

VIỆN HÀN LÂM  
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM  
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

**NGUYỄN VIỆT CƯỜNG**

**CƠ CHẾ MỘT CỬA TỪ THỰC TIỄN  
QUẬN HOÀNG MAI, THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

*Chuyên ngành: Luật Hiến pháp và luật hành chính*  
*Mã số : 60.38.01.02*

**LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. LƯƠNG THANH CƯỜNG**

**HÀ NỘI, 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu nêu trong luận văn là trung thực. Những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

**TÁC GIẢ LUẬN VĂN**

**Nguyễn Việt Cường**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện Luận văn này, tác giả đã nhận được nhiều sự giúp đỡ về phương pháp luận, số liệu, tư liệu phục vụ cho nội dung nghiên cứu. Tác giả gửi lời cảm ơn trân trọng tới:

Ban Giám đốc Học viện Khoa học xã hội đã tạo mọi điều kiện về cơ sở vật chất, môi trường học tập, nghiên cứu để tôi hoàn thành tốt chương trình học tập; các giáo sư, phó giáo sư, tiến sĩ đã trang bị cho tôi hệ thống phương pháp luận và hướng dẫn tận tình trong công tác nghiên cứu và học tập của tôi thời gian qua;

Xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới **PGS.TS Lương Thanh Cường**, người đã dành thời gian, tâm huyết hướng dẫn tác giả hoàn thành Luận văn này. Xin trân trọng cảm ơn gia đình, lãnh đạo và các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã giúp tác giả hoàn thành Luận văn.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHÁP LÝ VỀ CƠ CHẾ MỘT CỬA</b> .....	<b>6</b>
1.1. Khái niệm chung về cơ chế một cửa .....	6
1.2. Nội dung chủ yếu của pháp luật về cơ chế một cửa trong một số lĩnh vực quản lý hành chính nhà nước ở ủy ban nhân dân quận .....	11
1.3. Các điều kiện bảo đảm thực hiện cơ chế một cửa.....	13
<b>Chương 2: THỰC TRẠNG CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở QUẬN HOÀNG MAI, THÀNH PHỐ HÀ NỘI</b> .....	<b>37</b>
2.1 Khái quát quá trình hình thành và phát triển cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội.....	37
2.2 Thực hiện cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai từ năm 2010 đến nay .....	44
2.3. Đánh giá chung về thực trạng cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai .....	53
<b>Chương 3: QUAN ĐIỂM, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA TỪ THỰC TIỄN QUẬN HOÀNG MAI, THÀNH PHỐ HÀ NỘI</b> .....	<b>64</b>
3.1. Quan điểm hoàn thiện cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai.....	64
3.2. Các giải pháp hoàn thiện cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội. ....	67
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>78</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>80</b>

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

UBND	Ủy ban nhân dân
BB	Biên bản
BCH	Ban chấp hành
BHYT	Bảo hiểm y tế
CCHC	Cải cách hành chính
ĐKĐ&N	Đăng ký đất và nhà
GCN	Giấy chứng nhận
GCNQSĐĐ	Giấy chứng nhận Quyền sử dụng đất
NCC	Người có công
PTNT	Phát triển nông thôn
QĐ-TTG	Quyết định - Thủ tướng
QSĐĐ	Quyền sử dụng đất
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TB	Thông báo
TBXH	Thương binh xã hội
TNXH	Tệ nạn xã hội
TT-BVHTTDL	
TTHC	Thủ tục hành chính

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Cải cách hành chính luôn là một chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước ta, nhất là từ khi nước ta tiến hành công cuộc đổi mới nhằm xây dựng một nền hành chính trong sạch, sử dụng đúng quyền lực và từng bước hiện đại để quản lí có hiệu quả công việc của nhà nước, thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển lành mạnh. Mặt khác dưới sự lãnh đạo của đảng, nước ta đang xây dựng một nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và nhà nước pháp quyền, đây là nhiệm vụ mới rất khó khăn đòi hỏi nhà nước không ngừng đổi mới về cả tổ chức và hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu của đất nước đặt ra.

