đầu tư xây dựng tuyến đường dài gần 3 km được đặt tên là Nguyễn Xiển ông là Giám đốc đầu tiên của đài. Tại đây, du

khách có thể cảm thấy mình đang ở trong một khu rừng sinh thái, đứng trên đỉnh đồi có thể phóng tầm mắt ra tận chân trời để nhìn ngắm toàn cảnh quận Kiến An, hàng ngày khu đồi rừng Thiên Văn có hàng nghìn người đến thăm quan, tập thể dục neo núi, dưỡng sinh.

Kiến An còn có hồ Hạnh Phúc, nằm trước khu vực hành chính của Quận và sở Nông nghiệp phát triển nông thôn đây là một công trình phục vụ nhân dân, thuộc Công ty công trình công cộng quản lý hàng năm được quan tâm duy tu bảo dưỡng, nạo vét, trồng cây xanh tạo quanh cảnh rất đẹp. Đồng thời Hồ Hạnh Phúc được chọn làm nơi diễn các sự kiện chính trị của Quận, như Hội chợ Văn hóa ẩm thực sau Tết âm lịch hàng năm.

Kiến An được thành phố qui hoạch trung tâm đào tạo phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, có nhiều trường Đại Học, Cao Đẳng, Trung cấp đứng chân trên địa bàn. Trong những năm gần đây, quận Kiến An đã tạo được bước phát triển nhanh, toàn diện ở tất cả các lĩnh vực với cơ cấu kinh tế đã được xác định: Công nghiệp Tiểu thủ công nghiệp, Xây dựng; Thương mại, Du lịch Dịch vụ và Nông nghiệp. Quận Kiến An có cụm công nghiệp Cành Hài, Quán Trữ với khá nhiều nhà máy đóng tàu, xốp cách điện, đồ inóc, may mặc, giày da... Nhờ chính sách ưu đãi về đầu tư, Kiến An đang có bước chuyển mình mạnh mẽ; hiện nay Quận đã thu hút đầu tư của nhiều nhà đầu tư Trung Quốc, Hàn Quốc...

Như vậy, Kiến An đã và đang sở hữu những tiềm lực quan trọng để phát triển kinh tế - xã hội. Bước vào thực hiện nhiệm vụ hội nhập kinh tế - xã hội mặc dù gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng suy giảm kinh tế thế giới, nhưng với nhiều giải pháp đồng bộ của Chính phủ về kích cầu đầu tư, chống suy giảm kinh tế và đảm bảo an sinh xã hội; đồng thời được sự lãnh đạo, chỉ đạo của Thành uỷ, HĐND, UBND Thành phố và trực tiếp là Quận uỷ, HĐND Quận, sự quan tâm tạo điều kiện của các ngành của thành phố, quận Kiến An trên cơ sở nhiệm vụ, mục tiêu kinh tế - xã hội đã đề ra nhiều giải pháp, biện pháp, nhiều việc làm thiết thực, cụ thể để tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao,

khá toàn diện trên tất cả các lĩnh vực kinh tế - xã hội của Quận: Kinh tế tiếp tục tăng trưởng khá, tốc độ tăng trưởng kinh tế đạt 19,6% (kế hoạch:19%). Tổng thu ngân sách đến tháng 9 năm 2016 đạt 274,6 tỷ đồng, đạt 73% kế hoạch năm, gấp hơn 1,5 lần năm 2010 [30]. Kết cấu hạ tầng đô thị được tăng cường đầu tư; lĩnh vực văn hóa xã hội có nhiều tiến bộ; đời sống vật chất, tinh thần của nhân dân được nâng lên; lĩnh vực cải cách hành chính, kỷ luật, kỷ cương hành chính được tăng cường; an ninh quốc phòng, trật tự an toàn xã hội được giữ vững, hiệu lực quản lý điều hành của chính quyền các cấp được nâng cao, không có chính quyền yếu kém, dân chủ ở cơ sở được phát huy, quận Kiến An ngày càng phát triển đi lên.

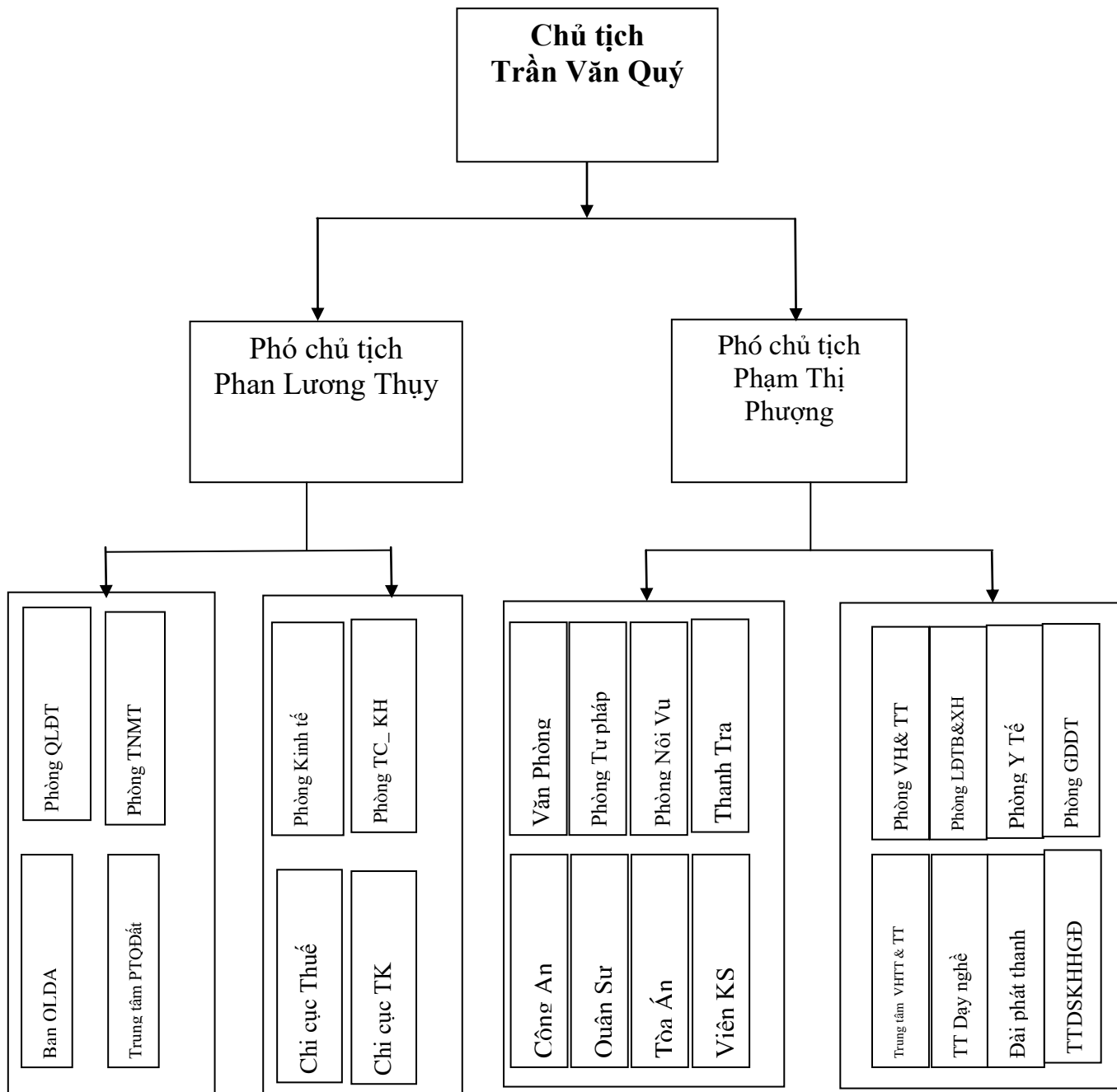
2.1.2. Cơ cấu tổ chức nhân sự

2.1.2.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy

Quận Kiến An là đơn vị hành chính loại II có 1 Chủ tịch và 2 Phó chủ tịch phụ trách kinh tế, Tài nguyên môi trường, hạ tầng kỹ thuật xây dựng và văn hóa xã hội [25tr 61] bao gồm 12 phòng ban và 7 đơn vị sự nghiệp trực thuộc với sự quản lý trực tiếp. Ngoài 12 phòng ban đã trình bày như trên phần cơ cấu tổ chức bộ máy thì có thêm 2 ban nữa là Ban quản lý các dự án đầu tư xây dựng; thuộc phòng Quản lý đô thị quận và ban quản lý Công viên rừng Thiên Văn thuộc phòng kinh tế; 7 đơn vị trực thuộc và phối quản gồm:

- Đai truyền thanh Quận;
- Đội Thanh tra xây dựng độc lập;
- Văn phòng Đăng ký sử dụng đất;
- Hội chữ thập đỏ;
- Hội người mù;
- Trung tâm Giáo dục thường xuyên - dạy nghề;
- Trung tâm Văn hóa – Thông tin – Thể thao Quận.

Cơ cấu tổ chức của UBND Quận kiến An được thể hiện qua sơ đồ sau:



Sơ đồ cơ 2.1 cấu tổ chức bộ máy UBND Quận kiến An

(Nguồn: Phòng Nội vụ - UBND Quận Kiến An)

2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự của quận Kiến An

Tổng hợp đánh giá cơ cấu số lượng, chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức thuộc quận.

- Số lượng cán bộ công chức quận 94/95 người. Chất lượng đội ngũ cán bộ công chức quận trình độ chuyên môn Tiến sỹ 03 người; Thạc sỹ 06 người; Đại học 81 người; Trung cấp 04 người. Ngoài ra thành phố ghi nhận hợp đồng 04 người theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP.

- Số lượng viên chức đơn vị sự nghiệp quận 48/51 viên chức được giao. Chất lượng đội ngũ viên chức trình độ chuyên môn Đại học 37 người; Trung cấp 09 người; Sơ cấp 02 người.

Bảng 2.1 số lượng công chức tại các phòng, ban thuộc UBND Quận Kiến An

<i>Stt</i>	<i>Tên phòng, ban</i>	<i>Năm 2013</i>	<i>Năm 2014</i>	<i>Năm 2015</i>
1	Phòng Nội vụ	9	9	9
2	Phòng Tư pháp	4	4	5
3	Phòng Tài chính – Kế hoạch	10	10	10
4	Phòng TN&MT	8	7	6
5	Phòng LĐ-TB&XH	8	7	7
6	Phòng Văn hóa	3	4	3
7	Phòng GD&ĐT	7	7	7
8	Phòng Y tế	4	4	3
9	Thanh tra Nhà nước	7	6	6
10	Văn phòng HĐND&UBND	20	23	22
11	Phòng Kinh tế	8	8	8
12	Phòng Quản lý Đô thị	8	7	8
13	Đội Thanh tra xây dựng	4		
	Tổng	100	94	94

(Nguồn: Phòng Nội vụ - UBND Quận Kiến An)

- Cán bộ phường 94 người: trình độ Thạc sỹ 03 người; Đại học 74 người; Trung cấp 13 người; sơ cấp 07 người.

- Công chức phường: 123 người: trình độ Thạc sỹ 02 người; Đại học 91 người; Cao đẳng 01 người; Trung cấp 29 người; Trong đó 90% công chức có trình độ chuyên môn phù hợp với chức danh đảm nhiệm.

Bảng 2.2 số lượng công chức tại các phường thuộc UBND Quận Kiến An

<i>Stt</i>	<i>Tên phòng, ban</i>	<i>Năm 2013</i>	<i>Năm 2014</i>	<i>Năm 2015</i>
1	Phường Bắc Sơn	14	14	14
2	Phường Đồng Hòa	12	9	9
3	Phường Lãm Hà	13	12	10
4	Phường Nam Sơn	15	15	14
5	Phường Ngọc Sơn	14	14	13
6	Phường Phù Liễn	13	13	13
7	Phường Quán Trữ	11	11	11
8	Phường Tràng Minh	14	14	14
9	Phường Trần Thành Ngọ	15	13	12
10	Phường Văn Đẩu	14	13	14
	Tổng	135	128	123

(Nguồn: Phòng Nội vụ - UBND Quận Kiến An)

2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ

UBND quận Kiến An do HĐND Quận Kiến An bầu ra, là cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương, cơ quan chấp hành của HĐND quận Kiến An, chịu trách nhiệm trước HĐND cùng cấp và cơ quan nhà nước cấp trên. UBND chịu trách nhiệm chấp hành theo Hiến Pháp, pháp luật và các văn bản của cơ quan Nhà nước cấp trên và Nghị quyết của HĐND quận nhằm đảm bảo thực hiện đúng chủ trương, chính sách, giải pháp, biện pháp phát triển kinh tế - xã hội, củng cố an ninh quốc phòng và thực hiện các chính sách khác trên địa bàn quận Kiến An. UBND thực hiện chức năng quản lý Nhà nước ở

địa phương, góp phần đảm bảo sự chỉ đạo, quản lý thống nhất trong bộ máy hành chính Nhà nước từ trung ương đến cơ sở.

UBND Quận Kiến An giải quyết công việc theo nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Luật Tổ chức HĐND và UBND năm 2003 và Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015. UBND Quận Kiến An thảo luận tập thể và quyết định theo đa số các vấn đề được quy định tại Điều 124 Luật Tổ chức HĐND và UBND năm 2003; điều 117 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 và những vấn đề quan trọng khác mà pháp luật quy định thuộc thẩm quyền của UBND, cụ thể:

- Xây dựng chương trình làm việc của UBND quận Kiến An hàng tháng, hàng quý và hàng năm;

- Xây dựng kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, dự toán ngân sách, quyết toán ngân sách hàng năm của quận Kiến An, trình HĐND quận Kiến An quyết định;

- Xây dựng kế hoạch đầu tư xây dựng những công trình trọng điểm của quận Kiến An, trình HĐND quyết định;

- Đề ra các biện pháp thực hiện Nghị quyết của Thành ủy, HĐND, UBND thành phố, HĐND quận Kiến An về phát triển kinh tế - xã hội, an ninh, quốc phòng; chuẩn bị dự thảo đề án, báo cáo của UBND khi trình Ban thường vụ Quận ủy, HĐND Quận Kiến An.

- Đề án thành lập mới, sát nhập, giải thể các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND Quận Kiến An và việc thành lập mới, sát nhập, chia tách, điều chỉnh địa giới hành chính của phường. Quyết định thành lập, hợp nhất, chia tách các trường: THCS – Tiểu học – Mầm non; trạm y tế phường;

- Quyết định điều động, bổ nhiệm theo sự phân cấp quản lý.

Như vậy, Quận Kiến An đã và đang có nhiều lợi thế về nhân lực, vật lực để thực hiện nhiệm vụ kinh tế - xã hội của địa phương. Để đạt được mục tiêu phát triển và tăng trưởng kinh tế, ổn định xã hội, trật tự an ninh quốc

phòng giữ vững thì cần phải có một bộ máy chính quyền mạnh với những cách thức lãnh đạo phù hợp, trong đó thủ tục hành chính là một trong những công cụ quan trọng giúp cho cơ quan hoàn thành được những mục tiêu kinh tế- xã hội đề ra. Nhận thức được tầm quan trọng của cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng, với sự chỉ đạo và quan tâm của thành phố Hải Phòng, sự quyết tâm HĐND - UBND quận Kiến An, qua thời gian dài học hỏi kinh nghiệm cải cách thủ tục hành chính của các địa phương khác, sự chuẩn bị chu đáo về điều kiện cơ sở vật chất và tuyển chọn đội ngũ cán bộ công chức. Tháng 8/2005, UBND Quận Kiến An đã đưa vào triển khai mô hình “một cửa” tại UBND quận Kiến An và thực hiện đồng loạt tại 10 phường trong quận Kiến An bước đầu đã mang lại nhiều kết quả tốt đẹp. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực hiện, do nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan nên thực trạng cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND Quận Kiến An vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế, cần phải kịp thời khắc phục để đảm bảo hiệu quả cải cách hành chính nói chung.

2.2 Thực trạng cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND quận Kiến An

2.2.1. Thuận lợi và khó khăn khi thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND Quận Kiến An

2.2.1.1. Thuận lợi

Thứ nhất, hiện nay cải cách hành chính đã và đang là một vấn đề bức xúc và mang tính thời sự không chỉ ở nước ta mà còn nhiều nước trên thế giới. Cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng đã được Đảng và Nhà nước ta hết sức quan tâm, đồng thời nó cũng là nhu cầu, nguyện vọng cấp bách của nhân dân trong thời kỳ đổi mới.

Thứ hai, đã có những văn bản pháp lý làm căn cứ để thực hiện cải cách thủ tục hành chính như: Chương trình cải cách nền hành chính Quốc gia mà

Nghị quyết đại hội Đảng toàn quốc lần thứ VII và VIII đã đề ra nghị quyết số 38/CP của Chính phủ về Cải cách một bước thủ tục hành chính trong việc giải quyết công việc của công dân và tổ chức; Quyết định 181/2003/QĐ-TTg, ngày 40-9-2003 về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương và gần đây nhất là Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg, ngày 22-6-2007 của Chính Phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” liên thông tại cơ quan nhà nước ở địa phương. Bên cạnh đó còn có các văn bản luật làm hành lang pháp lý cho việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính như: Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Luật doanh nghiệp, Luật đất đai, Luật công chứng...

Thứ ba, lãnh đạo quận Kiến An từ Quận ủy, HĐND, UBND, UB MTTQ Việt Nam đều thống nhất trong chủ trương, lãnh đạo các cơ quan đơn vị thuộc Quận Kiến An và UBND 10 phường trong Quận quán triệt tư tưởng và quyết tâm thực hiện kế hoạch cải cách thủ tục hành chính của Quận. Điều đó chứng tỏ các cấp lãnh đạo của Kiến An rất quan tâm chỉ đạo cải cách thủ tục hành chính.

Thứ tư, đội ngũ CBCC của UBND quận Kiến An tuy còn những khiếm khuyết nhất định cần khắc phục, nhưng nhìn chung về trình độ, kinh nghiệm công tác đã có những tiến bộ rõ ràng, do đó có những đóng góp không nhỏ vào thành tích chung của Quận. Hiện nay họ đang cố gắng nâng cao trình độ để theo kịp yêu cầu đổi mới.

Thứ năm, UBND quận Kiến An tiến hành thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” trong hoàn cảnh nhiều đơn vị mẫu điển hình về cải cách thủ tục hành chính đã được xây dựng và đi vào hoạt động có hiệu quả như Mô hình “một cửa” ở quận Ngô Quyền thành phố Hải phòng, huyện Vân Đồn của Quảng Ninh....Từ những bài học và kinh nghiệm thực tiễn của các địa phương trên, UBND quận Kiến An có điều kiện nghiên cứu, vận dụng, xác định hướng cải cách phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương nhằm đạt hiệu quả cao nhất.

Như vậy, cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” của UBND quận Kiến An được triển khai thực hiện trong một môi trường và điều kiện khá thuận lợi. Đây là những tiền đề rất quan trọng để giúp cho công cuộc cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” của UBND quận Kiến An đi vào thực tế thành công.

2.2.1.2. *Khó khăn*

Một là, chưa có nhiều kinh nghiệm thực tiễn, mặc dù đã có sự chuẩn bị kỹ lưỡng về mọi mặt, nhưng vẫn không tránh khỏi những bỡ ngỡ, lúng túng, những khó khăn phát sinh trong quá trình triển khai.

Hai là, ngân sách địa phương hàng năm dành cho công tác cải cách hành chính không nhiều, nguồn kinh phí để thực hiện còn ít, kinh phí cho hoạt động của Bộ phận “một cửa” nói riêng và của công tác cải cách hành chính nói chung còn hạn chế, cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn nghèo nàn, lạc hậu và cũ kỹ điều này đã gây ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng thực hiện cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An.

Ba là, chưa có sự phân biệt rành mạch giữa chức năng quản lý Nhà nước và hoạt động sự nghiệp của các đơn vị, cơ quan, tổ chức và hoạt động cung cấp dịch vụ công. Cơ chế “xin - cho” vẫn còn ăn sâu trong tiềm thức của đội ngũ CBCC. Tư duy đổi mới còn chậm và tâm lý của một số lãnh đạo và cán bộ công chức nhận thức về công tác cải cách thủ tục còn hời hợt, ngại đổi mới cơ chế. Trình độ, năng lực của CBCC của cơ quan còn nhiều yếu kém, ít năng động, tâm lý ỉ lại, trông chờ, thụ động.

Bốn là, một số văn bản của Nhà Nước còn chồng chéo, bất hợp lý, khó thực hiện. Nhiều các văn bản nghị định, thông tư hướng dẫn của các luật còn mâu thuẫn với luật hiện hành. Một số văn bản của cơ quan địa phương không đồng nhất với văn bản của cơ quan trung ương

Năm là, việc phối kết hợp giữa các phòng, ban chuyên môn với Văn phòng UBND, HĐND quận Kiến An về quản lý và điều hành công chức

tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính còn có nhiều mặt lúng túng, đùn đẩy trách nhiệm công việc nên chưa tạo được cơ chế làm việc đồng bộ.

Sáu là, trong một số việc, các phòng ban chuyên môn chỉ là cấp trung gian, phải chuyển hồ sơ lên UBND quận Kiến An giải quyết. Vì vậy, nhiều vụ việc không được giải quyết đúng hạn, báo đờ trên máy điều hành tác nghiệp. Đây là vấn đề rất nan giải, dễ gây phản ứng trong quá trình giải quyết thủ tục, ảnh hưởng đến việc cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”.

Bảy là, quận Kiến An là một Quận mới được thành lập dân cư chủ yếu là người làm nông nghiệp và kinh doanh nhỏ lẻ trình độ dân trí chưa đồng đều nên việc tiếp nhận thông tin và thực hiện về cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” và cải cách hành chính ở địa phương còn nhiều hạn chế.

Tóm lại, bên cạnh những thuận lợi, những mặt đã làm được trong quá trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính thì UBND quận Kiến An cần từng bước khắc phục những khó khăn nêu trên, để tạo tiền đề cho việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại địa phương đạt được hiệu quả cao hơn nữa.

2.2.2. Tình hình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa" tại UBND quận Kiến An

2.2.2.1. Những căn cứ pháp lý để tổ chức Bộ phận “một cửa”

Thực hiện Quyết định số Quyết định 93/2007/QĐ-TTg, ngày 22-6-2007 về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương; Nghị quyết 30c/NQ-CP của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020.

Thành uỷ, HĐND, UBND Thành phố Hải Phòng và UBND Quận Kiến An đã xây dựng và ban hành hàng loạt các đề án, quyết định để triển khai áp

dụng mô hình giải quyết công việc theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông” trên địa bàn toàn thành phố và UBND quận Kiến An đó là:

- Quyết định 1367/ QĐ- UB ngày 08-6-2007 về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện nhiệm vụ đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực Quản lý Nhà nước thành phố Hải Phòng giai đoạn 2007- 2010; Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 15/11/2011 của Ban Thường vụ Thành uỷ về đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015; Nghị quyết số 06/2012/NQ/HĐND ngày 20/7/2012 của Hội đồng nhân dân thành phố về đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước thành phố giai đoạn 2012-2015, định hướng đến năm 2020; Quyết định số 41/QĐ-UBND ngày 12/01/2016 ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2016; Quyết định số 178/QĐ-UBND ngày 09/3/2016 ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2016. Quyết định số 1785/QĐ-UBND ngày 07/9/2016 về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2008...

Trên cơ sở những căn cứ pháp lý nêu trên, UBND quận Kiến An đã triển khai xây dựng và thực hiện Đề án cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” gắn liền với công tác cải cách hành chính của địa phương. Đồng thời, xây dựng quy chế hoạt động và làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính cũng như sự phối kết hợp giữa các phòng ban chuyên môn trong việc giải quyết hồ sơ hành chính cho công dân, tổ chức, đảm bảo đúng, đủ, kịp thời, công khai, minh bạch trong việc giải quyết hồ sơ hành chính của công dân, bước đầu đã mang lại những thay đổi tích cực trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, được nhân dân tin tưởng và ủng hộ.

2.2.2.2. Tổ chức và hoạt động của Bộ phận “một cửa” tại UBND Quận Kiến An

Trên cơ sở các văn bản quy phạm pháp luật nêu trên UBND quận Kiến An đã xây dựng và ban hành hàng loạt các đề án, quyết định để triển khai áp dụng mô hình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” trên địa

bàn quận Kiến An. Đã chỉ đạo các phòng chuyên môn tiến hành rà soát lại các quy trình thủ tục theo quy định về thời gian, các khoản thu phí, lệ phí... qua đó điều chỉnh cho phù hợp. Hệ thống lại chức năng, nhiệm vụ của các phòng để xác định mức độ trách nhiệm của các Trưởng phòng, ban chuyên môn. Trên cơ sở đó ban hành quy định trình tự giải quyết hành chính tại bộ phận tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ; tiến hành mẫu hoá các quy trình, thủ tục để công khai tại bộ phận “một cửa” các lĩnh vực đã được thành phố phê duyệt. Quận Kiến An được sự hỗ trợ của Ban quản lý dự án thí điểm cải cách hành chính thành phố đã cho đi nghiên cứu, học tập mô hình cải cách hành chính, mô hình “một cửa” ở quận Ngô Quyền - thành phố Hải Phòng, huyện Vân Đồn tỉnh Quảng Ninh. Đã chỉ đạo tập trung cho công tác nhân sự, lựa chọn cán bộ có trình độ, am hiểu về các thủ tục hành chính của các phòng ban, cán bộ có ý thức tổ chức kỷ luật tốt, có khả năng tiếp dân, để thành lập bộ phận tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ hành chính, gồm 5 đồng chí CBCC được trưng tập từ các phòng TN&MT, Tài chính, LĐ-TB&XH, Tư pháp, Văn phòng HĐND và UBND có 02 đồng chí có trình độ Thạc sỹ, 03 đồng chí trình độ đại học.

Năm 2005, UBND quận Kiến An đã thành lập bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cả ở cấp Quận và 10 phường trên địa bàn. Đây là một thay đổi căn bản bước đầu trong giao dịch của người dân với các phòng ban của quận và các phường. Người dân không phải tìm gặp cán bộ, phòng ban để giải quyết công việc tránh được phiền hà, sách nhiễu, nhũng nhiễu và những tiêu cực có thể phát sinh, vì vậy đã được dư luận đồng tình ủng hộ.

2.2.2.3. Vị trí pháp lý của Bộ phận “một cửa”

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND quận, do Phó Chánh văn phòng làm trưởng Bộ phận, các CBCC do UBND quận điều động từ Văn phòng và từ các phòng ban chuyên môn có liên quan tới lĩnh vực “một cửa” và chịu sự quản lý trực tiếp của Văn phòng HĐND và UBND quận.

2.2.2.4. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các phòng ban chuyên môn

Bộ phận “một cửa” của quận Kiến An có mối quan hệ mật thiết đối với HĐND và UBND quận và các phòng ban chuyên môn trong việc phối hợp hoạt động giải quyết hồ sơ hành chính cho công dân, tổ chức. Để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thể hoạt động được theo đúng quy định của luật pháp, đòi hỏi phải có sự phối hợp với các bộ phận khác trong UBND và phải có sự chỉ đạo, giám sát chặt chẽ của lãnh đạo. Cụ thể là :

Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND Quận Kiến An phụ trách Bộ phận có nhiệm vụ:

- Quản lý thời gian làm việc hàng ngày của CBCC thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Nắm hình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của CBCC thuộc Bộ phận; kết hợp với các Trưởng phòng, ban chuyên môn kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt là những hồ sơ thuộc trách nhiệm giải quyết của nhiều phòng, ban liên quan.

- Kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành quy chế, nội quy Bộ phận; chấn chỉnh về tác phong, lề lối làm việc của CBCC; kịp thời chấn chỉnh những sai sót trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc.

- Nhận xét, đánh giá đối với CBCC được điều động từ các phòng, ban chuyên môn đến theo luật CBCC. Báo cáo UBND quận xem xét, xử lý đối với những CBCC không thực hiện đúng nội quy, quy chế hoạt động của Bộ phận.

- Báo cáo với UBND quận theo định kỳ tháng, quý, năm về tình hình và kết quả thực hiện công tác của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính. Xây dựng kế hoạch công tác, đồng thời đề xuất với UBND quận Kiến An các vấn đề có liên quan, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2.2.2.5. Các phòng, ban chuyên môn có liên quan có nhiệm vụ phối hợp với Bộ phận “một cửa” như sau:

- Vào sổ theo dõi, cập nhật các hồ sơ đã được ký và đóng dấu xác nhận, do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND Quận Kiên An chuyển đến.

- Trưởng các phòng, ban chuyên môn liên quan có trách nhiệm phân công CBCC xem xét, giải quyết hồ sơ theo quy định.

- Nếu hồ sơ không giải quyết được, hoặc cần phải xem xét lại thì phòng chuyên môn phải có văn bản gửi về Bộ phận “một cửa” để trả lời công dân.

- Các phòng, ban chuyên môn không trực tiếp nhận hồ sơ thuộc các lĩnh vực giải quyết theo cơ chế “một cửa” của khách hàng. Hồ sơ không có chữ ký xác nhận của Trưởng Bộ phận và không có dấu của Bộ phận “một cửa” của UBND quận Kiên An, được coi là hồ sơ không hợp lệ.

- Hồ sơ liên quan đến nhiều phòng, ban chuyên môn thì Trưởng phòng, ban chuyên môn chịu trách nhiệm chính phải phối hợp với các phòng chuyên môn khác để cùng giải quyết.

- Hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ cho các CBCC được phân công làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính.

2.2.2.6. Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính

- Quản lý thời gian làm việc của CBCC thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo lịch phân công.

- Theo dõi, nắm tình hình và trực tiếp kiểm tra, kiểm soát toàn bộ việc tiếp nhận và trả kết quả theo lịch phân công.

- Trực tiếp cùng với công chức tiếp nhận hồ sơ giải thích, hướng dẫn quy trình thủ tục, điều kiện giải quyết đối với những hồ sơ phức tạp.

- Kiểm tra đôn đốc, chấn chỉnh kịp thời những sai sót trong quá trình làm việc của CBCC trong việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả cũng như việc giao tiếp với tổ chức, công dân.

- Ký các văn bản đề nghị các phòng ban chuyên môn, UBND 10 phường thực hiện các nội dung, thủ tục xác minh, bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ ký các văn bản khác được UBND, chủ tịch UBND quận Kiên An ủy quyền.

- Trực tiếp xin ý kiến Chủ tịch UBND quận giải quyết đối với những hồ sơ công việc phức tạp, hoặc có những ý kiến chưa thống nhất trong giải quyết một công việc cụ thể giữa các phòng ban chuyên môn có liên quan.

- Báo cáo Chủ tịch UBND quận về tình hình thực hiện của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng văn bản theo định kỳ hàng tháng, quý năm, đột xuất.

- Đề nghị các trưởng phòng ban chuyên môn thuộc UBND quận, Chủ tịch UBND các phường thực hiện các nghiệp vụ, xác minh, kiểm tra, kết luận, cho ý kiến... trong việc giải quyết các hồ sơ hành chính tại địa phương.

- Kiểm tra, đôn đốc các cơ quan chuyên môn, UBND các quận Kiến An, phường thực hiện các công việc mà tổ chức, công dân yêu cầu trong thời gian hạn định.

- Đề nghị UBND quận Kiến An khen thưởng hoặc kỷ luật CBCC trong Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định của pháp luật.

2.2.2.7. Cán bộ công chức tiếp nhận và trả kết quả

- Trực tiếp kiểm tra, xem xét các yêu cầu của tổ chức và công dân để bổ sung hoàn chỉnh.

+ Trường hợp hồ sơ đã đầy đủ các thủ tục theo quy định thì tiếp nhận.

+ Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ thì hướng dẫn cụ thể để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh.

+ Trường hợp yêu cầu của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc không thuộc các lĩnh vực thực hiện cơ chế “một cửa” thì hướng dẫn cụ thể để tổ chức, công dân hiểu và không nhận hồ sơ.

- Lập phiếu tiếp nhận và hẹn ngày hoàn trả hồ sơ; soạn thảo các văn bản cần thiết khác để giúp cho tổ chức, công dân hoàn chỉnh thủ tục hồ sơ.

- Chuyển hồ sơ của tổ chức, công dân đến phòng chuyên môn để xử lý.

- Sau khi có kết quả từ phòng ban chuyên môn, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân theo đúng thời gian quy định.

- Đối với những hồ sơ phức tạp, khó xử lý hoặc chưa có sự thống nhất giữa các phòng ban chuyên môn liên quan, CBCC phải chủ động báo cho Trưởng Bộ phận để xin ý kiến giải quyết.

- Thu phí và lệ phí theo quy định.
- Hàng ngày phải vào sổ theo dõi việc tiếp nhận và trả kết quả.

Như vậy, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các cán bộ có thẩm quyền cũng như các phòng ban chuyên môn có mối liên hệ mật thiết, chặt chẽ với nhau. CBCC làm việc tại Bộ phận này là cầu nối giữa thường trực HDND - UBND với các tổ chức, công dân, Bộ phận “một cửa” là cánh tay phải đắc lực của UBND quận Kiến An, đảm bảo cho việc giải quyết yêu cầu, hồ sơ hành chính của dân được nhanh, gọn, tiết kiệm được thời gian và tiền bạc. Đồng thời, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính đạt được nhiều hiệu quả thì sẽ nâng cao hơn nữa lòng tin của nhân dân vào bộ máy chính quyền Nhà nước ở địa phương. Ngược lại, quản lý lỏng lẻo, giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức trì trệ tại Bộ phận này có thể gây ra nhiều hệ quả không đáng có như: tố cáo, khiếu nại...Có thể nói, cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” còn góp phần tăng cường mối quan hệ giữa các phòng ban chuyên môn, tạo ra một hệ thống phối hợp hoạt động nhịp nhàng của bộ máy hành chính Nhà nước tại địa phương.

2.2.2.8. Thời gian làm việc

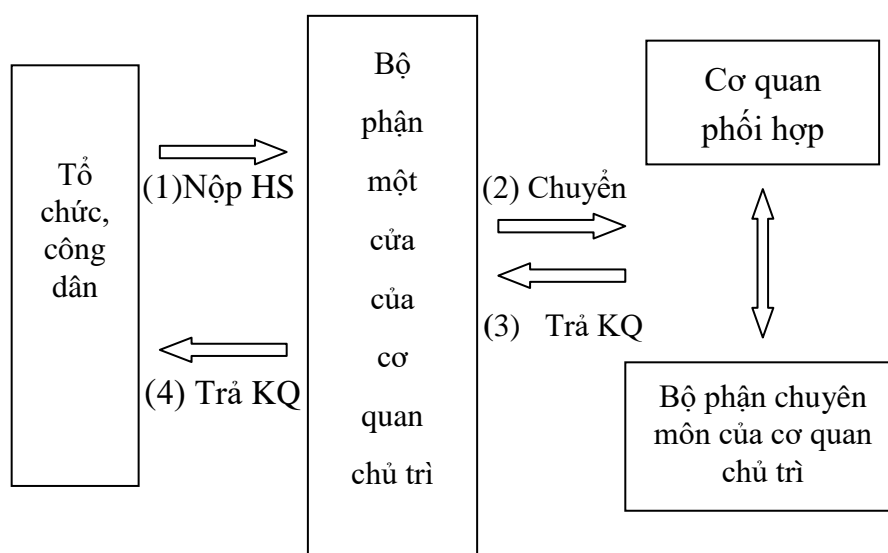
Do đặc thù làm việc của mô hình “một cửa” là có sự phối hợp hoạt động giữa các phòng ban chuyên môn trong giải quyết hồ sơ hành chính, vì vậy thời gian làm việc của Bộ phận “một cửa” cũng được quy định phù hợp Bộ phận “một cửa” làm việc từ thứ Hai đến thứ 6 hàng tuần và sáng Thứ 7, (nghỉ chiều thứ 7, Chủ nhật và các ngày lễ, tết theo quy định). Giờ làm việc trong ngày được quy định như sau:

- Sáng: từ 08h00 - 10h30
- Chiều: từ 14h00 - 16h00

Thời gian hành chính còn lại trong ngày để CBCC của Bộ phận “một cửa” sắp xếp hồ sơ, trình ký, đóng dấu xác nhận, chuyển hồ sơ đến các phòng, ban liên quan giải quyết. Hết ngày làm việc cán bộ thu phí, lệ phí có trách nhiệm kiểm kê phí, lệ phí đã thu, nộp kho bạc nhà nước theo chế độ quản lý tài chính.

2.2.3. Quy trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính “một cửa” của UBND quận Kiến An, được thực hiện theo cơ chế đại diện: các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm liên quan trong quá trình xây dựng quy chế phối hợp sẽ thống nhất với nhau về việc uỷ quyền cho cơ quan chủ trì tiếp nhận tất cả các loại hồ sơ liên quan đến phần việc của cơ quan chủ trì và phần việc của các cơ quan sẽ phối hợp và thu phí, lệ phí của các phần việc này. Trên cơ sở các quy định về thủ tục đã thống nhất, cơ quan chủ trì phân loại và chuyển hồ sơ đến các cơ quan cần phối hợp để các cơ quan giải quyết theo thẩm quyền. Các cơ quan phối hợp sau khi giải quyết công việc xong chuyển kết quả lại cho cơ quan chủ trì để trả cho đối tượng.



(Nguồn : Phòng Nội vụ Quận Kiến An)

Sơ đồ 2.2: Sơ đồ tổ chức và quy trình giải quyết công việc theo cơ chế “một cửa” tại UBND Quận Kiến An

Quy trình giải quyết các công việc được diễn giải như sau:

2.2.3.1. Tiếp nhận hồ sơ

Khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức cũng như của công dân; CBCC của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm :

- Xem xét, kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ;
- Hướng dẫn việc kê khai, bổ sung (nếu thiếu);
- Tiếp nhận các hồ sơ đã được kiểm tra đúng yêu cầu, viết phiếu hẹn trả kết quả theo quy định.

- Những hồ sơ thuộc các lĩnh vực được quy định giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa” cho công dân và tổ chức thì các phòng, ban chuyên môn không trực tiếp nhận. Hồ sơ không có kiểm tra xác nhận của Bộ phận “một cửa” được coi là không đủ điều kiện để xem xét.

2.2.3.2. Xem xét giải quyết hồ sơ của các phòng, ban chuyên môn liên quan

- Trưởng các phòng, ban chuyên môn chịu trách nhiệm giải quyết các hồ sơ thuộc quyền hạn của phòng, ban do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến.

- Hồ sơ liên quan đến nhiều phòng, ban chuyên môn thì cần xem xét nội dung chủ yếu liên quan đến phòng, ban chuyên môn nào để báo cáo UBND quận quy định trách nhiệm phối hợp giải quyết.

2.2.3.3. Thẩm quyền ký giải quyết công việc

- Đối với những loại công việc UBND quận Kiến An quy định thuộc thẩm quyền ký của Trưởng các phòng, ban thì trưởng các phòng, ban ký giải quyết sau đó chuyển lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với các loại việc UBND quận Kiến An quy định thuộc thẩm quyền ký của Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận Kiến An thì các phòng, ban chuyên môn trình Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch ký thông qua Văn phòng HĐND và UBND.

2.2.3.4. Trả kết quả

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết của các phòng ban chuyên môn, các cán bộ thụ lý trực tiếp mang hồ sơ đến Bộ phận Văn thư để đóng dấu; ghi sổ theo dõi; cập nhật thông tin vào máy tính; hướng dẫn cách nộp phí, lệ phí theo quy định và trả kết quả hồ sơ theo đúng ngày ghi trên giấy biên nhận hồ sơ.

Những hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết hoặc cần có thêm thời gian để nghiên cứu thêm thì các phòng, ban chuyên môn cần thông báo bằng văn bản về lý do cụ thể và chuyển đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thông báo cho tổ chức hoặc công dân được biết và viết phiếu hẹn lại.