Đề công cuộc cải cách hành chính nhà nước có hiệu quả thì một trong những nhiệm vụ quan trọng là phải cải cách một bước cơ bản các thủ tục hành chính. Trong những năm qua khi có nghị quyết về cải cách hành chính của nhà nước, các cấp chính quyền đã tiến hành được nhiều việc như: phân cấp; định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của chính quyền các cấp. Song thực tế công việc cải cách hành chính còn diễn ra chậm và bất cập so với yêu cầu phát triển của đất nước.

Yêu cầu chung của cải cách thủ tục hành chính là giảm bớt thủ tục hành chính rườm rà và phức tạp, 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 và các tổ chức, công dân [1]. Một trong những mấu chốt của cải cách hành chính là làm sao các thủ tục hành chính đơn giản, tiện lợi và chóng được tiêu cực. Trong thực tế, khi muốn giải quyết một việc cụ thể nào đều phải qua nhiều bước trung gian, thủ tục rườm rà, xảy ra nhiều tiêu cực làm xói mòn lòng tin của tổ chức và nhân dân đối với nhà nước [15]. Thực hiện cơ chế một cửa có nghĩa là cơ quan hành chính nhà nước tạo ra một cơ sở pháp lý mới trong việc giải quyết mối quan hệ giữa nhà nước với tổ chức và công dân. Với ý nghĩa và tầm quan trọng của cơ chế một cửa Thủ tướng Chính phủ có Quyết định số 93/2007/QĐ-TTG: Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Từ khi quyết định ra đời, nhiều cấp chính quyền từ cơ sở đến quận đã triển khai thực hiện, xây dựng đề án và được các cấp có thẩm quyền phê duyệt... Nhưng vấn đề thực hiện cơ chế *một cửa* vào giải quyết công việc hành chính một cách đồng bộ, hiệu quả như thế nào? Cần

những giải pháp gì để cơ chế một cửa thực sự là khâu đột phá, góp phần cải cách thủ tục hành chính tục hành chính, xây dựng một nền hành chính dân chủ, minh bạch, trong sạch, hiện đại...thì việc áp dụng mô hình cơ chế một cửa trong giải quyết các thủ tục hành chính có ý nghĩa đặc biệt quan trọng về cả lí luận và thực tiễn trong giai đoạn hiện nay.

Từ những lý do trình bày ở trên, việc nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn về "Cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội" là rất cần thiết nhằm góp phần tiếp tục hoàn thiện công tác cải cách hành chính ở Việt Nam hiện nay đáp ứng yêu cầu mà thực tiễn đang đặt ra cho công tác nghiên cứu lý luận về cơ chế "một cửa" ở Việt Nam.