2.2.4 Các lĩnh vực thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An

Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng căn cứ vào Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 40/9/2003 về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương và thực tiễn tình hình địa phương ra quyết định thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính tại UBND Quận Kiến An vào tháng 8/2005; để thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”. Bao gồm 5 lĩnh vực sau:

- Lĩnh vực cấp giấy phép kinh doanh hộ cá thể, hợp tác xã.
- Lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất, cấp giấy chứng nhận đăng ký cam kết bảo vệ môi trường.
- Lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng thuộc thẩm quyền của quận.
- Lĩnh vực Lao động thương binh và xã hội
- Lĩnh vực tư pháp, hộ tịch (lĩnh vực này hiện nay thực hiện tại Phòng Tư pháp)

2.2.4.1. Tiến trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” trong lĩnh vực đất đai

Quy trình do Phòng TN&MT chịu trách nhiệm phối hợp thực hiện, bao gồm:

**** Cấp giấy chứng nhận QSD đất***

Hồ sơ gồm có:

- Đơn xin cấp GCNQSD.
- GCNQSD cũ hoặc các giấy tờ có liên quan.
- Sơ đồ hiện trạng khu đất (do phường, phòng TNMT lập).
- CMTND của vợ và chồng người xin cấp
- Hộ khẩu (02 bản sao).

Thời gian giải quyết

- Cấp mới 45 ngày làm việc.
- Cấp đổi 30 ngày làm việc.
- Cấp mất 60 ngày làm việc.

Người thực hiện	Trình tự công việc	Thời gian thực hiện
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra hồ sơ Tiếp nhận hồ sơ</div>	01 ngày
Phòng TN&MT	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thụ lý hồ sơ và niêm yết công khai</div>	Cấp mới: 32 ngày Cấp lại: 20 ngày Cấp mất: 45 ngày
Lãnh đạo phòng TN&MT	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trình lãnh đạo UBND Quận</div>	06 ngày
Lãnh đạo UBND Quận	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;">Duyệt, ký</div> </div>	02 ngày
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trả kết quả Thu lệ phí theo quy định</div>	01 ngày

(Nguồn : UBND quận Kiến An)

Sơ đồ 2.3 Quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất tại quận Kiến An

Hiện nay, các hồ sơ hành chính trong lĩnh vực đất đai được giải quyết theo cơ chế “một cửa”, điều đó đã giảm sự phiền hà, đi lại của nhân dân, so với việc thực hiện theo cơ chế “nhiều cửa” trước đây thì người dân không phải đi lại nhiều, trước đây, người dân phải mất tới 12 lượt đi lại để thực hiện xong thủ tục này, thì từ khi cơ chế một cửa được đưa vào áp dụng tại địa phương, số lần đi lại được rút ngắn còn 3 lần, người dân chỉ đến để bộ phận một cửa để nghe công chức bộ phận trách hướng dẫn về hồ sơ, nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận một cửa. Tuy nhiên, thời gian giải quyết hồ sơ hành chính lại kéo dài và thường trễ hẹn trả kết quả, theo thống kê của UBND quận tổng số hồ sơ phải giải quyết 9 tháng năm 2016 là 3.166 hồ sơ; số hồ sơ đã giải quyết 2.891 đạt tỷ lệ 91,3% ; số hồ sơ đang giải quyết 231 chiếm tỷ lệ 7,3%; số hồ sơ quá hạn 44 chiếm tỷ lệ 1,4% [45], tổng số hồ sơ trễ hẹn đều thuộc lĩnh vực đất đai, nhất là trong lĩnh vực cấp lại GCNQSDĐ do bị mất bị kéo dài từ lên đến nửa năm, cấp lại vượt quá thời gian quy định từ 5 đến 10 ngày là hiện tượng còn phổ biến. Việc này đã khiến người dân mệt mỏi khi phải đi lại nhiều lần để nhận được kết quả và ảnh hưởng tới thời gian, tiền bạc của họ dẫn đến nhiều hiện tượng tiêu cực như bồi dưỡng cán bộ để đẩy nhanh thời gian giải quyết hồ sơ của mình [50].

Theo quy trình này thì Chủ tịch UBND Quận Kiến An trực tiếp ký duyệt đối với việc cấp GCNQSDĐ. Đây là những việc cụ thể mà Chủ tịch UBND quận Kiến An hoàn toàn có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND quận ký duyệt và chỉ thực hiện vai trò kiểm tra, giám sát của lãnh đạo UBND. Từ khi thực hiện lộ trình cấp GCN QSDĐ và thời gian giao dịch các loại giấy tờ cũ thì số lượng hồ sơ trong lĩnh vực đất đai tăng rất nhanh. Vì vậy, cần phải đẩy mạnh việc phân cấp, ủy quyền gắn liền với công tác kiểm tra giám sát để giảm áp lực cho công việc cho Chủ tịch UBND Quận Kiến An.

** Đăng ký thế chấp và xóa thế chấp quyền sử dụng đất*

Hồ sơ gồm có:

- GCNQSDĐ (1 bản gốc, 1 bản sao theo luật đất đai năm 2013).
- Hợp đồng thế chấp (01 bản chính).

- Đơn yêu cầu đăng ký thế chấp hoặc xóa thế chấp (02 bản chính).
- CMTND phô tô (01 bản).
- Hộ khẩu phô tô (01 bản).
- Thời gian giải quyết: Trong 03 ngày làm việc.

Người thực hiện	Trình tự công việc	Thời gian thực hiện
Công chức tiếp nhận hồ sơ	Kiểm tra hồ sơ Tiếp nhận hồ sơ	
Văn phòng ĐKQSDĐ	↓ Thụ lý hồ sơ	1 ngày
Lãnh đạo Văn ĐKQSDĐ	↓ Xem xét và trình ký	1 ngày
	↓ Duyệt, ký	
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	↓ Trả kết quả Thu lệ phí theo quy định	1 ngày

(Nguồn : UBND quận Kiến An)

Sơ đồ 2.4 Quy trình thực hiện đăng ký thế chấp và xóa thế chấp quyền sử dụng đất tại quận Kiến An

Nhìn chung, trong lĩnh vực đăng ký thế chấp và xóa thế chấp khá linh hoạt và nhanh gọn, hầu hết đều thực hiện theo đúng thời gian quy định. Hồ sơ thuộc lĩnh vực này, nếu tiếp nhận vào buổi sáng hồ sơ đủ điều kiện, cán bộ thẩm định và lãnh đạo không bận họp thì sẽ trả lại cho người dân vào đầu giờ chiều, nếu người dân nộp vào giờ buổi chiều thì sẽ nhận lại vào hai ngày sau. Tại UBND quận Kiến An quy trình hồ sơ do Giám đốc Văn phòng ĐKQSDĐ trực tiếp ký nhận, mà không thông qua UBND Quận Kiến An, vì việc trình lên UBND ký duyệt là không cần thiết đây là việc đơn giản mà Giám đốc Văn phòng ĐKQSDĐ có thể giải quyết và chịu trách nhiệm.

2.2.4.2. Tiến trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” các giấy tờ thuộc lĩnh vực Tư pháp

Phòng Tư pháp chịu trách nhiệm phối hợp giải quyết thủ tục:

** Chứng thực bản sao từ sổ gốc, chứng thực chữ ký*

Hồ sơ gồm có:

- Bản sao CMTND, hộ khẩu của người đi chứng thực (trong trường hợp chứng thực chữ ký).
- Bản sao các giấy tờ chứng thực.

Thời gian giải quyết: Trong ngày làm việc.

** Đăng ký thay đổi, cải chính hộ tịch, xác định lại dân tộc, giới tính, bổ sung hộ tịch, điều chỉnh hộ tịch*

Hồ sơ gồm có:

- CMTND và sổ hộ khẩu.
- Bản chính giấy khai sinh và Giấy chứng nhận của cơ quan y tế.
- Biên bản xác nhận giới tính, dân tộc, hộ tịch.
- Đơn xin thay đổi, cải chính, bổ sung, điều chỉnh hộ tịch, xác định lại dân tộc, giới tính.
- Quyết định thay đổi, cải chính, bổ sung, điều chỉnh hộ tịch, xác định lại

dân tộc, giới tính.

Thời gian: 03 ngày làm việc (Có vướng mắc 5 ngày nữa).

* Cấp lại bản chính giấy khai sinh

Hồ sơ gồm có :

- Tờ khai theo mẫu;
- Giấy khai sinh bản chính cũ (nếu có);
- Sổ đăng ký khai sinh hiện đang lưu trữ tại UBND các phường, hoặc tại UBND Quận Kiến An (phô tô có công chứng).

Thời gian giải quyết: 3 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ (từ 1/1/2016 chỉ trích lục bản sao từ sổ gốc). Thủ tục cấp lại bản sao chỉ cần một tờ khai.

Người thực hiện	Trình tự công việc	Thời gian thực hiện
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	Kiểm tra đơn xin xác nhận và tiếp nhận đơn	
Cán bộ phòng Tư pháp	Thụ lý hồ sơ	1 ngày
Lãnh đạo phòng Tư pháp Quận	Duyệt, ký	1 ngày
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	Trả kết quả Thu lệ phí theo quy định	1 ngày

(Nguồn : UBND quận Kiến An)

Sơ đồ 2.5 quy trình thực hiện chứng nhận các giấy tờ thuộc lĩnh vực tư pháp tại quận Kiến An

So với việc thực hiện cơ chế một cửa trước đây, nhất là khi năm 2007 có quy định về việc chuyển bớt một số công việc chứng thực không có yếu tố nước ngoài xuống cho Bộ phận một cửa của UBND phường giải quyết thì áp lực công việc của cán bộ tư pháp được giảm bớt đi nhiều. Theo số liệu thống kê của phòng Nội vụ cung cấp thì năm 2010 tại lĩnh vực này, cán bộ tiếp nhận và trả kết quả 4.072 việc, so với năm 2013 khi thực hiện quy định mới, số lượng hồ sơ tiếp nhận chỉ còn 1.745 việc [44].

Lĩnh vực tư pháp có quy trình chung cho các loại công việc, không qua lãnh đạo UBND Quận Kiến An ký duyệt mà ủy quyền cho Trưởng phòng tư pháp thực hiện. Tùy theo từng công việc cụ thể mà thời gian giải quyết khác nhau. Qua so sánh với mô hình các quy trình thủ tục khác thì quy trình chứng thực thể hiện rõ nhất sự phân cấp và chế độ ủy nhiệm đối với Trưởng phòng tư pháp. Điều này không làm giảm đi hiệu lực quản lý của UBND đối với công tác chứng thực mà ngược lại lãnh đạo UBND Quận Kiến An phải tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và duy trì chế độ thường xuyên báo cáo các hoạt động chứng thực. Từ cách thức này, đã mở ra hướng mới làm thay đổi cơ bản phương thức làm việc, giải quyết thủ tục hành chính tại UBND quận Kiến An là chuyển giao vụ việc cụ thể cho thủ trưởng cơ quan chuyên môn giải quyết. Lãnh đạo UBND Quận tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, chấp hành pháp luật, nội quy, quy chế cơ quan của CBCC và quản lý ở tầm vĩ mô, đề ra những chính sách thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của quận Kiến An.

2.2.4.3. Tiến trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” cấp giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh

Quy trình này áp dụng cho các đối tượng, tổ chức kinh tế hoạt động theo Luật hợp tác xã trên địa bàn Quận . Phòng Tài chính - Kế hoạch chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện quy trình.

* *Đăng ký kinh doanh HTX* ; Hồ sơ gồm có :

- Đơn xin cấp giấy phép đăng ký kinh doanh hợp tác xã.
- Bản sao CMTND, hộ khẩu của người đứng ra đăng ký kinh doanh.
- Điều lệ hoạt động của HTX.

- Biên bản đã thông qua tại hội nghị thành lập HTX.
 - Giấy xác nhận vốn pháp định.
 - Danh sách số lượng xã viên, ban quản trị, ban kiểm soát HTX.
 - Danh sách HTX thành viên, hội đồng quản trị đối với liên hiệp HTX.
- * Thời gian giải quyết:
- Cấp mới : 15 ngày làm việc; thay đổi : 7 ngày làm việc.

Người thực hiện	Trình tự công việc	Thời gian thực hiện
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra hồ sơ Tiếp nhận hồ sơ</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	1 ngày
Phòng Tài chính kế hoạch	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thụ lý hồ sơ</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	7 ngày (3 ngày – TH thay đổi)
Lãnh đạo phòng Tài chính kế hoạch	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trình lãnh đạo UBND TP</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	4 ngày (1 ngày – TH thay đổi)
Lãnh đạo UBND Quận Kiến An	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Duyệt, ký</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	2 ngày (1 ngày – TH thay đổi)
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trả kết quả Thu lệ phí theo quy định</div>	1 ngày

(Nguồn: UBND Quận Kiến An)

Sơ đồ 2.6 quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh HTX tại quận Kiến An

*** Đăng ký kinh doanh cá thể**

Hồ sơ gồm có:

- Đơn xin cấp phép đăng ký kinh doanh hộ cá thể hoặc cấp đổi.
- Bản sao CMTND, hộ khẩu của người đứng ra đăng ký kinh doanh; Đăng ký kinh doanh vận tải hành khách hoặc hàng hoá thêm sơ yếu lý lịch, bằng lái xe, giấy đăng ký xe.

Người thực hiện	Trình tự công việc	Thời gian thực hiện
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra hồ sơ Tiếp nhận hồ sơ</div>	
Phòng Tài chính kế hoạch	↓	2 ngày
Lãnh đạo phòng Tài chính kế hoạch	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thụ lý hồ sơ</div>	
Lãnh đạo phòng Tài chính kế hoạch	↓	1 ngày
Lãnh đạo UBND Quận Kiến An	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trình lãnh đạo UBND Quận Kiến An</div>	
Lãnh đạo UBND Quận Kiến An	↓	1 ngày
Lãnh đạo UBND Quận Kiến An	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Duyệt, ký</div>	
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	↓	1 ngày
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trả kết quả Thu lệ phí theo quy định</div>	

(Nguồn : Phòng Nội vụ Quận Kiến An)

Sơ đồ 2.7 quy trình thực hiện cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh Cá thể tại quận Kiến An

- Chứng chỉ hành nghề của cơ quan có thẩm quyền cấp đối với những ngành nghề quy định hoặc bản sao hợp lệ.

- Giấy xác nhận quyền sử dụng, sở hữu hợp pháp về địa điểm kinh doanh.

- Giấy xác nhận vốn pháp định đối với những ngành nghề phải có vốn pháp định.

- Thời gian giải quyết: 05 ngày làm việc.

Quy trình giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực đăng ký kinh doanh được xây dựng và thực hiện theo những quy định của Luật doanh nghiệp 2005 và những nghị định hướng dẫn thi hành luật doanh nghiệp từ 2005 đến nay. Ở UBND quận Kiến An, việc cấp giấy phép kinh doanh cho cá nhân, hộ gia đình và hợp tác xã được đảm bảo giải quyết đúng theo thời gian quy định của pháp luật khi tổ chức công dân hoàn thiện hồ sơ nộp ở Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ ở UBND quận Kiến An. Tại UBND quận việc cấp giấy phép kinh doanh do UBND quận thực hiện, còn phòng Tài chính - Kế hoạch có trách nhiệm thẩm tra và xác minh. Ngoài những yêu cầu về giấy tờ theo luật quy định, tổ chức, công dân khi nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần phải chuẩn bị thêm CMTND và sổ hộ khẩu cũng như hợp đồng thuê mặt bằng kinh doanh (nếu là thuê địa điểm kinh doanh) có chứng thực.

2.2.4.4. Quy trình cấp giấy phép Xây dựng, sửa chữa, cải tạo, hoặc cấp lại giấy phép xây dựng.

* Cấp giấy phép xây dựng đối với nhà ở riêng lẻ

Hồ sơ gồm có :

- Đơn xin cấp phép đăng xây dựng.

- Bản sao những giấy tờ chứng minh quyền sử dụng đất.

- Bản vẽ thiết kế kỹ thuật hoặc thiết kế bản vẽ thi công được phê duyệt theo qui định của pháp luật xây dựng (Bản vẽ mặt bằng công trình trên lô đất tỷ lệ 1/50-1/500, bản vẽ các tầng, các mặt đứng, mặt cắt chính công trình tỷ lệ 1/50 - 1/200; bản vẽ mặt bằng móng tỷ lệ 1/50 - 1/200 sơ đồ đối nội nước, cấp điện.

- Đối với công trình liền kề phải có bản cam kết của chủ đầu tư đảm bảo an toàn cho công trình và công trình liền kề.

- CMTND và sổ hộ khẩu có chứng thực.

Thời gian giải quyết: 15 ngày làm việc.

* Cấp giấy phép xây dựng đối với trường hợp sửa chữa, cải tạo

Hồ sơ gồm có :

- Đơn xin cấp giấy phép sửa chữa, cải tạo, công trình, nhà ở.

- Bản sao những giấy tờ chứng minh về quyền sở hữu, quản lý sử dụng công trình, nhà ở, bản sao giấy phép xây dựng đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.

- Bản sao bản vẽ hiện trạng của bộ phận, hạn mục công trình sửa chữa, cải tạo đã được phê duyệt theo quy định có tỷ lệ tương ứng với các bản vẽ của hồ sơ đề nghị cấp phép sửa chữa cải tạo và ảnh chụp 10*15cm hiện trạng công trình và công trình lân cận trước khi sửa chữa cải tạo.

- Đối với các di tích lịch sử, văn hóa danh lam thắng cảnh đã được xếp hạng thì phải có bản sao văn bản chấp thuận của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo phân cấp.

Thời gian giải quyết: 15 ngày làm việc.

Cấp lại giấy phép xây dựng

- Giấy phép xây dựng được cấp lại đối với các trường hợp bị rách, nát hoặc bị mất;

- Giấy phép xây dựng được cấp dưới hình thức bản sao;

- Hồ sơ đề nghị cấp lại giấy phép xây dựng gồm: Đơn đề nghị cấp phép xây dựng trong đó giải trình rõ lý do đề nghị cấp lại.

- Thời gian giải quyết: 15 ngày làm việc.

UBND quận Kiến An, việc cấp giấy phép xây dựng, sửa chữa, cải tạo, hoặc cấp lại giấy phép xây dựng được đảm bảo giải quyết đúng theo thời gian quy định của pháp luật khi tổ chức công dân hoàn thiện hồ sơ nộp ở Bộ phận

tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ. Việc cấp giấy phép xây dựng, sửa chữa, cải tạo hoặc cấp lại giấy phép xây dựng do UBND quận thực hiện, còn phòng Quản lý xây dựng có trách nhiệm phối hợp với phường thẩm tra và xác minh. Ngoài những yêu cầu về giấy tờ theo luật quy định, tổ chức, công dân khi nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần phải chuẩn bị thêm CMTND và sổ hộ khẩu có chứng thực, nhưng thời gian giảm 5 ngày so với qui định.

Người thực hiện	Trình tự công việc	Thời gian thực hiện
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra hồ sơ Tiếp nhận hồ sơ</div>	1 ngày
Phòng Quản lý đô thị	↓	8 ngày
Phòng Quản lý đô thị	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thụ lý hồ sơ</div>	
Lãnh đạo phòng Quản lý đô thị	↓	3 ngày
Lãnh đạo phòng Quản lý đô thị	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trình lãnh đạo UBND Quận Kiến An</div>	
Lãnh đạo UBND Quận Kiến An	↓	2 ngày
Lãnh đạo UBND Quận Kiến An	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Duyệt, ký</div>	
Lãnh đạo UBND Quận Kiến An	↓	
Lãnh đạo UBND Quận Kiến An	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lưu hồ sơ</div>	
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trả kết quả Thu lệ phí theo quy định</div>	1 ngày

(Nguồn : UBND Quận Kiến An)

Sơ đồ 2.8 quy trình thực hiện cấp giấy phép xây dựng, sửa chữa, cải tạo, Điều chỉnh, gia hạn, hoặc cấp lại giấy phép xây dựng

2.2.4.5. Tiến trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” lĩnh vực Thương binh - Xã hội

Quy trình này áp dụng để thực hiện xác nhận chính sách ưu đãi với người có công, do phòng Lao động- thương binh và xã hội thực hiện.