## **2. Tình hình nghiên cứu đề tài**

Nghiên cứu về cải cách hành chính không phải là vấn đề quá mới mẻ trong khoa học pháp lý hiện nay. Đã có khá nhiều các công trình nghiên cứu về vấn đề này ở những góc độ khác nhau. Điều đó cũng nói lên yêu cầu cấp bách của việc đẩy mạnh cải cách hành chính đối với việc xây dựng nền hành chính tiên tiến tại Việt Nam hiện nay. Các công trình nghiên cứu về cải cách thủ tục hành chính dưới dạng các công trình, tạp chí, sách chuyên khảo, luận văn, luận án, trong đó đáng chú ý một số công trình nghiên cứu sau: Về tạp chí khoa học: Lê Hữu Nghĩa, *Xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa với việc nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước ta hiện nay*, Tạp chí Quản lý nhà nước; Nguyễn Văn Thâm, Vũ Thanh Xuân, *Cải cách hành chính ở Ninh Bình qua thực tiễn triển khai một số dự án cải cách hành chính*, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, số tháng 08/2011; Bùi Đức Hiền, *Vận dụng các quy luật, yếu tố của kinh tế thị trường vào thực hiện cải cách hành chính nhà nước*; Trần Ngọc Đường, *Chủ động cải cách bộ máy nhà nước trong xu thế của thời đại*, Tạp chí nghiên cứu lý luận. Hoặc các bài hội thảo khoa học: PGS.TS.Nguyễn Như Phát, *Cải cách hành chính phục vụ cải cách kinh tế*, *Tham luận tại Hội thảo khoa học Việt - Nhật, HN, 24-25/12/2004*. Bên cạnh đó, cũng có khá nhiều công trình nghiên cứu dưới dạng sách chuyên khảo, giáo trình giảng dạy nghiên cứu, đề cập về cải cách hành chính, trong đó có cải cách thủ tục hành chính như: *Giáo trình Luật Hành chính* của các cơ sở đào tạo luật (Đại học Luật Hà Nội, Khoa luật Đại học quốc gia, Viện Đại học Mở Hà Nội; Nguyễn Văn Thâm (2000), *Những nguyên nhân ảnh hưởng đến quá trình cải cách hành chính*;

Ngoài ra, còn có khá nhiều các luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ nghiên cứu về cải cách hành chính trong đó cải cách thủ tục hành chính thực hiện tại các cơ sở đào tạo chuyên ngành luật. Những nghiên cứu này đã góp phần quan trọng vào việc phân tích lý luận và thực tiễn 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 cách cách hành chính theo cơ chế “một cửa” tại Quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội 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 Hoàng Mai là cần thiết, trên cơ sở đó, áp dụng những giải pháp phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương.

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

#### **3.1 Mục đích**

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn, mục đích của Luận văn nhằm nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp nhằm đảm bảo thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại các cơ quan hành chính từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội đáp ứng với yêu cầu cải cách hành chính nhà nước hiện nay.

#### **3.2 Nhiệm vụ**

Để phù hợp với mục tiêu trên, Luận văn thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Cung cấp những căn cứ khoa học cho việc xác định nguyên nhân của từng mặt hạn chế còn tồn tại của mô hình “một cửa” đang vận hành hiện nay ở UBND quận Hoàng Mai;

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

- Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất các giải pháp 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 ở địa phương trong giai đoạn hiện nay.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

#### **4.1 Đối tượng nghiên cứu**

Đề tài tập trung nghiên cứu những thủ tục hành chính được giải quyết theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận Hoàng Mai từ 2010 đến nay, không mở rộng nghiên



cứu các vấn đề về tổ chức bộ máy, phân cấp quản lý hay lĩnh vực không theo cơ chế “một cửa”.

#### **4.2 Phạm vi nghiên cứu**

- Trình bày một cách có hệ thống các vấn đề liên quan đến cơ sở lý luận và pháp lý về cơ chế một cửa trong các văn bản pháp luật, các công trình nghiên cứu và trong thực tiễn.

- Nêu, phân tích và đánh giá thực trạng cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội.

- Quan điểm và giải pháp cơ bản nhằm hoàn thiện cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội.

### **5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu**

#### **5.1 Cơ sở lý luận**

Luận văn dựa trên cơ sở lý luận của chủ nghĩa Mác - Lênin; tư tưởng Hồ Chí Minh về nhà nước và pháp luật; các quan điểm của Đảng cộng sản Việt Nam về đổi mới xây dựng và hoàn thiện nhà nước xã hội chủ nghĩa; Nhà nước của nhân dân, do dân và vì dân; về cải cách hành chính; về cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính.

#### **5.2 Phương pháp nghiên cứu**

Để hoàn thành đề tài nghiên cứu, luận văn đã dùng những phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thu thập tài liệu;
- Phương pháp phân tích, diễn giải, tổng hợp;
- Phương pháp so sánh;
- Phương pháp quan sát, tổng kết thực tiễn

### **6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn**

Luận văn góp phần tiếp tục nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò của một cửa, về tiếp tục hoàn thiện pháp luật liên quan đến cơ chế một cửa, về nâng cao năng lực thực thi công vụ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện cơ chế một cửa và về minh bạch hóa, kiểm soát thủ tục hành chính trong cơ chế một cửa. Đồng thời, công trình này có thể trở thành tài liệu tham khảo trong nghiên cứu và giảng dạy tại các cơ sở đào tạo luật, và là tài liệu tham khảo quan trọng cho các nhà

hoạch định chính sách về cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính tiên tiến ở Việt Nam.

### **7. Cơ cấu của luận văn**

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục nội dung luận văn gồm 3 chương.

**Chương 1:** Cơ sở lý luận và pháp lý về cơ chế một cửa

**Chương 2:** Thực trạng cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội.

**Chương 3:** Quan điểm, giải pháp hoàn thiện cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội.

# Chương 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHÁP LÝ VỀ CƠ CHẾ MỘT CỬA

### 1.1. Khái niệm chung về cơ chế một cửa

#### 1.1.1. Khái niệm, đặc điểm, nguyên tắc cơ chế một cửa

##### 1.1.1.1 Khái niệm

Mô hình "*một cửa*" cho đến nay đã được các cơ quan hành chính nhà nước áp dụng trong phạm vi cả nước và Thủ tướng Chính phủ có Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg: Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.[4].

Một cửa về bản chất là việc giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước đối với tổ chức và công dân bao gồm từ khâu tiếp nhận yêu cầu, kiến nghị tiếp đến xử lý và trả lời kết quả cho tổ chức và công dân thông qua một bộ phận gọi là một cửa tại một cơ quan hành chính nhà nước. Như có thể khái quát việc giải quyết thủ tục hành chính theo đó công dân tổ chức có nhu cầu chỉ cần đến một nơi, một đầu mối, *một cửa* để liên hệ đề xuất, thực hiện các yêu cầu theo quy định và nhận kết quả giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước mà không cần phải đi lại nhiều lần, qua nhiều cửa để giải quyết công việc.

Thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế *một cửa* thực chất còn làm thay đổi bản chất hành chính của các cơ quan quản lý, nó chủ yếu làm dịch vụ cho tổ chức và cá nhân và giải quyết khi đảm bảo các yếu tố theo pháp luật quy định, điều đó cũng có nghĩa chuyển từ quản lý sang làm dịch vụ cho tổ chức và cá nhân.

Như vậy, thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa là hoạt động có mục đích của cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền trong việc giải quyết các công việc của tổ chức và cá nhân bao gồm việc: tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu đến trả kết quả thông qua một đầu mối.

Cơ chế một cửa là cơ chế thuộc lĩnh vực hành chính công nhằm cung cấp cho các tổ chức và công dân các dịch vụ hành chính thông qua bộ phận một cửa một cách có hiệu quả, minh bạch và dễ tiếp cận. Khái niệm cơ bản là việc nhận và trả hồ sơ hành chính, trước kia được cung cấp tại các cơ quan chức năng riêng biệt, thì nay được tập

trung vào một nơi. Nhờ có cơ chế "một cửa", quy trình xử lý chuyển từ mô hình "nhiều cửa cho một dịch vụ" sang "một cửa cho nhiều dịch vụ"

“Một cửa” là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước từ tiếp nhận yêu cầu, hồ sơ đến trả lại kết quả chỉ thông qua một đầu mối là “Bộ phận tiếp nhận và trả lại kết quả” tại cơ quan hành chính nhà nước.

Cơ chế một cửa được hiểu "là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước" [5].