Bao gồm :

- Xác nhận chính sách ưu đãi đối với người có công.
- Xác nhận con thương binh, liệt sĩ và đối tượng chất độc da cam.
- Xác nhận thủ tục thăm viếng, tiếp nhận hài cốt liệt sỹ.
- Xác nhận miễn giảm thuế sử dụng đất.
- Xác nhận miễn giảm cho các hộ nghèo.

Hồ sơ gồm có :

- Đơn xin xác nhận .
- Hộ khẩu, CMTND.

Thời gian giải quyết : trong ngày làm việc.

Người thực hiện	Trình tự công việc	Thời gian thực hiện
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra đơn xin xác nhận và tiếp nhận đơn</div>	Toàn bộ quy trình từ khâu tiếp nhận được giải quyết trong ngày
Công chức bộ phận LĐ TBXH	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thụ lý hồ sơ</div>	
Lãnh đạo phòng LĐ TBXH	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Duyệt, ký</div>	
Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trả kết quả Thu lệ phí theo quy định</div>	

(Nguồn: Phòng Nội vụ Quận Kiến An)

Sơ đồ 2.9: Quy trình thực hiện lĩnh vực Thương binh - Xã hội tại quận Kiến An

Tại Bộ phận một của UBND quận Kiến An thì quy trình giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực LĐ-TB&XH do Trưởng phòng LĐ-TB&XH giải quyết do tính chất đặc thù của loại thủ tục hành chính này. Bộ phận “một cửa” tiếp nhận năm loại thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực LĐ-TB&XH, còn các thủ tục khác thì tổ chức, công dân liên hệ trực tiếp tại phòng LĐ-TB&XH để giải quyết. Đây là một trong hai lĩnh vực mà phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết mà không phải thông qua UBND Quận để giải quyết.

Nhìn chung, việc xây dựng các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trong cách lĩnh vực theo cơ chế “một cửa” tại UBND Quận Kiến An đều dựa theo những quy định chung nhất của các văn bản pháp luật. Đối với một số thủ tục hành chính áp dụng đặc thù thì UBND Quận quy định thêm một số loại giấy tờ nằm ngoài quy định chung. Những quy định riêng này được đưa ra xuất phát từ yêu cầu quản lý của địa phương nhưng lại gây khó khăn phiền hà cho tổ chức, công dân khi tham gia vào các thủ tục hành chính. Đây là kết quả của quá trình học tập kinh nghiệm mô hình các nơi và sự điều chỉnh mô hình “một cửa” từng bước từ khi bắt đầu thí điểm cho đến khi có đề án chính thức thực hiện. Bên cạnh đó thành phố Hải Phòng, việc thực hiện, tổng kết kinh nghiệm của các cấp các ngành trong quá trình triển khai thực hiện thì vẫn chưa có sự tham gia của người dân mà chỉ dựa trên ý kiến chủ quan của cơ quan và cán bộ công chức trong cơ quan. Đây là một khiếm khuyết lớn, cần phải được thay đổi để đảm bảo xây dựng Nhà nước trong sạch vững mạnh, là Nhà nước của dân, do dân và vì nhân dân.

2.2.4.6. Khảo sát thực tế mức độ hài lòng của người dân tại Văn phòng một cửa của quận Kiến An

Phỏng vấn trực tiếp một số người dân tại bộ phận "một cửa" của quận, phường khảo sát, kết quả là đại bộ phận người dân đều cho biết, từ khi thực hiện cơ chế "một cửa liên thông", thì việc giải quyết công việc cho người dân

đã tốt hơn rất nhiều so với trước đây. CBCC chủ yếu là người trẻ, nhanh nhẹn, giao tiếp cởi mở. Tuy nhiên thì trình độ xử lý công việc của đội ngũ này còn hạn chế (60% người được hỏi đánh giá ở mức trung bình), tinh thần trách nhiệm trong việc giải quyết công việc chưa cao (52,5% người được hỏi đánh giá ở mức bình thường), đặc biệt do công chức còn trẻ nên chưa có kinh nghiệm giao tiếp với người già, hướng dẫn người dân nhiều khi chưa được tận tình, chu đáo (52%), nhiều tình huống phát sinh công chức phường chưa giải quyết ngay được (55% người được hỏi đánh giá kỹ năng xử lý tình huống của công chức, viên chức là chưa thành thạo), nên không đảm bảo thời gian quy định (38,5%), dẫn đến việc người dân phải đi lại nhiều lần (44%). Chính những điều đó làm người dân chưa được hài lòng (34%) với chất lượng phục vụ của CBCC Văn phòng “một cửa” của quận, phường.

Bảng số 2.3: Tổng hợp kết quả điều tra mức độ hài lòng về việc cải cách thủ tục hành chính tại quận Kiến An

STT	Chất lượng công việc, kết quả dịch vụ cung cấp			Thời gian trả kết quả		Thái độ phục vụ			Nhận xét, ý kiến khác
	Mức độ đánh giá	Rất hài lòng	Tương đối hài lòng	Chưa hài lòng	Đúng hạn	Không đúng hạn	Đúng mực	Bình thường	
Tỷ lệ %	17	59	24	52	48	25	58	17	

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra theo mẫu phụ lục 2)

2.3. Đánh giá việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND quận Kiến An

2.3.1. Đánh giá chung

Nhìn chung, mô hình “một cửa” trong việc giải quyết hồ sơ hành chính của tổ chức, công dân trong thời gian qua được UBND quận Kiến An triển khai tương đối tốt, mang lại nhiều kết quả tích cực như giảm phiền hà cho tổ

chức, công dân, thời gian giải quyết hồ sơ được rút ngắn, quy chế làm việc và các thủ tục, lệ phí được công khai, minh bạch; tổ chức, công dân có điều kiện tham gia giám sát công việc của cán bộ công chức và cơ quan nhà nước khi họ thực hiện giải quyết hồ sơ hành chính theo quy trình đã được UBND thành phố phê duyệt.

Bảng 2.4. Bảng tổng hợp kết quả điều tra rà soát mẫu đơn, tờ khai hành chính tại quận Kiến An giai đoạn 2013 - 2015

Nội dung	Tổng số (phiếu)	Trả lời CÓ		Trả lời KHÔNG	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1. Mẫu đơn, mẫu tờ khai này có cần thiết trong thực hiện thủ tục hành chính hay không?	50	35	70.00	15	30.00
2. Nội dung mẫu đơn, mẫu tờ khai có dễ hiểu, dễ thực hiện không?	50	41	82.00	9	18.00
3. Mẫu đơn, mẫu tờ khai có phải xin xác nhận của cơ quan nhà nước hay người có thẩm quyền không?	50	13	26	37	74
3.1. Yêu cầu việc xác nhận vào mẫu đơn, mẫu tờ khai có cần thiết không?	50	23	46.00	27	54.00
3.2. Quy định về cơ quan/người có thẩm quyền xác nhận vào mẫu đơn, tờ khai có phù hợp không?	50	46	92.00	4	8.00
3.3. Yêu cầu xác nhận vào mẫu đơn, mẫu tờ khai có rõ ràng không?	50	29	58.00	21	42.00
4. Thể thức của mẫu đơn, mẫu tờ khai có tiện lợi cho người sử dụng không?	50	43	86.00	7	14.00
5. Ngôn ngữ yêu cầu trong mẫu đơn, mẫu tờ khai có hợp lý không?	50	45	90.00	5	10.00
6. Mẫu đơn, mẫu tờ khai có dễ tiếp cận không?	50	47	94.00	3	6.00
7. Mẫu đơn, mẫu tờ khai này được áp dụng trên phạm vi toàn quốc hay địa phương?	50	47	94.00	3	6.00
8. Mẫu đơn, mẫu tờ khai này có được quy định trong văn bản pháp luật không?	50	43	86.00	7	14.00

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra theo mẫu phụ lục 1)

So với một số địa phương khác cùng cấp khi thực hiện cơ chế một cửa UBND quận Ngô Quyền - thành phố Hải Phòng, huyện Vân Đồn tỉnh Quảng Ninh thì UBND quận Kiến An có điều kiện học hỏi kinh nghiệm cải cách và xây dựng quy trình, quy chế làm việc hoàn chỉnh hơn. Tuy nhiên, đây cũng là một hạn chế, vì là địa phương triển khai cơ chế “một cửa” muộn nên sự quan tâm, chỉ đạo cũng như hỗ trợ về kinh phí để triển khai mô hình cải cách thủ tục hành chính một cửa của thành phố và các cơ quan, ban ngành thành phố. Bên cạnh đó, công tác rút kinh nghiệm vẫn còn bó hẹp trong khuôn khổ địa phương thực hiện, mà chưa được nhân rộng, phổ biến sâu rộng nên UBND quận Kiến An vẫn phải từng bước vừa triển khai, vừa rút kinh nghiệm từ thực tiễn. Mặc dù triển khai cơ chế “một cửa” muộn hơn so với địa phương khác trong thành phố nhưng vẫn đi vào “vết xe đổ” của các địa phương đi trước triển khai, bên cạnh đó, các lĩnh vực giải quyết theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận vẫn còn hạn hẹp. Theo quy định của quyết định số 93/2007/QĐ-TTg thì ở địa phương sẽ triển khai cải cách thủ tục hành chính trên 7 lĩnh vực: Tư pháp, hộ tịch, đất đai, cấp phép xây dựng, đăng ký kinh doanh, LĐ-TB&XH và khiếu nại-tố cáo, nhưng tại Bộ phận “một cửa” của UBND quận Kiến An thì mới đưa vào áp dụng 4 lĩnh vực theo cơ chế “một cửa” là Tư pháp, Đất đai, Đăng ký kinh doanh, LĐ-TB&XH, do đó, vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng của tổ chức, công dân. Để khắc phục và hạn chế những thiếu sót trên đây, đồng thời phát huy được những mặt tích cực, UBND quận Kiến An cần xác rõ những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế này để có thể đưa ra phương hướng và các giải pháp giải pháp khắc phục.

2.3.2 Những kết quả đạt được trong công tác cải cách thủ tục hành chính tại UBND quận Kiến An

Từ khi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đi vào hoạt động cho đến nay đã mang lại nhiều kết quả đáng mừng. Có thể tóm lược lại những ưu điểm và

kết quả đạt được trong quá trình triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An như sau :

Một là, việc triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An đã giảm phiền hà rất lớn cho công dân tổ chức.

Đây cũng chính là mục đích quan trọng hàng đầu được tiến hành khi xác định tiến hành thực hiện cơ chế này. Nhờ sự quan tâm, chỉ đạo sát sao từ các cấp ủy, chính quyền, nhất là của lãnh đạo UBND quận Kiến An, cùng với sự nỗ lực trong công tác của toàn thể CBCC của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính cũng như CBCC các ban ngành phối hợp, qua hơn 3 năm (2013 - 2016) triển khai cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính “một cửa” đã đi vào nề nếp, bước đầu đã giải quyết nhanh, gọn, thuận tiện với thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực đã đảm bảo đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật cơ bản đáp ứng được yêu cầu đề ra. Thay vì việc phải đến liên hệ với nhiều cơ quan, tổ chức khi giải quyết công việc của mình như trước đây thì nay, người dân khi có nhu cầu giải quyết liên quan đến các thủ tục hành chính chỉ phải đến Bộ phận “một cửa” để được hướng dẫn và nộp hồ sơ, đến ngày hẹn nhận lại kết quả từ chính Bộ phận “một cửa”. Các quy trình còn lại sẽ do các cơ quan nhà nước chịu trách nhiệm phối hợp giải quyết. So với giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “nhiều cửa” trước đây, lượng khách hàng tới giao dịch tăng đột biến ngay từ những ngày đầu. Từ khi hoạt động đến nay, trung bình mỗi ngày, lượng công dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc là 75-80 lượt/người/ngày [49]; ở Bộ phận một cửa của 10 phường hàng ngày phải tiếp và giải quyết từ 250-300 lượt/ người/ ngày, các kiến nghị, yêu cầu hướng dẫn trình tự thủ tục được giải quyết kịp thời, tại chỗ theo tinh thần công khai, bình đẳng góp phần giảm thiểu được thời gian và công sức đi lại của người dân.

Hai là, hồ sơ, thủ tục hành chính đã được cải tiến theo hướng công khai với quy trình đơn giản hơn so với “nhiều cửa”

Trong xây dựng cơ sở pháp lý cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính thì UBND Quận đã chỉ đạo khẩn trương hoàn chỉnh việc sửa đổi, bổ sung ban hành các văn bản thống nhất như quy chế, quy trình thực hiện, nội quy cơ chế “một cửa” đảm bảo thống nhất và rà soát các biểu mẫu giấy tờ rườm rà gây khó khăn cản trở cho công việc giải quyết hồ sơ hành chính và chuẩn hóa mẫu khai hồ sơ hành chính theo tiêu chuẩn của văn bản quy phạm pháp luật nhằm xây dựng các thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, thuận tiện đảm bảo tốt cho việc thực hiện cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An và bước đầu xây dựng cơ chế liên thông trong giải quyết hồ sơ hành chính. Việc rà soát thường xuyên này trong toàn bộ cơ cấu tổ chức của UBND quận Kiến An và UBND các phường sẽ đẩy mạnh việc tìm ra những điểm bất cập, hạn chế và có thể đưa ra những phương án điều chỉnh phù hợp với tình hình mới.

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính đã thực hiện việc niêm yết công khai thủ tục, các khoản phí, lệ phí, mẫu hoá các giấy tờ, quyền, nghĩa vụ của tổ chức, công dân, quy tắc ứng xử, trách nhiệm của CBCC trong thực thi nhiệm vụ, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết công việc, đồng thời tạo cơ chế giám sát của tổ chức, công dân đối với hoạt động của cơ quan nhà nước.

Đồng thời, UBND quận Kiến An còn thường xuyên tiến hành việc rà soát các danh mục thủ tục hành chính để kiến nghị loại bỏ những thủ tục rườm rà, không cần thiết nhằm xây dựng các thủ tục đơn giản, dễ hiểu, thuận tiện để đưa vào thực hiện thông qua Bộ phận “một cửa” có 4/5 lĩnh vực được rút ngắn thời gian từ 1-5 ngày. Việc rà soát thường xuyên trong nội bộ UBND quận Kiến An sẽ đẩy mạnh việc tìm ra những bất cập, hạn chế và đưa ra

những phương án thay đổi hợp lý, hiệu quả và phù hợp với thực tiễn phát triển kinh tế - xã hội hiện nay của quận Kiến An.

Bên cạnh đó, thực hiện đề án của UBND quận Kiến An tham gia thực hiện dự án cải cách hành chính tinh giai đoạn 2, nhằm hoàn thiện cơ chế liên thông giữa UBND quận Kiến An với UBND các phường hỗ trợ các phường nâng cao chất lượng hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Đến nay, mô hình trên đã được phê duyệt liên thông được 6/10 phường đi vào hoạt động và đem lại nhiều kết quả tốt đẹp, tạo sự đột phá trong tác phong làm việc và phục vụ nhân dân.

Ba là, thời gian giải quyết công việc được rút ngắn, cơ bản đã giải quyết được số lượng lớn hồ sơ của tổ chức công dân

Từ khi thực hiện cơ chế “một cửa”, thời gian hoàn thiện hồ sơ của công dân, tổ chức và giải quyết công việc ở UBND Quận đã được rút ngắn hơn. Cụ thể:

Thời gian giải quyết các thủ tục hành chính đối với yêu cầu của một lượt khách hàng được rút ngắn, đặc biệt là trong lĩnh vực đất đai, trước đây công dân phải đi lại 10 lượt thì đến nay chỉ còn đi lại 3 lượt, đăng ký kinh doanh giảm được 1,5 ngày so với thời gian quy định của pháp luật, trong lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng, sửa chữa, cải tạo, Điều chỉnh, gia hạn, hoặc cấp lại giấy phép xây dựng giảm được 2 ngày, trong lĩnh vực tư pháp và lĩnh vực thương binh xã hội thì các thủ tục được thực hiện trên tinh thần nhanh, gọn, thuận tiện nên công việc được giải quyết nhanh chóng ngay trong buổi làm việc, người dân không phải đi lại chờ đợi buổi sau giải quyết như trước đây. Trên 91% thủ tục được giải quyết đúng hạn (số liệu thống kê của UBND quận tháng 9/2016), [45] còn một số trường hợp chậm trễ là do cán bộ có thẩm quyền ký, giải quyết đi họp, đi vắng nên bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không kịp hoàn trả kết quả hồ sơ hành chính cho người dân.

Chính nhờ sự nỗ lực chung của toàn thể CBCC trong UBND quận, với sự quan tâm chỉ đạo của ban lãnh đạo Quận, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

hồ sơ hành chính “một cửa” của UBND quận Kiến An. Qua các năm triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, đã cơ bản giải quyết được một số lượng công việc lớn thuộc các lĩnh vực do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính phụ trách. Cụ thể qua thực hiện giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa”, số lượng công việc của người dân được giải quyết tại 5 lĩnh vực được thể hiện như sau:

Bảng 2.5: Tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại UBND quận Kiến An giai đoạn 2013 - 2015

TT	Lĩnh vực	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015		9T/2016	
		HS tiếp nhận	HS trả kết quả	HS tiếp nhận	HS trả kết quả	HS tiếp nhận	HS trả kết quả	HS tiếp nhận	HS trả kết quả
1	Đất đai	1.982	1976	2.800	2.792	2.860	2.860	2.415	2.326
2	Tư pháp	1.745	1.745	2.025	2.025	2.150	2.150	2.218	2.218
3	ĐKKD	175	175	376	375	390	390	397	397
4	CSXH	210	210	310	310	278	278	272	272
5	GPXD	203	186	223	207	289	259	286	286
	Tổng	4.315	4.292	5.734	5.709	5.967	5.937	5.588	5.499

(Nguồn: Ủy ban nhân dân quận Kiến An)

Qua bảng số liệu trên, ta có thấy số lượng giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An tăng lên nhanh chóng về số lượng, nhất là hai lĩnh vực đất đai, Tư pháp và đăng ký kinh doanh. Lượng hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả hàng năm đều tăng, tỷ lệ hồ sơ tồn đọng, trễ hẹn giảm, trong năm 2014 đã giải quyết toàn bộ số hồ sơ, không còn tồn đọng hồ sơ hành chính, cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu của nhân dân.

Như vậy qua hơn 3 năm, UBND quận Kiến An thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” đã giải quyết được một số lượng lớn công việc của tổ chức, công dân. Góp phần củng cố niềm tin của người dân vào bộ máy chính quyền sở tại. Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An cũng đã mang lại nhiều hiệu quả tích cực đối với sự phát triển kinh tế- xã hội của địa phương. Việc cấp GCNQSDĐ, giấy phép xây dựng hàng năm được giải quyết ở UBND Quận cũng như việc cấp giấy đăng ký kinh doanh tại địa phương trong thời gian vừa qua đã có đóng góp không nhỏ vào ngân sách nhà nước cũng như địa phương.

Bốn là, trách nhiệm, quyền hạn, quyền lợi của tổ chức, công dân và CBCC cũng như các phòng ban chuyên môn rõ ràng hơn.

Đối với tổ chức, công dân, việc thực hiện cơ chế “một cửa” đã giúp cho tổ chức, công dân biết được các quyền lợi và nghĩa vụ của mình, được biết rõ các nơi cần đến làm thủ tục, thời gian giải quyết hồ sơ của mình. Đồng thời, cơ chế “một cửa” cũng cho phép tổ chức, công dân dễ dàng tham gia giám sát hoạt động của CBCC và hoạt động của cơ quan nhà nước thông qua việc công khai các quy trình giải quyết công việc, quy chế làm việc và trách nhiệm của CBCC được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Đối với CBCC thực thi nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính, dưới sự quản lý của trưởng Bộ phận là phó chánh Văn phòng HĐND - UBND Quận. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính tuy vẫn thuộc sự quản lý của Văn phòng nhưng hoạt động mang tính chất độc lập, có cơ cấu chặt chẽ, rõ ràng. Trình độ, năng lực nhận thức của CBCC phụ trách các lĩnh vực được nâng cao và chuyên nghiệp hơn, 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, có cảm giác được tôn trọng. Mỗi năm, các CBCC của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính đều được tập huấn và bồi dưỡng để nâng cao chuyên môn nghiệp vụ. CBCC làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính được trang bị đồng phục, đeo thẻ, được trang bị các phương tiện làm việc hiện đại như máy tính nối

mạng Internet, máy in.. và được trợ cấp đặc biệt (200.000 đồng/ tháng) [51]. Chính vì vậy, đã động viên được tinh thần làm việc của các họ, thái độ, tác phong, trách nhiệm với công việc được nâng cao. Bên cạnh đó, hoạt động theo cơ chế mới bắt buộc CBCC phải nỗ lực phấn đấu để nâng cao trình độ, đáp ứng được yêu cầu công việc.

Quy chế phối hợp hoạt động với các phòng ban được chặt chẽ, phù hợp với điều kiện thực tế của UBND Quận. Cơ chế giám sát, đôn đốc, kiểm tra cũng được lãnh đạo địa phương thực hiện khá tốt trong thời gian qua. Trách nhiệm của các phòng, ban chuyên môn phối hợp đã rõ ràng hơn, cơ chế mới đã xác định rõ vai trò, trách nhiệm độc lập của từng bộ phận, từng cá nhân trong từng giai đoạn của quá trình giải quyết hồ sơ hành chính. Nếu phòng, ban, phường nào chậm trễ sẽ bị xem xét trách nhiệm. Trong mối quan hệ công tác nội bộ của các cơ quan hành chính, cơ chế “một cửa” đã giúp đơn giản hóa các quy trình còn trùng lặp trong xử lý công việc như văn thư, xác minh những vấn đề liên quan đến đo vẽ nhà, đất đai... do đó, giúp tiết kiệm thời gian của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND. Cùng với cải cách thủ tục hành chính lãnh đạo UBND Quận cũng tăng cường công tác kỷ luật, kỷ cương hành chính. Khi có phản ánh cán bộ gây phiền hà, nhũng nhiễu dân, sẽ có những biện pháp xử lý nghiêm khắc, chuyển công tác, chấm dứt hợp đồng...

Năm là, các kết quả khác

Về cơ sở vật chất văn phòng làm việc để tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính đã được tăng cường đầu tư sửa chữa, UBND Quận đã nâng cấp dãy nhà cấp bốn thành dãy khung trang sạch đẹp với các trang thiết bị làm việc tiện nghi như bàn ghế để làm việc, quạt mát, nước uống, máy in, máy fax... Ngoài ra, mỗi CBCC làm việc ở Bộ phận “một cửa” đều được trang bị một máy vi tính hiện đại để phục vụ cho công việc.

Về việc ứng dụng công nghệ thông tin vào cải cách hành chính Nhà nước. Trên tinh thần cải cách toàn diện, thực hiện chủ trương ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý nhà nước theo tinh thần Chỉ thị số 34/2008/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ, quận Kiến An tiến hành triển

khai thực hiện việc chuyển công văn, giấy tờ qua mạng Internet giữa các phòng ban, ngành, phường tạo điều kiện thuận lợi và giảm bớt khó khăn cho cán bộ văn thư. Việc làm này góp phần tiết kiệm thời gian cũng như kinh phí in ấn văn bản, bởi chỉ cần trang văn bản gốc được đưa lên mạng thì các cơ quan, tổ chức liên quan đều có thể tải về máy tính để xem hoặc thực hiện. Đồng thời, tháng 10 năm 2013 các thủ tục hành chính của quận, phường được cấp giấy chứng nhận phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 theo Quyết định số 118/2009/TTg, là một nội dung quan trọng trong thực hiện cải cách hành chính nhằm có được phương pháp làm việc hợp lý, khoa học, nâng cao hiệu lực, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, bảo đảm an sinh xã hội. UBND quận Kiến An cũng đang phối hợp cùng với các cơ quan ban ngành triển khai xây dựng trang Web của Quận để công khai các thủ tục hành chính, người dân chỉ cần ngồi nhà nhấn chuột, lướt web là có thể tra cứu, tìm hiểu về quy trình, thủ tục và thời gian thực hiện hành chính theo từng lĩnh vực mà Quận đã và đang thực hiện trên địa chỉ [www.http://kienan.haiphong.gov.vn/](http://kienan.haiphong.gov.vn/).

Về công tác tuyên truyền, phổ biến về cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” và tăng cường kiến thức pháp luật cho người dân. Trong thời gian qua, các công tác này được thực hiện khá tốt, các chủ trương chính sách pháp luật của Đảng và Nhà nước đã được tuyên truyền rộng rãi trong nhân dân thông qua các phương tiện thông tin như Đài truyền thanh quận Kiến An, mạng Internet, Mạng xã hội như Face book... hoặc trụ sở UBND phường và Tại trụ sở UBND Quận và các phòng ban chuyên môn quận. Vào tháng 10 hàng năm, sở Nội vụ đã tiến hành phát phiếu thăm dò ý kiến của người dân về mức độ hài lòng đối với Bộ phận “một cửa” và đã thu được nhiều ý kiến khách quan. Cụ thể, theo thống kê sơ bộ của Phòng Nội Vụ Quận Kiến An thì có 22% tổ chức, công dân rất hài lòng với hoạt động của Bộ phận, 71% người dân hài lòng và chỉ có 7% chưa hài lòng với phong cách phục vụ của Bộ phận “một cửa” tại UBND quận.

**Bảng 2.6a Thực trạng tình hình cải cách hành chính tại UBND quận
Kiến An giai đoạn 1 (2010 - 2015)**

STT	Nhiệm vụ/ Tiêu chí	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Ghi chú
1.	Số văn bản chỉ đạo điều hành CCHC của quận (<i>Quyết định, Chỉ thị, Công văn...</i>)	7	7	9	10	8	
2.	Số lượng cơ quan đơn vị được kiểm tra CCHC	0	10	0	13	0	
3.	Số lượng các hình thức tuyên truyền CCHC	26	32	30	35	29	
4.	Số mô hình sáng kiến CCHC triển khai áp dụng	1	1	1	1	1	
5.	Số văn bản QPPL do quận ban hành hàng năm	2	1	2	0	1	
6.	Số văn bản QPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của quận được rà soát, hệ thống hóa	2	1	2	0	1	
7.	Số văn bản đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế	0	0	0	0	0	
8.	Số văn bản đề nghị bãi bỏ, hủy bỏ	0	0	0	0	0	
9.	Số thủ tục hành chính trong bộ thủ tục hành chính của quận	234	234	234	234	234	<i>Năm 2015 đang cập nhật TTHC công bố của TP</i>
10.	Số lượng thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên cổng thông tin điện tử của quận	234	234	234	234	234	
11.	Số lượng các thủ tục hành chính thực hiện ở địa phương, được giải quyết theo cơ chế một cửa	7	6	6	6	6	<i>Tính theo lĩnh vực đầu việc</i>
12.	Số lượng thủ tục hành chính, giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông	3	3	3	3	3	<i>Tính theo lĩnh vực đầu việc</i>
13.	Số cơ quan hành chính quận theo ND 37/2014/NĐ-CP	13	13	13	12	12	
14.	Số đơn vị cấp phường	10	10	10	10	10	
15.	Số đơn vị sự nghiệp công lập	9	9	9	9	9	
16.	Số tổ chức KHCN công lập	0	0	0	0	0	

(Nguồn: Ủy ban nhân dân quận Kiến An)

**Bảng 2.6b: Thực trạng tình hình cán bộ, công chức tại UBND quận
Kiến An giai đoạn 1 (2010 - 2015)**

STT	Nhiệm vụ/ Tiêu chí	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Ghi chú
01	Tổng biên chế của quận	101	101	102	102	95	
02	Số lượng công chức cấp phường	242	242	242	242	242	
03	Số lượng cán bộ công chức cấp phường đạt chuẩn	62%	73%	80%	90%	95%	
04	Số cán bộ công chức cấp phường được bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ trong năm	550	482	620	690	655	
05	Số lượng các lớp đào tạo, bồi dưỡng của quận	12	10	13	14	12	
06	Số lượng cán bộ công chức được bồi dưỡng hàng năm	46	52	53	48	55	
07	Số cơ quan HC thực hiện cơ chế khoán biên chế và kinh phí HC	13	13	13	13	12	
08	Số đơn vị sự nghiệp thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm	3	3	3	3	3	
09	Tỷ lệ số văn bản chính thức được trao đổi dưới dạng điện tử	70%	75%	82%	95%	99%	
10	Tỷ lệ công chức được cấp hộp thư điện tử	100%	100%	100%	100%	100%	
11	Số đơn vị hành chính cấp phường triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản	10	10	10	10	10	
12	Số đơn vị hành chính cấp phường sử dụng mạng nội bộ (mạng Lan) để trao đổi công việc	10	10	10	10	10	
13	Số đơn vị HC cấp phường có cổng hoặc trang thông tin điện tử	0	0	0	0	0	
14	Số đơn vị hành chính cấp phường có bằng công bố ISO	0	0	10	10	10	
15	Số đơn vị hành chính cấp phường triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông	10	10	10	10	10	

(Nguồn: Ủy ban nhân dân quận Kiến An)

Như vậy, Thủ tục hành chính ngày càng được đơn giản, năng lực và tinh thần trách nhiệm của CBCCC được nâng cao, tăng cường cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin trong phục vụ nhân dân...là những yếu tố để cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng. Đây là bước xây dựng và củng cố niềm tin của người dân và doanh nghiệp tiếp tục khơi thông các nguồn lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của quận. Hiệu quả mô hình “một cửa” là điểm nhấn trong cải cách thủ tục hành chính của quận Kiến An và nhanh chóng được nhân rộng.

2.3.3. Hạn chế trong công tác cải cách thủ tục hành chính tại UBND quận Kiến An

Thực chất của cải cách hành chính, áp dụng cơ chế “một cửa” trên địa bàn quận Kiến An cũng như các địa bàn khác trong cả nước là để cải thiện mối quan hệ giữa Nhà nước với nhân dân, là thay đổi quan điểm và phương thức phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước từ thói quen cửa quyền xin - cho, dành thuận lợi cho người quản lý trước đây sang thói quen phục vụ của người công chức - viên chức, thật sự là công bộc của nhân dân, nhận khó khăn về mình, dành thuận lợi cho nhân dân; vì lợi ích của nhân dân và nhân dân là người được hưởng lợi ích trực tiếp của cuộc CCHC, của việc áp dụng cơ chế “một cửa”. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai hoạt động thì công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” vẫn chưa thực hiện triệt để được yêu cầu nêu trên và vẫn còn tồn tại hạn chế.

2.3.3.1. Thể chế hành chính chưa hoàn chỉnh đồng bộ

Thể chế quy định về cơ chế “một cửa” mới chỉ được đề cập một cách chung nhất về mặt nguyên tắc. Quận chưa xây dựng được quy chế chịu trách nhiệm khi hồ sơ hành chính không được giải quyết kịp thời. Bộ phận “một cửa” chỉ là nơi nhận hồ sơ chứ không có thẩm quyền giải quyết mà phải thông

qua các cơ quan chuyên môn phối hợp. Điều này làm mất thời gian của tổ chức, công dân khi chờ đợi và thời gian đi lại của CBCC ở Bộ phận “một cửa” để giải quyết công việc.

Lĩnh vực được thực hiện theo cơ chế “một cửa” còn quá ít, hiện nay tại Bộ phận “một cửa” của UBND Quận mới thực hiện cải cách thủ tục hành chính ở năm lĩnh vực, trong đó hầu hết đều là những công việc đơn giản. Mâu thuẫn trong quy định thẩm quyền của UBND cấp huyện trong giải quyết hồ sơ hành chính của Quyết định số 181 và Quyết định số 93 không đồng nhất với nhau, điều này dẫn đến việc lúng túng trong xây dựng và thực hiện thẩm quyền giải quyết hồ sơ hành chính. Vì thế, thủ tục hành chính chưa ổn định, chưa đủ sức hấp dẫn.

Bên cạnh đó, qua một thời gian thực hiện ngày làm việc thứ bảy của Bộ phận một cửa cũng như các phòng ban chuyên môn để giải quyết hồ sơ hành chính của tổ chức công dân chưa thực sự mang lại hiệu quả. Trong khi đó, chi phí cho ngày làm việc thứ 7 chiếm khoảng 80% ngày bình thường nên rất lãng phí về mặt kinh tế [50]. Vì người dân chưa quen đến giao dịch trong ngày thứ 7 nên rất ít, thậm chí có thứ bảy không có ai và nhu cầu của người dân cũng không được giải quyết vì các đơn vị chủ yếu là nhận và trả hồ sơ chứ không giải quyết kịp trong ngày.

2.3.3.2. Quy trình, thủ tục còn nhiều bất cập

Sự phối hợp của các phòng chuyên môn với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính trong công tác giải quyết hồ sơ hành chính cũng như rà soát, thống kê các thủ tục hành chính chưa tốt ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện. Vẫn còn tình trạng đùn đẩy, thờ ơ trong việc giải quyết xem xét công việc của các phòng ban chuyên môn phối hợp. Việc phân cấp, ủy quyền trách nhiệm để giải quyết thủ tục hành chính vẫn chưa được đẩy mạnh.

2.3.3.3. Thủ tục hành chính vẫn rườm rà, chưa hợp lý, so với quy định của trung ương vẫn có xu hướng tăng thêm

Hệ thống văn bản pháp luật do các cơ quan trung ương ban hành liên tục thay đổi dẫn đến các thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu cũng thay đổi gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện. Mặc dù trong thời gian vừa qua, được sự chỉ đạo thống nhất từ Trung ương cũng như của Thành phố và các sở ban ngành trong công tác rà soát và sửa đổi các thủ tục hành chính rườm rà, gây cản trở cho việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại địa phương, nhưng nhìn chung trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính vẫn còn rườm rà. Tổ chức công dân vẫn phải đi qua “nhiều cửa” khi hoàn thiện hồ sơ hành chính, đến thời hạn thì phải mang thông báo của Chi cục thuế đến ngân hàng thực hiện nghĩa vụ tài chính, sau đó lại mang phiếu thu quay trở lại Bộ phận “một cửa” để nộp phiếu thu và nhận kết quả hồ sơ.

2.3.3.4. Thời gian xử lý công việc từ khi tiếp nhận đến khi có kết quả vẫn còn tùy tiện, kéo dài

Tổ chức, công dân khi đến Bộ phận “một cửa” nộp đầy đủ hồ sơ hợp lệ và nhận phiếu hẹn trả cụ thể nhưng trên thực tế còn không ít trường hợp kết quả được giao không đúng hẹn, thậm chí sai hẹn gấp đôi gấp ba thời gian quy định. Lĩnh vực có nhiều hồ sơ bị tồn đọng, gây bức xúc nhất cho người dân là lĩnh vực nhà đất, Quy định về cấp GCNQSD đất trên địa bàn quận Kiến An theo quy định là 45 ngày cũng gây không ít khó khăn cho cán bộ thực hiện vì lượng hồ sơ thuộc lĩnh vực nhà đất quá nhiều khiến công việc của cán bộ thụ lý luôn bị quá tải. Thời gian xác định nghĩa vụ tài chính kéo dài cũng là một nguyên nhân làm cho việc hồ sơ bị chậm, kéo dài thời gian trả kết quả. Cụ thể như để làm thủ tục cấp do mất GCNQSDĐ người dân phải chờ đợi có trường hợp gần 6 tháng, còn cấp lại, hoặc cấp mới thì thường kéo dài thời gian giải quyết thêm từ 5 đến 10 ngày.

2.3.3.5 Kinh phí, cơ sở vật chất còn hạn hẹp, nghèo nàn, lạc hậu

Do quy định cụ thể về cơ sở vật chất, trang thiết bị theo tiêu chuẩn để phục vụ cho công tác tiếp nhận và trả hồ sơ hành chính chưa cụ thể rõ ràng

nên UBND Quận mặc dù có nhiều cố gắng nhưng vẫn không có khoản kinh phí riêng để đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất. Việc bố trí trang thiết bị phục vụ cho nhu cầu của nhân dân còn chưa hợp lý, gây nên tình trạng lãng phí. Phòng làm việc của Bộ phận “một cửa” tuy đã được sửa chữa, nâng cấp khang trang sạch đẹp nhưng cấu trúc văn phòng còn chưa hợp lý vì trước đây là Hội trường và các phòng làm việc của cơ quan Tòa án quận Kiến An cũ, mỗi một lĩnh vực giải quyết được bố trí ở từng phòng khác nhau, được ngăn cách bởi dãy tường nên nhìn không thông thoáng. Do kinh phí đầu tư của thành phố hạn hẹp mới đầu tư liên thông được 6/10 phường với Bộ phận “một cửa” của quận Kiến An, vẫn còn tồn tại việc xử lý hồ sơ hành chính theo phương pháp thủ công, việc xây dựng và ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại vào trong việc quản lý và giải quyết hồ sơ hành chính triển khai rất chậm.

2.3.3.6. Bố trí cán bộ công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vẫn còn nhiều bất cập

Theo Quyết định số 181 quy định bố trí CBCC làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính là những CBCC có trình độ chuyên môn, năng lực và phẩm chất đạo đức tốt, có khả năng giao tiếp với tổ chức, công dân. Nhưng do nhận thức của lãnh đạo coi đây là công việc đơn giản, chỉ đơn thuần là nhận hồ sơ và trả kết quả nên thường bố trí các Bộ phận này là công chức mới tuyển dụng, hoặc những CBCC có trình độ không cao, nhất là Văn phòng ĐKQSDĐ... đã gây ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại địa phương. Ở lĩnh vực đất đai, nhu cầu của người dân là rất lớn, thậm chí có ngày làm việc cán bộ lĩnh vực này phải tiếp nhận hơn 40 bộ hồ sơ, trong khi đó lại vừa hướng dẫn, vừa trả kết quả hồ sơ hành chính. Vì thế, tình trạng ùn tắc trong giải quyết hồ sơ hành chính tại lĩnh vực này vẫn còn phổ biến.

Những hạn chế trên đây, cần sớm được khắc phục kịp thời để đảm bảo công tác cải cách hành chính đạt được hiệu quả tốt hơn nữa.

2.3.4. Nguyên nhân của những hạn chế

Việc tồn tại những hạn chế, bất cập nêu trên là do tổng hợp nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan. Có một số nguyên nhân chính sau:

Thứ nhất, thiếu sự chỉ đạo thống nhất của các cơ quan có thẩm quyền: Nhận thức, tư duy về quản lý về quản lý nhà nước trong một bộ phận không nhỏ cán bộ, công chức tại UBND quận và các phường còn chậm được đổi mới. Các nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” cũng chưa được tuân thủ triệt để, như nguyên tắc thủ tục hành chính đơn giản rõ ràng, đúng pháp luật, nguyên tắc đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng thuận tiện và nhất là nguyên tắc về phối hợp chưa được thực hiện đồng bộ. Việc rà soát, kiến nghị bãi bỏ những quyết định, những thủ tục hành chính rườm rà trong cơ quan vẫn chưa được quan tâm đúng mức, do vậy vẫn còn tồn tại nhiều thủ tục rườm rà ngoài quy định chung của pháp luật. Việc xây dựng và thực hiện cơ chế “một cửa” còn mang nặng tính hình thức, chạy theo thành tích mà chưa đề cao lợi ích phục vụ nhân dân lên hàng đầu.

Thứ hai, TTHC là vấn đề rộng lớn, phức tạp, liên quan đến nhiều đối tượng thực thi trong xã hội và gắn liền với thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền.

Do những văn bản quy phạm pháp luật của Chính phủ chưa có sự thống nhất, vẫn còn chồng chéo quy định về chức năng nhiệm vụ của cơ quan chuyên môn cấp huyện như mâu thuẫn trong quy định về thẩm quyền giải quyết hồ sơ hành chính của cơ quan nhà nước cấp huyện trong Quyết định 181/2003/TTg và Quyết định số 93/2007/TTg.