#### *1.1.1.2. Đặc điểm*

Trước đây, tổ chức, công dân phải đi làm nhiều lần, đến một hoặc nhiều cơ quan để liên hệ giải quyết công việc của mình. Nay với cơ chế “một cửa”, tổ chức công dân chỉ phải đến liên hệ tại một nơi, việc phối hợp giải quyết công việc của tổ chức, công dân thuộc trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước.

- Giảm phiền hà cho tổ chức, công dân khi có yêu cầu giải quyết công việc tại cơ quan hành chính nhà nước.

- Góp phần chống tệ nạn liêu, cửa quyền, tham nhũng của một bộ phận cán bộ, công chức. Nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức, công dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Nâng cao chất lượng công vụ; hiệu lực, hiệu quả quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Làm rõ thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, công dân.

- Đổi mới cơ bản phương thức hoạt động của bộ máy các cơ quan hành chính nhà nước, trên cơ sở đó sắp xếp lại tổ chức theo hướng gọn nhẹ, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả.

#### *1.1.1.3. Nguyên tắc*

Việc áp dụng thực hiện cơ chế “Một cửa” cần đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND quận, thành phố trực thuộc Trung ương theo quy định.

- Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ hành chính tại một cơ quan chuyên môn.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

- Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

### ***1.1.2. Các Cơ quan áp dụng cơ chế một cửa***

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện;

- UBND Quận;

- UBND xã, phường, thị trấn;

- Cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương.

### ***1.1.3. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa***

#### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ**

- Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

- Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

+ Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức 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;

#### **Bước 2: Chuyển hồ sơ**

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

### Bước 3: Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

- Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

- Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

- Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

### Bước 4: Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

- Các hồ sơ đã giải quyết xong: trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua

dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

- Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ);

- Đối với hồ sơ không giải quyết: liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

- Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

- Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

#### ***1.1.4. Ý nghĩa của cơ chế một cửa***

Hiệu quả của việc giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa đã làm cho nền hành chính trở nên dân chủ, minh bạch, có tính chuyên nghiệp hơn, mang lại sự thuận tiện cho người dân. Cụ thể là:

Thứ nhất, cơ chế một cửa thực sự đáp ứng 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 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, phòng chức năng bớt đi những công việc sự vụ, dành nhiều thời gian cho những nhiệm vụ quan trọng hơn, phát huy được hiệu lực quản lý nhà nước.

Thứ hai, cơ chế một cửa 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 nhân dân.

Thứ ba, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” góp phần đẩy mạnh công tác dân chủ cơ quan và các UBND, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức được nâng lên, tinh thần đoàn kết nội bộ tốt hơn, nâng cao chất lượng công tác; 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 nhận, giải quyết đơn thư kiến nghị của công dân được quan tâm; những vướng mắc, tranh chấp nảy sinh ở các khu dân cư được giải quyết kịp thời từ cơ sở.

## **1.2. Nội dung chủ yếu của pháp luật về cơ chế một cửa trong một số lĩnh vực quản lý hành chính nhà nước ở Ủy ban nhân dân quận**

### ***1.2.1 Cơ chế một cửa trong lĩnh vực đất đai***

Các Quy định các thủ tục hành chính và trình tự giải quyết các thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ hành chính trong các lĩnh vực: Tài nguyên Môi trường được thực hiện theo quy trình sau:

Bước 1: Nhận hồ sơ: Thời gian 01 ngày.

Trong trường hợp hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu đề nghị cấp đổi, cấp lại giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận nộp hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ, ghi giấy tiếp nhận hồ sơ, vào sổ tiếp nhận hồ sơ, hẹn ngày nhận giấy chứng nhận sau 25 ngày làm việc (không tính thời gian niêm yết công khai, nếu có); chuyển cho Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất).

Bước 2: Thẩm tra hồ sơ, trích lục, trích đo địa chính... : Thời hạn 17 ngày làm việc.