Thứ ba, Chưa thấy hết được ý nghĩa, tầm quan trọng và đòi hỏi cấp bách của việc tháo gỡ những cản trở, vướng mắc trong cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về TTHC để phát huy mạnh mẽ tiềm năng sức mạnh vật chất, tinh thần của người dân cho mục tiêu phát triển. Việc xây dựng quy trình giải quyết hồ sơ hành chính vẫn còn nhiều điểm chưa hợp lý nhưng vẫn chưa được sửa đổi cho phù hợp. Hiện nay, vẫn chưa xác lập được quy định về cơ chế báo cáo trực tiếp kết quả của Bộ phận “một cửa” đối với lãnh đạo UBND Quận.

UBND Quận vẫn chưa có chế tài xử phạt cụ thể khi Bộ phận, cán bộ công chức không hoàn thành nhiệm vụ. Cơ chế trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, nhất là cơ chế chịu trách nhiệm vẫn chưa được rõ ràng.

Thứ tư, Trong quá trình thực hiện triển khai cải cách hành chính, nhận thức và trình độ của một số lãnh đạo các phòng, ban và phường còn hạn chế; một số cán bộ công chức chưa tạo được thói quen, lè lỏi làm việc bằng phần mềm tin học nên hiệu quả công việc chưa cao, khả năng thay đổi thích nghi còn chậm, tư duy cai trị vẫn còn nặng nề.

Thứ năm, chưa có cơ chế pháp lý đủ mạnh để ràng buộc trách nhiệm của UBND quận trong việc tiếp nhận, xử lý nhanh chóng, kịp thời các phản ánh ý kiến, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về cơ chế chính sách TTHC không còn phù hợp. Chế độ chính sách đối với CBCC làm tại Bộ phận “một cửa” còn thấp, ngoài chế độ lương quy định theo bậc lương của cán bộ công chức ra họ chỉ được hưởng một khoản phụ cấp là 200.000 đồng/ tháng. Bên cạnh đó, cán bộ công chức được chuyển từ các phòng ban chuyên môn, họ vừa phải đảm nhận công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đồng thời vẫn kiêm nhiệm công việc tại các phòng ban chuyên môn. Công việc còn nhiều mới mẻ, CBCC phải tiếp cận với công nghệ mới, tương đối phức tạp, phần mềm tác nghiệp yêu cầu các quy trình thực hiện chặt chẽ, trong khi đó thời gian tập huấn không nhiều, khối lượng công việc tăng gấp nhiều lần so với trước đây.

Thứ sáu, một bộ phận nhân dân trình độ dân trí, ý thức, sự hiểu biết về pháp luật chưa cao, không nắm rõ được quyền lợi và vị thế của mình, khi gặp phải những hiện tượng tiêu cực xảy ra thì vẫn còn e ngại, không mạnh dạn đấu tranh bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình, thậm chí còn tiếp tay cho một Bộ phận cán bộ công chức bằng hình thức bồi dưỡng để họ giải quyết công việc của mình nhanh hơn. Như vậy, cho dù việc chậm trễ hồ sơ là do sự tắc trách của CBCC hay do sự bất cập trong các quy định thì sự thiệt thòi vẫn ở phía người dân, dẫn tới lãng phí thời gian, tiền của, công sức của công dân và điều cốt lõi là chưa đúng tinh thần cải cách hành chính.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI UBND QUẬN KIẾN AN

Qua việc tìm hiểu thực trạng và phân tích đánh những ưu, hạn chế cũng như nguyên nhân của những hạn chế trong việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An, tác giả đề xuất một số nhiệm vụ và giải pháp để khắc phục những hạn chế nêu trên và để đẩy mạnh CCHC của cơ chế “một cửa” tại quận Kiến An. Cụ thể như sau:

3.1. Phương hướng, nhiệm vụ

3.1.1. Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng

Ban thường vụ Thành ủy đã có “Nghị quyết số 10-NQ/TU ngày 27 tháng 12 năm 2013 về triển khai thực hiện phát triển viễn thông và công nghệ thông tin thành phố Hải Phòng đến năm 2020”; Hội đồng nhân dân thành phố Hải Phòng có “Nghị quyết số 09/2014/NQ-HĐND ngày 05 tháng 5 năm 2014 về nhiệm vụ, giải pháp phát triển viễn thông và công nghệ thông tin thành phố Hải Phòng đến năm 2020”; UBND thành phố có “Quyết định số 1566/QĐ-UBND ngày 17 tháng 7 năm 2014 về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 10-NQ/TU của Ban Thường vụ Thành ủy, Nghị quyết số 09/2014/NQ-HĐND của Hội đồng nhân dân thành phố Hải Phòng” về việc thí điểm xây dựng mô hình “Chính quyền điện tử” tại các quận. Tiếp tục đẩy mạnh CCHC và đẩy mạnh CCTTHC theo cơ chế “một cửa” và hoàn thành cơ bản mục tiêu CCHC, đồng thời gắn liền với việc tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng và chính quyền địa phương nhằm tạo điều kiện phục vụ tốt nhất cho nhân dân. Công cuộc cải cách hành chính nói chung và thủ tục hành chính nói riêng tại quận Kiến An chỉ đạt kết quả như mong đợi nếu được sự lãnh đạo và chỉ đạo kiên quyết của các cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị.

3.1.2. Hoàn thiện thể chế hành chính

Việc này cần gắn liền với đẩy mạnh cải cách hành chính về mặt thủ tục, giấy tờ bằng nhiều hình thức và phương pháp khác nhau, nhất là áp dụng phương tiện điện tử. Thủ tục hành chính được cải cách theo hướng đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng, cùng với thái độ phục vụ tốt từ phía công chức nhà nước sẽ là một trong những giải pháp quan trọng tháo gỡ những hạn chế hiện nay ở UBND quận Kiến An.

3.1.3. Xây dựng mô hình giải quyết hồ sơ hành chính theo hướng hiện đại, nhanh gọn

Trước hết, cần hoàn thiện cơ chế một cửa với quy trình và cơ chế phối hợp thực hiện khoa học hợp lý đem lại hiệu quả cao trong việc giải quyết hồ sơ hành chính của tổ chức, công dân một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất. Đồng thời mở rộng hơn nữa các loại việc giải quyết thông qua cơ chế một cửa phù hợp với tình hình và nhu cầu cầu địa phương. Chính quyền điện tử quận Ngô Quyền được xây dựng, phát triển và duy trì sẽ góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính đảm bảo 03 giảm: giảm thủ tục, giảm thời gian, giảm chi phí.

Có thể nói, đó là một hướng đi quan trọng mà quận Kiến An cần tiến hành triển khai nhanh chóng để đảm bảo yêu cầu của cải cách hành chính.

3.1.4. Nâng cao chất lượng cán bộ công chức

Với hướng cải cách là nhằm xây dựng một đội ngũ công chức có chuyên môn, có thái độ phục vụ chu đáo, có đạo đức và tinh thần tận tụy với trách nhiệm được giao. Đây là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ công, nhất là dịch vụ hành chính, tạo được sự tin cậy của nhân dân đối với Nhà nước, xóa bỏ sự quan liêu, quan hệ, cơ chế “xin - cho”, “duyet cấp” cố hữu trong mối quan hệ giữa cơ quan Nhà nước với công dân. Khi tiền lương và các chế độ chính sách khác cho cán bộ, công chức không trở thành

động lực kích thích tinh thần trách nhiệm và sự miễn cưỡng của công chức thì thủ tục giấy tờ dù có đơn giản đến bao nhiêu chăng nữa, nó vẫn trở nên ùn tắc khi người dân có nhu cầu.

3.1.5. Xã hội hóa hoạt động cải cách thủ tục hành chính

Tiếp tục huy động các tổ chức, công dân tham gia vào công tác cải cách hành chính, như đẩy mạnh xã hội hóa một số hoạt động cung cấp dịch vụ công tại địa phương: chứng thực, trợ giúp pháp lý... Nhằm mục tiêu giảm bớt gánh nặng cho Nhà nước nhưng vẫn đảm bảo được sự điều tiết, kiểm tra và hoạch định chính sách chung cho khu vực này. Bên cạnh đó, kêu gọi sự tham gia đóng góp ý kiến của người dân đối với việc xây dựng, hoàn thiện thể chế mới.

3.1.6. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến kiến thức về cải cách hành chính

Cần tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền trong đội ngũ cán bộ và các tầng lớp nhân dân về vai trò, ý nghĩa của việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”, để họ hiểu và thực hiện phối hợp cùng giải quyết công việc hợp lý, khoa học, hiệu quả.

3.2. Các giải pháp chủ yếu

3.2.1. Nâng cao chất lượng cán bộ, công chức

Con người là yếu tố then chốt quyết định sự thành công hay thất bại của một mô hình trong thực tiễn. Đây là “phương tiện” không thể thiếu trong công cuộc cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng. Điều này đã được khẳng định tại các kỳ đại hội Đảng các cấp cũng như trong Chương trình cải cách tổng thể hành chính Nhà nước và trong nhiều văn bản pháp lý khác. Vì vậy, nâng cao phẩm chất và năng lực của cán bộ công chức là một giải pháp rất quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của mô hình “một cửa” tại UBND quận Kiến An trong thời gian tới.

Chất lượng CBCC được biểu hiện qua trình độ chuyên môn, năng lực làm việc, khả năng giao tiếp giải quyết công việc (kỹ năng) và phẩm chất

chính trị đạo đức. Để nâng cao chất lượng CBCC thì cần phải tiến hành các biện pháp sau:

Trước hết, để có được đội ngũ CBCC có năng lực và trình độ chuyên môn nghiệp vụ thì UBND quận Kiến An cần làm tốt công tác tuyển chọn CBCC vào làm việc trong cơ quan Nhà nước, đảm bảo công bằng, khách quan, ưu tiên cho những người có trình độ chuyên môn cao có năng lực, phẩm chất đạo đức tốt và chuyên môn nghề nghiệp giỏi, có bằng cấp loại ưu đáp ứng được vị trí công việc đang cần tuyển (chuẩn hóa bằng cấp cán bộ đúng chuyên ngành). Tiếp đó, cần phải coi trọng việc sử dụng, bố trí CBCC làm việc đúng vị trí là việc phù hợp với trình độ, năng lực của họ, góp phần nâng cao hiệu suất và hiệu quả công việc thông qua việc thi tuyển vị trí làm việc, cạnh tranh công bằng, công khai.

Trong quá trình sử dụng CBCC thì cần thường xuyên mở các lớp tập huấn nghiệp vụ chuyên môn và các khóa tập huấn các kỹ năng hành chính, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp và các kỹ năng mềm khác. Bên cạnh việc nâng cao năng lực chuyên môn, cần chú ý nâng cao phẩm chất đạo đức đối với đội ngũ cán bộ công chức trực tiếp thực hiện các thủ tục hành chính, giải quyết công việc của công dân tổ chức. Như tổ chức cho cán bộ công chức học tập và thực hiện theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, đạo đức công vụ và phong cách phong thái lễ lối làm việc.

Bên cạnh đó, yếu tố tiền lương và chế độ đãi ngộ đối với cán bộ, công chức thuộc bộ phận “một cửa” cần phải quan tâm hơn. Do đặc thù công việc ở bộ phận một cửa là chịu nhiều áp lực cả về thời gian, tác phong làm việc, phong cách giao tiếp... phải thường xuyên trực tiếp, tiếp xúc với người dân để giải quyết hồ sơ hành chính. Vì vậy, cần có những ưu đãi nhất định như tăng chế độ phụ cấp lên bằng hệ số lương tối thiểu nhằm thu hút lực lượng cán bộ, công chức tham gia yên tâm công tác, phát huy sức sáng tạo trong quá trình thực hiện công việc... Tiếp đó, thuyên chuyển công tác đối với những CBCC

không có đủ năng lực đảm nhiệm công việc, đặc biệt là CBCC làm việc tại bộ phận một cửa cần phải có tác phong làm việc và thái độ ứng xử với công dân, tổ chức hòa nhã đúng mực nhằm xây dựng chính quyền kiến tạo liên chính hành động để phục vụ nhân dân.

Cần có quy định rõ về chức trách, nhiệm vụ của CBCC được giao thực hiện cơ chế "một cửa". Gắn việc trao nhiều quyền đi đôi với trách nhiệm trong khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc của CBCC. Thực hiện việc đánh giá, xếp loại CBCC hàng tháng, hàng quý và hàng năm. Khen thưởng kịp thời những cá nhân CBCC hoặc bộ phận thực hiện tốt nhiệm vụ được giao bằng cả hình thức vật chất và tinh thần, đồng thời xử lý nghiêm khắc những CBCC không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có những sai phạm về đạo đức công vụ trong khi giải quyết công việc. Song song với những giải pháp cụ thể trên thì lãnh đạo UBND quận cần phải quy hoạch đội ngũ CBCC cho hợp lý đảm bảo nguồn nhân lực có chất lượng tốt, đáp ứng được nhu cầu của công việc, tiến hành xây dựng cơ quan văn minh, vững mạnh. Chỉ có như vậy mới nâng cao tinh thần trách nhiệm của họ và họ mới thực sự trở thành "công bộc" của dân, phục vụ nhân dân, không gây phiền hà, những nhiễu nhâm dân; giải quyết công việc của nhân dân chính xác, mau chóng, đúng luật, đúng thời gian quy định, tránh lối làm việc lề mề, qua loa, tắc trách.

Như vậy, để nâng cao chất lượng của cán bộ, công chức thì cần thực hiện tổng hợp các biện pháp trên.

3.2.2. Đầu tư cơ sở vật chất gắn liền với ứng dụng công nghệ thông tin

Cơ sở vật chất có một ảnh hưởng không nhỏ đến việc thành công khi thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại địa phương. Cơ sở vật chất hiện đại, cùng với đội ngũ CBCC có trình độ, am hiểu chuyên môn chắc chắn sẽ là điều kiện tốt để công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại địa phương đạt kết quả như mong muốn.

UBND quận Kiến An cần tăng cường đầu tư kinh phí để sửa chữa, cải tạo và nâng cấp phòng làm việc cũng như trang bị thêm máy tính, máy in thiết bị CNTT hiện đại...trên cơ sở có nghiên cứu, tính toán cụ thể sát thực để sắp xếp các trang thiết bị phù hợp hơn. Việc bảo dưỡng, nâng cấp trang thiết bị, máy móc phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính cũng cần được thực hiện thường xuyên, định kỳ để đảm bảo máy móc vận hành tốt, thông suốt trong quá trình thực hiện công việc của cán bộ, công chức.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết hồ sơ hành chính là rất cần thiết, nhất là trong thời đại hiện nay. Giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin được tiến hành trên hai phương diện là đầu tư máy móc, trang thiết bị và thiết kế, sử dụng phần mềm quản lý, giải quyết hồ sơ. Việc sử dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước là một hướng đi đúng, là một giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cải cách thủ tục hành chính. Tại UBND quận Kiến An việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý nói chung và trong cải cách hành chính nói riêng được Quận ủy, HĐND, UBND quận Kiến An ủng hộ, tạo mọi điều kiện thuận lợi. Bên cạnh việc đầu tư máy móc, trang bị và thiết kế, sử dụng phần mềm quản lý, giải quyết hồ sơ như trang bị cho mỗi cán bộ công chức một máy vi tính riêng và kết nối mạng nội bộ và một máy chủ cho phép truy cập các mạng tin học diện rộng của các cơ quan khác, mạng Internet để thu thập thông tin phục vụ công tác thì cần xây dựng trang Web của Quận để công khai các thủ tục hành chính tại địa phương cũng như các thông tin về cải cách hành chính, tiến tới thực hiện giải quyết các thủ tục thông qua “một cửa” điện tử. Người dân chỉ cần truy cập vào trang Web của địa phương để tra cứu và thực hiện thủ tục hành chính tại đó, khi có kết quả người dân chỉ cần tới bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo giấy hẹn và các giấy tờ pháp lý kèm theo để nhận kết quả hồ sơ hành chính và nộp lệ phí theo quy định. Song song với đó là việc thường xuyên bồi dưỡng, nâng cao kiến thức về công nghệ thông tin cho

đội ngũ cán bộ công chức, thay đổi thói quen làm việc thủ công truyền thống. Đồng thời khuyến khích cán bộ công chức sử dụng Internet để mở rộng kiến thức về các mặt của đời sống xã hội, đặc biệt là kinh tế và hội nhập quốc tế.

3.2.3 Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát

Thẩm quyền kiểm tra giám sát do nhiều chủ thể chịu trách nhiệm, đó là tổ chức công dân tham gia giám sát công việc của cơ quan Nhà nước, giám sát công việc của CBCC hoặc cấp trên kiểm tra giám sát cấp dưới, cấp dưới cũng có thể giám sát cấp trên và giám sát cùng cấp với nội dung và hình thức giám sát đa dạng và phong phú

Cụ thể là, CBCC ở bộ phận “một cửa” cũng như các phòng ban chuyên môn và lãnh đạo thực hiện chế độ báo cáo theo quy định. Hàng tuần, hàng tháng cần có báo cáo về kết quả, số lượng hồ sơ đã tiếp nhận, đã giải quyết và còn tồn đọng ở khâu nào, lý do tồn đọng để cấp trên nắm được tình hình làm việc của các phòng ban chuyên môn cũng như của bộ phận “một cửa” để lãnh đạo nắm bắt được tình hình, có thể kịp thời điều chỉnh những bất cập thiếu sót, đôn đốc CBCC trong việc thực hiện giải quyết hồ sơ hành chính cho công dân đảm bảo kịp thời, đúng tiến độ. Tiếp đó, cần tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ về giải quyết thủ tục hành chính thường xuyên hoặc đột xuất để đảm bảo xử lý sai phạm của cán bộ, công chức một cách kịp thời, tránh được những tiêu cực trong việc thực thi công vụ của CBCC và có hình thức khuyến khích kịp thời những cá nhân, bộ phận thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

Nhân dân có thể tham gia giám sát hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước cũng như của CBCC thông qua các quy chế làm việc quy trình, thủ tục, trách nhiệm được niêm yết công khai tại cơ quan. Khi CBCC có biểu hiện hoặc hành động những nhiễu gây phiền hà và những biểu hiện tiêu cực khác có thể trực tiếp phản ánh với trưởng bộ phận hoặc đóng góp ý kiến thông qua hình thức khiếu nại, tố cáo, nhận xét qua phiếu thăm dò ý kiến...

Để cơ chế giám sát, kiểm tra đạt hiệu quả cao thì lãnh đạo cơ quan cần thường xuyên tiến hành thu thập ý kiến, phản hồi từ phía người dân cũng như của CBCC trong xây dựng và thực hiện các thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”. Đây là những ý kiến rất quan trọng để lãnh đạo có thể rút kinh nghiệm quý báu cho hiệu quả hoạt động của mô hình “một cửa”, tiếp tục phát huy những ưu điểm của cơ chế này mang lại, hạn chế nhược điểm khi giải quyết công việc của dân. Ngoài ra, khi tiếp thu ý kiến của tổ chức, công dân, UBND quận Kiến An sẽ chọn lọc được những mặt tích cực và chấn chỉnh kịp thời, thuyên chuyển, thanh lý hợp đồng những CBCC có hành vi tiêu cực, vi phạm đạo đức công vụ, đồng thời, việc làm này sẽ tăng cường tính dân chủ, làm chủ của nhân dân và thu hút sự quản lý, giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cấp chính quyền. Đảm bảo chủ trương Nhà nước của dân, do dân và vì nhân dân của Đảng và Nhà nước ta.