- Trong thời hạn không quá mười lăm 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất cấp Quận có trách nhiệm thực hiện các nội dung sau: Kiểm tra hồ sơ; xác nhận đủ điều kiện hay không đủ điều kiện được cấp đổi Giấy chứng nhận; Làm trích lục bản đồ địa chính hoặc trích đo địa chính thửa đất đối với nơi chưa có bản đồ địa chính, trích sao hồ sơ địa chính; Lập hồ sơ chuyển cho Phòng Tài nguyên và Môi trường cấp Quận.



- Trong thời hạn không quá hai 02 ngày làm việc, kể từ khi nhận được Giấy chứng nhận đã ký do Phòng Tài nguyên và Môi trường chuyển đến, Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất có trách nhiệm: Ghi vào sổ cấp Giấy chứng nhận; Trả hồ sơ xin cấp đổi Giấy chứng nhận nếu không đủ điều kiện và giải thích rõ lý do; Chuyển Giấy chứng nhận cấp đổi cho Bộ phận một cửa; Sao lưu hồ sơ, gửi bản sao Giấy chứng nhận đã cấp cho cơ quan quản lý nhà ở, công trình xây dựng hoặc cơ quan quản lý nông nghiệp cấp Quận theo quy định; chỉnh lý, cập nhật biến động hồ sơ;

Bước 3: - Kiểm tra, trình ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất: Trong thời hạn 04 ngày, Phòng Tài nguyên-Môi trường có trách nhiệm hoàn chỉnh các thủ tục, ký tờ trình, trình lãnh đạo UBND Quận ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

Lãnh đạo UBND Quận ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (01 ngày).

Bước 4: Trả kết quả: thời gian 01 ngày.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận trả kết quả cho cá nhân và hộ gia đình.
- Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định.

Cấp đổi Giấy chứng nhận đã cấp trong các trường hợp quy định tại điểm 2 khoản 3 Điều 4 của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của các luật liên quan đến đầu tư xây dựng bản cơ ngày 19 tháng 6 năm 2009; cấp đổi Giấy chứng nhận bị ố, nhòe, rách, hư hỏng hoặc do đo đạc lại mà có yêu cầu bổ sung chứng nhận quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất [10].

Bước 1 : Hồ sơ gồm có

- Đơn đề nghị cấp lại, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất;
- Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trong trường hợp cấp đổi;
- Trường hợp chứng nhận quyền sở hữu nhà ở thì nộp giấy tờ về quyền sở hữu nhà ở [2]; trường hợp chứng nhận quyền sở hữu công trình xây dựng thì nộp giấy tờ về quyền sở hữu công trình xây dựng [theo quy định tại khoản 2 và 3 Điều 9 của Nghị định số 88/2009/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2009 của Chính phủ về cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất]; trường hợp chứng nhận quyền sở hữu rừng sản xuất là rừng trồng thì nộp một trong các loại giấy tờ về quyền sở hữu rừng cây quy định tại các khoản 1, 2, 3, 5, 6 và giấy tờ [3];

- Bản sao các giấy tờ liên quan đến việc thực hiện nghĩa vụ tài chính theo quy định của pháp luật (nếu có);

- Sơ đồ nhà ở hoặc công trình xây dựng (trừ trường hợp trong giấy tờ quy định tại điểm 3 khoản này đã có sơ đồ nhà ở, công trình xây dựng).

#### Bước 2: Thời gian giải quyết

Thời hạn giải quyết: 40 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ. Trường hợp gửi phiếu lấy ý kiến cơ quan quản lý nhà nước về tài sản gắn liền với đất thì thời gian được tăng thêm không quá 05 ngày làm việc (tính cả thời gian 15 ngày niêm yết công khai, nếu có).

#### Bước 3: Lệ phí: không

Tại UBND Quận: Thời gian 20 ngày trong đó:

Nhận hồ sơ: Thời gian 01 ngày.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND Quận kiểm tra, ký nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, thị trấn và chuyển ngay cho Phòng Tài nguyên và Môi trường (Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất).

Thẩm tra hồ sơ, trích lục, trích đo địa chính... :

- Thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ theo quy định do Bộ phận một cửa chuyển đến, Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất cấp Quận thực hiện các nội dung sau: Kiểm tra hồ sơ, xác minh thực địa trong trường hợp cần thiết; xác định đủ điều kiện hay không đủ điều kiện cấp đổi Giấy chứng nhận và chứng nhận quyền sở hữu tài sản; xác nhận vào đơn đề nghị cấp đổi và đơn đề nghị cấp Giấy chứng nhận (bổ sung); Trường hợp cần xác minh thêm thông tin về điều kiện chứng nhận quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất thì Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất gửi phiếu lấy ý kiến cơ quan quản lý về nhà ở, công trình xây dựng, cơ quan quản lý nông nghiệp cấp Quận. Trong thời hạn không quá năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phiếu lấy ý kiến, cơ quan quản lý về nhà ở, công trình xây dựng, cơ quan quản lý nông nghiệp có trách nhiệm trả lời bằng văn bản cho Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất; Chuyển thông tin đến cơ quan thuế, cơ quan tài chính để xác định nghĩa vụ tài chính đối với trường hợp phải thực hiện nghĩa vụ tài chính theo quy định của pháp luật; chuyển hồ sơ kèm theo trích lục bản đồ địa chính hoặc trích đo địa chính thửa đất (nơi chưa có bản đồ địa chính) đến Phòng Tài nguyên và Môi trường.

- Nhận được Giấy chứng nhận đã ký do Phòng Tài nguyên và Môi trường chuyển đến, Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất có trách nhiệm: Ghi vào sổ cấp Giấy chứng nhận; Sao lưu hồ sơ, gửi bản photo Giấy chứng nhận đã cấp cho cơ quan quản lý nhà ở, công trình xây dựng hoặc cơ quan quản lý nông nghiệp cấp Quận theo quy định; chỉnh lý, cập nhật biến động hồ sơ; Chuyển Giấy chứng nhận nếu không đủ điều kiện, giải thích rõ lý do đến Bộ phận một cửa Quận.

Kiểm tra, trình ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất:

- Trong thời hạn 02 ngày, Phòng Tài nguyên-Môi trường có trách nhiệm hoàn chỉnh các thủ tục, ký tờ trình, trình lãnh đạo UBND Quận ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

- Lãnh đạo UBND Quận ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (01 ngày).

Trả kết quả: thời gian 01 ngày.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận trả kết quả cho cá nhân và hộ gia đình.

- Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định.

### **Đối với thủ tục Cấp lại Giấy chứng nhận do bị mất**

Hồ sơ gồm có: 01 bộ

- Đơn đề nghị cấp lại ;

- Giấy tờ xác nhận việc mất GCN của công an cấp xã nơi mất giấy;

- Giấy tờ chứng minh đã đăng tin mất giấy Chứng nhận QSDĐ trên phương tiện thông tin đại chúng tại địa phương.

- Giấy xác nhận của UBND cấp xã về việc đã niêm yết thông báo mất Giấy chứng nhận tại trụ sở UBND xã trong thời gian 15 ngày.

- Trường hợp mất giấy do thiên tai, hỏa hoạn thì không cần giấy niêm yết mất Giấy, nhưng cần có xác nhận của UBND cấp xã về thiên tai, hỏa hoạn đó

- Thời gian giải quyết: Thời hạn giải quyết: 53 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ. (tính cả thời gian 15 ngày niêm yết công khai, nếu có và 15 ngày giải quyết khiếu nại, tố cáo sau khi niêm yết).

- Lệ phí: không

Tại UBND Quận: Thời gian 18 ngày

Nhận hồ sơ: Thời gian 01 ngày.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND Quận kiểm tra, ký nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, thị trấn và chuyển ngay cho Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất.