3.3. Các nhóm giải pháp

3.3.1. Nhóm giải pháp thứ nhất

3.3.1.1 Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng và lãnh đạo địa phương

Hoạt động của Nhà nước luôn gắn liền với sự lãnh đạo của Đảng, trong hoạt động quản lý nhà nước cũng vậy, lãnh đạo, chỉ đạo là hoạt động không thể thiếu trong bất kỳ cơ quan, tổ chức, đơn vị hành chính và sự vụ hành chính. Công cuộc cải cách thủ tục hành chính sẽ chỉ đạt kết quả như mong đợi nếu sự chỉ đạo của Đảng và chính quyền thống nhất và kiên quyết. Trong công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Kiến An nói riêng và công cuộc cải cách hành chính Nhà nước nói chung, cần phải tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng và chính quyền địa phương trên các phương diện sau đây:

Trước hết, cấp ủy Đảng thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai thực hiện cải cách TTHC theo cơ chế "một cửa liên thông". Lãnh

đạo Đảng và HĐND - UBND - UBMTTQ cùng các phòng ban, ngành chuyên môn cần duy trì công tác kiểm tra, thanh tra và báo cáo thường xuyên, định kỳ theo sự việc, theo tháng, quý, năm và kiểm tra đột xuất các công việc giải quyết hồ sơ hành chính của CBCC nhằm chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc của họ, để kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc, đưa ra thảo luận trước tập thể và quyết định theo đa số. Việc thanh tra, kiểm tra thường xuyên của các cấp lãnh đạo sẽ tránh được tình trạng hoạt động, làm việc theo hình thức, cầm chừng, đối phó của các phòng, ban cũng như của đội ngũ CBCC trong cơ quan khi thực hiện công vụ. Có cơ chế kiểm tra cán bộ công chức tiếp nhận và giải quyết công việc của công dân, xử lý nghiêm những người có hành vi sách nhiễu, hách dịch, vô trách nhiệm. Đồng thời khen thưởng những người hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Tổng kết, rút kinh nghiệm, tránh những sai sót.

Bên cạnh đó, lãnh đạo Quận ủy, HĐND - UBND quận cần lắng nghe ý kiến đóng góp của người dân và của CBCC về công tác CCTTHC thông qua các kênh thông tin như hòm thư góp ý, đơn thư khiếu nại, báo cáo tổng kết, tiếp xúc với người dân để đi sâu, bám sát thực tiễn, đảm bảo hiệu quả của công tác quản lý...

Tiếp đó, cần tăng cường trách nhiệm, vai trò của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp trong việc chỉ đạo triển khai thực hiện, quán xuyến công việc của cơ quan một cách toàn diện. Phân cấp trong quản lý nhưng vẫn đảm bảo phối hợp nhịp nhàng, đồng bộ và có hiệu quả. Lãnh đạo UBND Quận cần nắm bắt nhanh những thông tin cải cách hành chính đang được triển khai trên toàn quốc, tham gia học tập kinh nghiệm cải cách hành chính của các địa phương đã thực hiện tốt trong thời gian vừa qua.

Đồng thời, cần thực hiện nghiêm chỉnh chế độ tuyển chọn người vào làm việc trong các cơ quan Nhà nước, tiếp tục đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ cũng như nâng cao phẩm chất chính trị, đạo

đức của CBCC. Thực tiễn đã chứng minh, nơi nào có lãnh đạo quan tâm, quyết tâm và nghiêm túc thực hiện, xác định cải cách thủ tục hành chính trong quan hệ giải quyết công việc với dân là một yêu cầu bức thiết thì nơi đó chỉ đạo và thực hiện tốt. Vì vậy, cần tăng cường và đảm bảo sự chỉ đạo liên tục, ổn định, chặt chẽ và thông suốt từ trung ương tới địa phương.

3.3.1.2 Xây dựng văn hóa công sở

CCHC không gắn với thực hành dân chủ, xây dựng văn hoá, văn minh công sở thì CCHC cũng chỉ là hình thức, cán bộ, công chức vẫn ở trong tình trạng bị động, phụ thuộc, trì trệ, "nghe ngóng", dựa dẫm, ỷ lại vào cấp trên. Xây dựng văn hóa công sở là xây dựng một nề nếp làm việc khoa học, có kỷ cương, dân chủ. Để thực hiện được điều đó, đòi hỏi các nhà quản lý, nhà lãnh đạo cũng như toàn bộ thành viên trong cơ quan phải quan tâm đến hiệu quả hoạt động chung của cơ quan mình.

Trước hết, CBCC cần phải tôn trọng kỷ luật cơ quan, phải chú ý đến danh dự của cơ quan trong cư xử với mọi người, đoàn kết và hợp tác trên những nguyên tắc chung, chống lại bệnh hách dịch, quan liêu và chủ nghĩa cơ hội để củng cố niềm tin của CBCC đối với cơ quan. Trong việc thực hiện cơ chế “một cửa liên thông” tại UBND quận Kiến An thì việc xây dựng văn hóa công sở giữa cơ quan đầu mối với các cơ quan phối hợp thực hiện...là việc rất cần thiết, có ý nghĩa quan trọng trong việc phát huy tác dụng của cơ chế phối hợp giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa” vì ở tại cơ quan, thì từ lãnh đạo đến toàn bộ cán bộ, công chức đều hướng tới hiệu quả chung của cơ quan mình, chú ý đến kết quả cuối cùng vì danh dự cơ quan, vì truyền thống cơ quan..do đó, tạo niềm tin đối với tổ chức, công dân yên tâm thoải mái khi tới làm việc tại cơ quan công quyền.

Việc xây dựng văn hóa công sở ở đây cần gắn liền với việc công khai các quy chế, quy định chế độ làm việc của bộ phận đầu mối tiếp nhận và trả

kết quả hồ sơ hành chính, quy định rõ nội quy của cơ quan, trách nhiệm của cán bộ, công chức; nhiệm vụ, quyền hạn của tổ chức, công dân khi họ đến thực hiện giải quyết hồ sơ hành chính tại bộ phận “một cửa” nhằm tạo sự hiểu biết rõ ràng đảm bảo kết quả cuối cùng là công việc được giải quyết đúng theo luật định, đúng thời gian quy định. Cán bộ, công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình, cá nhân và tổ chức hài lòng với kết quả công việc được giải quyết. Bên cạnh đó, cần khuyến khích vai trò cá nhân trong việc điều hành công việc để phát huy được năng lực cán bộ trên cương vị được giao bằng biện pháp phân công trách nhiệm rõ ràng theo từng lĩnh vực cụ thể.

3.3.1.3 Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến kiến thức về cải cách hành chính cho cán bộ, công chức và tổ chức, công dân.

Thường xuyên tổ chức công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức về pháp luật nói chung và cải cách hành chính ở quận Kiến An nói riêng để họ ý thức được quyền lợi và trách nhiệm của mình, tránh được những thiếu sót không đáng có khi tham gia phối hợp thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông đang được thực hiện tại quận Kiến An.

Hoạt động tuyên truyền, phổ biến kiến thức về cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng cần phải được tiến hành thường xuyên dưới nhiều hình thức, có thể thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như đài phát thanh quận, phường; hoặc có thể thông qua các buổi họp tổ dân phố, các hội nghị để tuyên truyền phổ biến kiến thức pháp luật, chú trọng nâng cao ý thức của người dân khi đến liên hệ làm việc với bộ phận một cửa, kịp thời phản ánh những biểu hiện quan liêu, hách dịch, những thiếu sót của cán bộ, công chức; nâng cao ý thức của họ trong việc đấu tranh chống tiêu cực trong việc giải quyết hồ sơ hành chính và công việc của người dân của cán bộ, công chức. Tận dụng tốt các cơ hội hỗ trợ về quản lý, tài

chính của các tổ chức phi chính phủ hoạt động tại địa phương trong lĩnh vực cải cách hành chính và thủ tục hành chính.

3.31.4 Tăng cường sự phối hợp hợp, phân cấp quản lý và ủy quyền

Hiện nay, việc phối hợp để giải quyết hồ sơ hành chính giữa các phòng ban chuyên môn với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả “một cửa” còn chưa có sự phối hợp đồng bộ nhịp nhàng, trách nhiệm cho từng khâu trong giải quyết hồ sơ hành chính của công dân còn chưa rõ ràng, điều này ảnh hưởng không nhỏ đến tiến độ giải quyết hồ sơ hành chính cho công dân. Ví dụ: trong lĩnh vực đất đai thì số lượng hồ sơ quá hạn giải quyết còn tồn đọng quá nhiều, người dân chỉ biết chờ đợi ngóng trông. Tuy nhiên, lại không có chế tài xử phạt hay chịu trách nhiệm trong việc giải quyết chậm trễ hồ sơ hành chính của công dân (Ngâm trong tù, đánh võng, làm tiền). Bên cạnh đó, để giảm bớt trình tự thủ tục hành chính, Chủ tịch UBND quận Kiến An thay vì phải thường xuyên ký quyết định trong một số lĩnh vực như đất đai thì có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch, Trưởng phòng chuyên môn, song song với đó là việc áp dụng cơ chế giám sát chặt chẽ. Đảm bảo tăng cường thẩm quyền gắn liền với trách nhiệm cho CBCC ở bộ phận “một cửa” và các phòng ban chuyên môn. UBND quận Kiến An cần tách bạch chức năng quản lý Nhà nước và chức năng cung ứng dịch vụ công, đồng thời, không để tình trạng CBCC của Bộ phận “một cửa” kiêm nhiệm công việc ở phòng ban chuyên môn để đảm bảo hiệu quả giải quyết công việc tốt hơn.

3.3.2 Nhóm giải pháp thứ hai

3.3.2.1. Hoàn thiện thể chế pháp lý gắn liền với Đơn giản hóa các thủ tục hành chính, xóa bỏ những thủ tục rườm rà

Sự tham vấn là hết sức cần thiết để phát huy tính chủ động, ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức trong hoạt động công vụ cũng như để thực hiện quy chế dân chủ, phát huy vai trò giám sát, đánh giá của người dân đối với

công tác quản lý của Nhà nước. Mặt khác, điều đó còn có tác dụng làm hạn chế việc ban hành quy định thủ tục và cách thức thực hiện thủ tục theo lối tùy tiện mà một số cơ quan, cấp chính quyền đã mắc phải.

Trên cơ sở hệ thống pháp luật thống nhất từ trung ương đến địa phương, UBND quận Kiến An cần xây dựng quy trình phối hợp thực hiện giải quyết hồ sơ hành chính giữa các cơ quan chuyên môn cũng như các quy chế làm việc của cơ quan cần phải được các cấp lãnh đạo quan tâm hơn nữa, việc này cần gắn liền với ủy quyền và tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức đối với công việc. Bên cạnh đó, cần xây dựng chế độ trách nhiệm cá nhân của cán bộ, công chức, nhất là đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị. Mỗi cán bộ, công chức cần được giao chức trách, nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể với những quyền hạn nhất định. Trên cơ sở đó, thường xuyên tiến hành kiểm tra việc làm của họ. Để đơn giản hóa thủ tục hành chính thì cần phải thường xuyên rà soát, loại bỏ những thủ tục hành chính không cần thiết, mẫu hóa một số các loại giấy tờ phục vụ thủ tục hành chính.

Lãnh đạo UBND Quận cần quy định lại thời gian tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận “một cửa” cho hợp lý hơn, phù hợp với tình hình và nhu cầu của người dân. Đồng thời, lãnh đạo UBND Quận cần tăng cường công tác tham quan, học hỏi những cách làm hay của các địa phương bạn để áp dụng có hiệu quả và phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương.

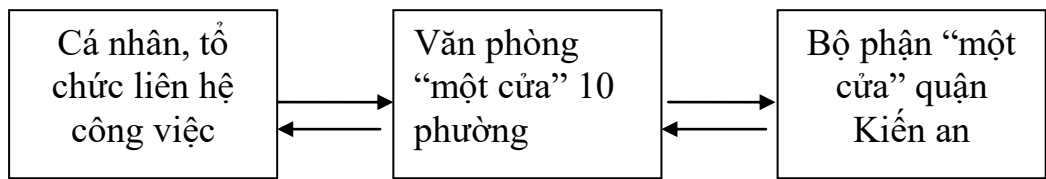
3.3.2.2 Áp dụng tiêu chuẩn quản lý ISO 9001:2008

Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm theo tiêu chuẩn ISO 9001- 2008 theo Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg đối với UBND quận Kiến An trong quản lý hành chính tại quận và phường là hết sức cần thiết nhằm mục đích chuẩn hoá các thủ tục hành chính; đảm bảo công khai, minh bạch, rõ người, rõ việc, rõ thời gian, vì đây là hệ thống quản lý chất lượng cho phép lãnh đạo đánh giá, kiểm tra hiệu quả công việc, sản phẩm của cán bộ, công chức làm ra. Qua đó, lãnh đạo có những hành động khen

thường kịp thời đối với cán bộ công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ, đồng thời chấn chỉnh và có biện pháp xử lý nghiêm minh đối với những cán bộ có sai phạm trong quá trình thực thi nhiệm vụ gây ảnh hưởng tới hoạt động chung của cơ quan. Định hướng nghiệp vụ cho hệ thống Chính quyền điện tử trong tương lai là toàn bộ các hoạt động trong các cơ quan chính quyền được vận hành trên nền tảng của hệ thống thông tin điện tử, Hệ thống dịch vụ công điện tử (e-service) cho phép người dân và doanh nghiệp thực hiện các giao dịch điện tử với các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

3.3.2.3 Nghiên cứu và xây dựng mô hình một cửa liên thông từ UBND các phường đến UBND quận Kiến An theo hướng hiện đại phù hợp với tình hình thực tiễn tại địa phương

Việc xây dựng mô hình “một cửa liên thông” là hết sức cần thiết trong bối cảnh hiện nay. Do việc công khai các thủ tục hành chính trên trang Web ở địa phương chưa được triển khai, quận Kiến An là đô thị ven đô, trình độ dân trí của người dân ở một số phường ở vùng xa trung tâm còn chưa cao vì thế đối với việc giải quyết thủ tục hành chính ở UBND quận Kiến An thì mô hình “một cửa liên thông” giữa UBND Quận và UBND các phường đáp ứng yêu cầu của người dân. Trước hết, mô hình liên thông bước đầu là liên thông trong việc công khai thủ tục hành chính của UBND quận Kiến An tại UBND các phường để tiết kiệm thời gian đi lại của người dân, nhất là những người dân cư trú xa vùng trung tâm, người dân khi có nhu cầu giải quyết một trong số những lĩnh vực dịch vụ hành chính ở cấp quận thì có thể tới bộ phận một cửa ở phường để hoàn thiện hồ sơ, sau khi kiểm tra đầy đủ hồ sơ của công dân, đảm bảo được tính pháp lý thì cán bộ, công chức thụ lý hồ sơ ở phường sẽ chuyển lên bộ phận một cửa liên thông quận, việc làm này góp phần tiết kiệm được thời gian đi lại của người dân, nhất là đối với một số phường ở xa trung tâm quận như phường Văn Đẩu, Đồng Hòa, Lãm Hà, Tràng Minh công dân chỉ cần liên hệ với UBND phường để nhận kết quả.



Sơ đồ 3.1: Mô hình một cửa liên thông từ UBND phường lên UBND quận Kiến An

Trên đây là một số giải pháp mà UBND quận Kiến An có thể áp dụng để hoàn thiện mô hình “một cửa” “một cửa liên thông”, tạo đà bước vào thực hiện mô hình “chính quyền điện tử”.

Tóm lại, để khắc phục những khó khăn, hạn chế của việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” ở UBND quận Kiến An hiện nay thì cần phải thực hiện đồng bộ những giải pháp trên cơ sở phương hướng rõ ràng. Để thực hiện có hiệu quả những giải pháp nêu trên thì cần phải có sự quyết tâm và sự chuẩn bị kỹ lưỡng của toàn thể lãnh đạo cũng như của đội ngũ cán bộ, công chức và nhân dân địa phương về mọi mặt phối hợp hành động cùng hướng tới mục đích chung là đơn giản hóa thủ tục hành chính, tạo môi trường thuận lợi cho tổ chức, công dân khi giải quyết công việc.

KẾT LUẬN

Thủ tục hành chính là một trong những yếu tố xác định tính hợp lý và hiệu quả của hoạt động quản lý nhà nước. Từ những đặc điểm của TTHC và khái niệm TTHC, từ mối quan hệ hữu cơ của pháp luật và thực hiện pháp luật về TTHC và những vướng mắc về TTHC. Đề tài nghiên cứu việc thực hiện pháp luật CCHC của quận Kiến An của Bộ phận một cửa, nhằm hoàn thiện cơ chế thực hiện và kiểm soát TTHC nó có ý nghĩa thực tiễn, quan trọng đối với các cơ quan quản lý Nhà nước của quận.

Từ ý nghĩa quan trọng của thực hiện pháp luật CCHC đề tài ***“Thực trạng và giải pháp đổi mới cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân quận Kiến An”*** đã xây dựng một hệ thống lý luận, trong đó đã đưa ra quan niệm về cải cách hành chính, trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu khoa học, khẳng định TTHC là cách thức, phương thức của quản lý Nhà nước cũng là cách thức, mà nhà nước sử dụng để phục vụ tổ chức và công dân một cách thiết thực, hiệu quả.

CCHC nói chung và cải cách TTHC tại UBND quận Kiến An nói riêng đã đạt được những kết quả to lớn trên các lĩnh vực nhất là thủ tục hành chính được rà soát và đơn giản hóa, thông thoáng hơn, hoàn chỉnh hơn, hoạt động có hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân ngày một đúng pháp luật, tốt hơn và tiết kiệm nhất, chuyển nền hành chính từ cơ quan cai quản thành các cơ quan phục vụ dân, làm các dịch vụ hành chính đối với dân, công dân là khách hàng của nền hành chính.

Từ những luận chứng ở chương 2, những hạn chế trong thực tiễn thực hiện pháp luật về TTHC của quận Kiến An, trong đó có những hạn chế của quy định về cơ chế và kiểm soát TTHC, hạn chế về bộ máy và nhân sự gồm:

TTHC vẫn còn tồn tại khá phổ biến xu hướng cơ quan hành chính giành thuận lợi cho mình, đẩy khó khăn cho cá nhân, tổ chức và doanh

nghiệp, thiếu trách nhiệm trong việc kiểm tra thực hiện tổ chức. Do đó, cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” vẫn còn phiền hà, phức tạp, gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp, làm lỡ cơ hội đầu tư.

- Hệ thống tờ khai còn thiếu thống nhất, nhiều quy định bất hợp lý nhưng chậm được chuẩn hoá theo hướng đơn giản gọn nhẹ. Chưa có sự kiểm soát chặt chẽ, thường xuyên của các cơ quan có thẩm quyền về tính công khai, minh bạch, tính thống nhất, tính hợp lý về nội dung và hình thức của các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính. Thực trạng này đã gây phiền hà cho nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp, tạo cơ hội cho sự nhũng nhiễu, tiêu cực phát sinh khá nhiều. Nhiều quy định về TTHC không phù hợp với thực tế nhưng chậm được phát hiện để điều chỉnh, sửa đổi kịp thời. Điều này đã tồn tại từ lâu nhưng thực tế vẫn chậm được khắc phục.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng, phân tích nguyên nhân cũng như xác định rõ tầm quan trọng, sự cần thiết của việc tiếp tục cải cách TTHC tại quận Kiến An, tác giả xin đề xuất hai nhóm giải pháp:

Trong các nhóm giải pháp mà luận văn kiến nghị nhằm cải cách TTHC tại quận Kiến An cần đặc biệt chú trọng khâu xây dựng và hoàn thiện TTHC phải đảm bảo tính thống nhất, việc chuẩn hoá, mẫu hoá các quy trình hoá TTHC. Khâu tổ chức thực hiện cần phải quan tâm đến việc công khai hoá TTHC, đẩy mạnh việc củng cố và hoàn thiện cơ chế “Một cửa”, tính kỷ cương, kỷ luật trong giải quyết TTHC, trong đó nhân tố quyết định thành công chính là yếu tố con người, bao hàm cả lề lối làm việc, văn hoá công sở, đạo đức công vụ và năng lực thực hiện của cán bộ, công chức.

Tác giả đề xuất triển khai mô hình “chính quyền điện tử” tại UBND quận Kiến An là một việc cần kíp trong giai đoạn hiện nay, trên cơ sở những lý luận về CCHC và kinh nghiệm “chính quyền điện tử” của các quận bạn.

Đề tài ***“Thực trạng và giải pháp đổi mới cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân quận Kiến An”*** là đề tài mới chưa

có nhiều công trình thuộc chuyên ngành Quản trị kinh doanh nghiên cứu, đề tài còn liên quan nhiều chuyên ngành khoa học khác, trực tiếp là chuyên ngành pháp luật hành chính, tổ chức nhà nước, một số chuyên ngành xã hội khác. Điều đó nói lên độ khó khăn và phức tạp của đề tài từ thực tiễn thực hiện cải cách TTHC ở quận Kiến An. Vì lẽ ấy, tác giả đã có nhiều cố gắng trong thực hiện đề tài không chỉ nghiên cứu những công trình khoa học đã liên quan, vận dụng kiến thức tư duy lý luận và kinh nghiệm công tác của bản thân mà còn tích cực nghiên cứu thực tiễn, thực hiện khảo sát trực tiếp thông qua điều tra xã hội học, phỏng vấn, đối thoại với các CBCC làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa. Mặc dù vậy, do những khó khăn nêu trên phạm vi nghiên cứu của đề tài này rộng cả về không gian, thời gian nên không tránh khỏi những hạn chế nhất định. Đó cũng là những vấn đề mà tác giả sẽ tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện.

ĐỀ NGHỊ, KIẾN NGHỊ

*** UBND quận Kiến An:**

- Quan tâm, chế độ tiền lương và chính sách phù hợp cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận “một cửa” là một trong những giải pháp cơ bản nhất để giảm bớt những hiện tượng tiêu cực trong cơ quan công quyền như hối lộ, tham ô, cửa quyền, hách dịch.

- UBND quận nên bố trí thêm một cán bộ về thuế và kho bạc ở Bộ phận “một cửa” để thu nghĩa vụ tài chính giảm bớt số lần đi lại của người dân.

- UBND quận Kiến An cần xây dựng một quy chế phối hợp làm việc cụ thể, trong đó phân định rõ trách nhiệm và cơ chế chịu trách nhiệm của từng bộ phận trong việc giải quyết hồ sơ hành chính cho người dân.

- Cần đầu tư hơn nữa cho Bộ phận một cửa, vì đây là đầu mối quan trọng, là bộ mặt giao dịch của UBND quận với tổ chức, cá nhân. Bố trí lại phòng làm việc giữa các lĩnh vực giải quyết tại Bộ phận “một cửa” để tạo không gian thông thoáng hơn và thuận tiện cho người dân khi đến giao dịch, bố trí bàn ghế đủ rộng để có thể đáp ứng nhu cầu để tài liệu, hồ sơ, hệ thống tủ lưu trữ hồ sơ đủ rộng để bảo quản và tra cứu khi cần thiết, để phục vụ cho việc giải quyết hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức.

***Thành phố Hải Phòng**

- Đầu tư xây dựng cổng thông tin điện tử để công khai các thủ tục hành chính và quy trình giải quyết công việc cho công dân, tổ chức và tiến tới thực hiện khai báo thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử đảm bảo tiết kiệm thời gian, công sức đi lại của nhân dân đồng thời hạn chế được tình trạng sách nhiễu, quan liêu của cán bộ công chức khi giải quyết hồ sơ hành chính.

- Tiếp tục triển khai mô hình “một cửa liên thông” để khắc phục được những hạn chế của mô hình “một cửa” hiện nay.

- Cần tích cực xây dựng mô hình Chính quyền điện tử, để chính quyền quận nâng cao chất lượng hoạt động chỉ đạo điều hành, xúc tiến và thu hút

đầu tư, phát triển thương mại, du lịch; nâng cao tính minh bạch, cải tiến môi trường, chính sách; quảng bá và cung cấp thông tin đa dạng, nhanh chóng; chất lượng phục vụ cho các nhà đầu tư, các doanh nghiệp và du khách ở mức độ cao.

- Đề nghị sở Nội vụ phối hợp với các cấp chính quyền thường xuyên bồi dưỡng, tuyên truyền cho CBCC hiểu về chức năng, nhiệm vụ...để họ hiểu và hoàn thành tốt nhiệm vụ. Thường xuyên tổ chức các buổi lấy ý kiến, điều tra xã hội học cụ thể về mức độ hài lòng và ý kiến đóng góp cho việc hoàn thiện tổ chức.

***Trung ương**

- Đề nghị Chính phủ hoàn thiện thể chế pháp lý hoàn chỉnh đồng bộ.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đào Duy Anh (2004), *Từ điển Hán- Việt*, NXB Khoa học xã hội.
2. Ban Thường vụ Thành uỷ Hải Phòng (2011), Nghị quyết số 01-NQ/TU về *Đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015*.
3. Bộ Xây dựng (2016), Thông tư số 15/2016/TT - BXD ngày 30/06/2016 *Hướng dẫn về cấp giấy phép xây dựng*.
4. Bộ Tư pháp, Bộ Xây dựng, Bộ Tài nguyên và Môi trường, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2007), Thông tư liên tịch số 05/2007/TTLT-BTP-BXD-BTNMT-NHNN ngày 21-5-2007, *Hướng dẫn một số nội dung về đăng ký thế chấp nhà ở*.
5. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (1994), Nghị quyết số 38/NQ-CP ngày 04-5-1994 về *Cải cách một bước thủ tục hành chính trong việc giải quyết công việc của công dân và tổ chức*.
6. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2007), Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22-6-2007 về *Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông” tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương*.
7. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2007), Nghị định số 157/2007/NĐ-CP ngày 27-10-2007 *Quy định chế độ trách nhiệm đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị của Nhà nước trong thi hành nhiệm vụ, công vụ*.
8. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2009), Nghị định số 118/2009/QĐ-TTg, ngày 30-9-2009 về việc *Sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20-6-2006 quy định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước*.

9. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010), Nghị quyết 30c/NQ-CP về *Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020*.
10. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (1994), Nghị định số 100/NĐ-CP ngày 29/08/1994 *thành lập thị xã Kiến An thành quận Kiến An*.
11. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2001), Quyết định số 38/2001/QĐ- TTg *Phê duyệt chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010*, Hà nội.
12. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2001), Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17 tháng 9 năm 2001, *Phê duyệt chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2001-2010*.
13. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2003), Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04-9-2003 về việc *Ban hành quy chế “một cửa” tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương*.
14. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2006), Nghị định số 88/2006/NĐ-CP ngày 29/8/2006 về *đăng ký kinh doanh*.
15. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2007), Quyết định số 30/QĐ-TTg ngày 10-01-2007 của Thủ tướng Chính phủ về *Phê duyệt Đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý Nhà nước giai đoạn 2007-2010*.
16. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2007), Nghị định số 54/2007/NĐ-CP ngày 05 tháng 4 năm 2007 *Chia tách phường Quán Trữ thành phường Quán Trữ và phường Lã Hà*.
17. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2007), Nghị định 79/2007/NĐ-CP về *cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký*.

18. Đảng cộng sản Việt Nam (1987), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ VI*, Nhà xuất bản Sự thật, Hà Nội.
19. Nguyễn Ngọc Hiến (2003), *Giải pháp cải cách hành chính ở Việt Nam*, Học viện Hành chính Quốc gia Việt Nam.
20. Học viện Hành chính Quốc gia (2002), *Thuật ngữ Hành chính*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia, Hà Nội.
21. Học viện Hành chính Quốc gia (2004), *Giáo trình thủ tục hành chính*. Nhà xuất bản Đại học quốc gia, Hà Nội.
22. Học viện Hành chính quốc gia (2004), *Hành chính công*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội.
23. Lê Văn Hòe, Nguyễn Thị Thủy (2013) *Giáo trình Luật hành chính Việt Nam*, Nhà xuất bản Tư pháp, Hà Nội.
24. Hội đồng nhân dân thành phố Hải Phòng (2012), Nghị quyết số 06/2012/NQ/HĐND ngày 20/7/2012 về *Đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước thành phố giai đoạn 2012-2015, định hướng đến năm 2020*.
25. HĐND Tỉnh Quảng Ninh (2012), Nghị quyết số 06/2012/ NQ/ HĐND ngày 20/7/2012 về *Đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2012- 2015*.
26. Lê Chi Mai (2003), *cung cấp dịch vụ công ở Việt Nam*. Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
27. Nguyễn Đức Mạnh (2010), *Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính* Tạp chí cộng sản số 11.
28. Vũ Thành Nam (2013), *Xây dựng mô hình thủ tục hành chính một cửa*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia, Hà Nội.
29. Thăng Văn Phúc (2001), *Cải cách hành chính Nhà nước thực trạng, nguyên nhân và giải pháp*, Nhà xuất bản chính trị Quốc gia, Hà Nội.
30. Quốc hội cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2003), *Luật Tổ chức*

HĐND và UBND.

31. Quốc hội cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005), *Luật Doanh nghiệp*, Hà Nội.
32. Quốc hội cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2013), *Luật Đất đai*, Hà Nội.
33. Quốc hội cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2015), *Luật Tổ chức chính quyền địa phương*, Hà Nội.
34. Diệp Văn Sơn (2007), *Cải cách hành chính- những vấn đề cần biết*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia, Hà Nội.
35. Lê Hồng Sơn (2004), bài viết: *Một số ý kiến về quy chế thực hiện cơ chế một cửa tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương*. Tạp chí Nhà nước và Pháp luật.
36. Nguyễn Văn Thâm (2003), *Cải cách hành chính phục vụ dân*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia, Hà Nội.
37. Nguyễn Văn Thâm, Võ Kim Sơn (2007), *Thủ tục hành chính: Lý luận và thực tiễn*.
38. Nguyễn Phương Thâm (2009), *Thực hiện cơ chế một cửa tại Sở Nội vụ*, Hà Nội.
39. Thủ tướng Chính phủ (2016), Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 *Phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020*.
40. Trần Văn Tuấn (2010), *Cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, “một cửa liên thông”*. Tạp chí cộng sản số 11.
41. Đào Trọng Tuyển (1997), *Giáo trình hành chính học đại cương*, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, Hà Nội.
42. UBND thành phố Hải Phòng (2008), Quyết định 955/QĐ-UBND *chế độ phụ cấp cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả*

kết quả.

43. UBND thành phố Hải Phòng (2016), Quyết định số 2912/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 *ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng.*

44. UBND quận Kiến An (2016), *Báo cáo sơ kết cải cách hành chính giai đoạn I (2010 - 2015).*

45. UBND quận Kiến An (2016), *Báo cáo Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính và trách nhiệm thi hành công vụ của người đứng đầu địa phương, đơn vị.*

46. UBND thành phố Hải Phòng (2012), Quyết định số 411/QĐ-UBND ngày 30/3/2012 *về thực hiện kế hoạch cải cách hành chính.*

47. UBND quận Kiến An (2013), *Báo cáo Kết quả triển khai thực hiện cải cách hành chính năm 2012 và trách nhiệm thi hành công vụ của người đứng đầu địa phương, đơn vị.*

48. UBND quận Kiến An (2013), *Báo cáo kết quả triển khai thực hiện cải cách hành chính.*

49. UBND quận Kiến An (2014), *Báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính và trách nhiệm thi hành công vụ của người đứng đầu địa phương, đơn vị.*

50. UBND quận Kiến An (2015), *Báo cáo tổng kết công tác cải cách hành chính, năm 2014 nhiệm vụ năm 2015.*

51. UBND thành phố Hải Phòng (2016), Kế hoạch số 116/KH-UBND ngày 25/01/2016 *triển khai việc xác định chỉ số cải cách hành chính, năm 2015 của UBND thành phố và các sở ban ngành, UBND quận, huyện.*

52. UBND quận Kiến An (2016), Quyết định số 41/QĐ-UBND ngày 12/01/2016 *về cải cách hành chính.*

53. UBND quận Kiến An (2016), Quyết định số 178/QĐ-UBND ngày 09/3/2016 về *kiểm soát thủ tục hành chính*.
54. Nguyễn Như Ý (2011) *Đại từ điển tiếng việt*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Phụ lục 1

(Kèm theo Công văn số 172/CCTTHC ngày 30 tháng 7 năm 2009 của Tổ công tác chuyên trách cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ)

BIỂU MẪU 2a - RÀ SOÁT MẪU ĐƠN, MẪU TỜ KHAI HÀNH CHÍNH

A. THÔNG TIN CHUNG

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai được rà soát	
Tên thủ tục hành chính có mẫu đơn, mẫu tờ khai được rà soát	
Số hồ sơ thủ tục hành chính có mẫu đơn, mẫu tờ khai được rà soát	
Lĩnh vực rà soát	
Tên Cơ quan rà soát	

B. ĐỀ NGHỊ ĐỌC KỸ PHÂN HƯỚNG DẪN ĐIỀN MẪU VÀ TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI SAU ¹

<p>1. Mẫu đơn, mẫu tờ khai này có cần thiết trong thực hiện thủ tục hành chính hay không?</p>	<p>a. Có <input type="checkbox"/></p> <p>b. Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu chọn câu trả lời a, đề nghị nêu khái quát sự cần thiết của mẫu đơn, tờ khai.....</p> <p>Nếu chọn câu trả lời là b đề nghị nêu rõ lý do</p>
<p>2. Nội dung mẫu đơn, mẫu tờ khai có dễ hiểu, dễ thực hiện không?</p>	<p style="text-align: center;">Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu chọn câu trả lời là KHÔNG, đề nghị nêu cụ thể :</p> <p style="margin-left: 20px;">a. Thông tin yêu cầu không rõ ràng <input type="checkbox"/></p> <p>Nêu rõ.....</p> <p style="margin-left: 20px;">b. Thông tin yêu cầu không cần thiết <input type="checkbox"/></p> <p>Nêu rõ.....</p> <p style="margin-left: 20px;">c. Thông tin yêu cầu không thực tế <input type="checkbox"/></p> <p>Nêu rõ.....</p> <p style="margin-left: 20px;">d. Khác</p>

¹ - Những câu trả lời có ô lựa chọn (□), đề nghị đánh dấu “x” vào ô nếu điền thông tin bằng bản cứng, hoặc kích đúp vào ô và sau đó nhấp chuột để chọn “checked” nếu điền thông tin bằng file điện tử.

	Đề xuất hướng làm rõ:
3. Mẫu đơn, mẫu tờ khai có phải xin xác nhận của cơ quan nhà nước hay người có thẩm quyền không?	<p>Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu câu trả lời là CÓ, đề nghị trả lời các câu hỏi 3.1, 3.2, 3.3:.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
3.1. Yêu cầu việc xác nhận vào mẫu đơn, mẫu tờ khai có cần thiết không?	<p>Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu câu trả lời là KHÔNG, đề nghị nêu rõ lý do và đề xuất hình thức thay thế hoặc loại bỏ:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
3.2. Quy định về cơ quan/người có thẩm quyền xác nhận vào mẫu đơn, tờ khai có phù hợp không?	<p>Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu câu trả lời là KHÔNG, đề nghị nêu rõ lý do và đề xuất hình thức thay thế phù hợp:</p> <p>a. Khu phố <input type="checkbox"/></p> <p>b. Ủy ban nhân dân các cấp <input type="checkbox"/></p> <p>c. Nơi làm việc hoặc học tập <input type="checkbox"/></p> <p>d. Khác:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Lý do lựa chọn một trong các phương án trên:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
3.3. Yêu cầu xác nhận vào mẫu đơn, mẫu tờ khai có rõ ràng không?	<p>Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu câu trả lời là KHÔNG, đề nghị nêu rõ</p> <p>a. Ngôn ngữ xác nhận không rõ ràng <input type="checkbox"/></p> <p>b. Cấp xác nhận không rõ ràng <input type="checkbox"/></p> <p>c. Nội dung xác nhận không rõ ràng <input type="checkbox"/></p> <p>d. Khác (nêu rõ):</p>

	<p>.....</p> <p>Đề xuất hướng làm rõ:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
4. Thể thức của mẫu đơn, mẫu tờ khai có tiện lợi cho người sử dụng không?	<p>Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu chọn câu trả lời là KHÔNG, đề nghị nêu rõ những yếu tố không phù hợp:</p> <p>a. Kích cỡ chữ <input type="checkbox"/></p> <p>Nêu rõ:</p> <p>b. Bố cục mẫu đơn, tờ khai <input type="checkbox"/></p> <p>Nêu rõ:</p> <p>c. Khổ giấy in <input type="checkbox"/></p> <p>Nêu rõ:</p> <p>d. Khác:</p> <p>.....</p> <p>Đề xuất hướng thay đổi phù hợp:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
5. Ngôn ngữ yêu cầu trong mẫu đơn, mẫu tờ khai có hợp lý không?	<p>Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu câu trả lời là KHÔNG, đề nghị nêu rõ lý do</p> <p>.....</p> <p>Đề xuất ngôn ngữ hợp lý:</p> <p>a. Tiếng Việt <input type="checkbox"/></p> <p>b. Tiếng Anh <input type="checkbox"/></p> <p>c. Cả Tiếng Việt và Tiếng Anh <input type="checkbox"/></p> <p>d. Khác</p> <p>Lý do lựa chọn một trong các phương án trên:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
6. Mẫu đơn, mẫu tờ khai có dễ tiếp cận không?	<p>Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu câu trả lời là KHÔNG, đề nghị nêu phương pháp tiếp cận phù hợp:</p> <p>a. Trực tiếp tại cơ quan HCNN có thẩm quyền <input type="checkbox"/></p> <p>b. In từ trang web của cơ quan HCNN có thẩm quyền <input type="checkbox"/></p> <p>c. In từ cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC <input type="checkbox"/></p>

	d. Khác <input type="checkbox"/>
7. Mẫu đơn, mẫu tờ khai này được áp dụng trên phạm vi toàn quốc hay địa phương?	<p>a. Toàn quốc <input type="checkbox"/> Địa phương <input type="checkbox"/></p> <p>b. Nếu câu trả lời a là ĐỊA PHƯƠNG thì có cần chuẩn hóa để áp dụng trên phạm vi toàn quốc hay không? Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/></p> <p>c. Nếu câu trả lời b là CÓ, đề nghị nêu phương án chuẩn hóa</p> <p>.....</p>
8. Mẫu đơn, mẫu tờ khai này có được quy định trong văn bản pháp luật không?	<p>a. Có <input type="checkbox"/></p> <p>b. Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu chọn câu trả lời a, đề nghị nêu rõ tên văn bản ban hành mẫu đơn, mẫu tờ khai</p> <p>.....</p> <p>Nếu chọn câu trả lời b, đề nghị nêu rõ lý do vì sao văn bản không quy định nhưng mẫu đơn, tờ khai vẫn đang được sử dụng.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
9. Văn bản quy định mẫu đơn, mẫu tờ khai có còn hiệu lực hay không?	<p>a. Còn hiệu lực <input type="checkbox"/></p> <p>b. Hết hiệu lực <input type="checkbox"/></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Nếu chọn câu trả lời b, đề nghị nêu rõ lý do vì sao văn bản đã hết hiệu lực nhưng mẫu đơn, tờ khai vẫn đang được sử dụng.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
10. Các phản ánh, kiến nghị khác về mẫu đơn, mẫu tờ khai và đề xuất hướng giải quyết	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Phụ lục II

Ý KIẾN NHẬN XÉT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (Từ tổ chức/công dân)

Họ tên tổ chức/công dân:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Loại dịch vụ hành chính công:

1. Chất lượng công việc và kết quả dịch vụ được cung cấp:

- + Rất hài lòng
- + Tương đối hài lòng:
- + Chưa hài lòng :

Lý do :.....

2. Thời gian:

- + Đúng hẹn:
- + Không đúng hẹn :

Lý do:.....

3. Thái độ phục vụ :

- + Đúng mực :
- + Bình thường:
- + Chưa tốt :

Lý do:.....

4. Khác:

Nhận xét chung của tổ chức/công dân về **dịch vụ hành chính công được cung cấp hoặc giải quyết:**

.....
.....

Rất mong được sự đóng góp của Tổ chức và Công dân.

Xin chân thành cảm ơn ./.

**Chữ ký của Tổ chức và
công dân đóng góp ý kiến**