Thẩm tra hồ sơ, trích lục, trích đo địa chính... :

- Trong thời gian 14 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất Quận có trách nhiệm thực hiện các nội dung sau: Kiểm tra hồ sơ, nêu rõ kết quả kiểm tra hồ sơ và ý kiến đồng ý hay không đồng ý với đề nghị cấp lại Giấy chứng nhận vào đơn đề nghị cấp lại Giấy chứng nhận; - Lập tờ trình, dự thảo quyết định hủy Giấy chứng nhận bị mất; Trích lục hoặc trích đo địa chính thửa đất nếu hồ sơ lưu chưa có; đồng thời in Giấy chứng nhận mới, hoàn chỉnh hồ sơ chuyển Phòng Tài nguyên và Môi trường cấp Quận;

- Nhận được Giấy chứng nhận đã ký do Phòng Tài nguyên và Môi trường chuyển đến, Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất có trách nhiệm: Ghi vào sổ cấp Giấy chứng nhận; Sao lưu hồ sơ, gửi bản photo Giấy chứng nhận đã cấp cho cơ quan quản lý nhà ở, công trình xây dựng hoặc cơ quan quản lý nông nghiệp cấp Quận theo quy định; chỉnh lý, cập nhật biến động hồ sơ; Chuyển Giấy chứng nhận nếu không đủ điều kiện, giải thích rõ lý do đến Bộ phận một cửa Quận.

Kiểm tra, trình ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất:

- Trong thời hạn 2 ngày, Phòng Tài nguyên-Môi trường có trách nhiệm hoàn chỉnh các thủ tục, ký tờ trình, trình lãnh đạo UBND Quận ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

- Lãnh đạo UBND Quận ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất .

Trả kết quả: thời gian 01 ngày.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận trả kết quả cho cá nhân và hộ gia đình.

- Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định.

### **Đối với thủ tục Hồ sơ đề nghị tách thửa, hợp thửa đất**

Hồ sơ gồm có: 01 bộ

- Đơn xin tách thửa, hợp thửa (theo mẫu)

- Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

- Thời gian giải quyết: 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Lệ phí: không

Sơ đồ và quy trình giải quyết:

Sơ đồ: *Tương tự mục 18, Điều 75 của Quy định này.*

Quy trình giải quyết:

Tại UBND Quận: thời gian giải quyết 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Tiếp nhận hồ sơ: Thời gian 01 ngày.

- Hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu đề nghị tách thửa, hợp thửa đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận nộp hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ, ghi giấy tiếp nhận hồ sơ, vào sổ tiếp nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận chuyển hồ sơ cho Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất.

Thẩm tra hồ sơ, trích lục bản đồ địa chính, trích đo địa chính: Thời gian 11 ngày làm việc.

- Trong thời hạn không quá 10 ngày, Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất có trách nhiệm thẩm tra hồ sơ; làm trích lục bản đồ địa chính hoặc trích đo địa chính; trích sao hồ sơ địa chính, in giấy chứng nhận, lập tờ trình. Chuyển hồ sơ cho Phòng Tài nguyên-Môi trường.

Kiểm tra và trình ký:

- Trong thời hạn không quá 02 ngày, Phòng Tài nguyên-Môi trường có trách nhiệm hoàn chỉnh các thủ tục, ký tờ trình, trình lãnh đạo UBND Quận ký.

- Lãnh đạo UBND Quận ký (01 ngày).

Trả kết quả: thời gian 01 ngày.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận trả kết quả cho cá nhân và hộ gia đình.

- Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định.

**Đối với thủ tục Chuyển mục đích sử dụng đất:**

Hồ sơ gồm có: 01 bộ

- Đơn xin đề nghị đăng ký biến động về QSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất (theo mẫu).

- Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (1 bản chính)

- kê khai thuế theo quy định của pháp luật (theo mẫu quy định).

- Giấy tờ liên quan (TB, BB, Gia đình liệt sỹ, hộ nghèo .v.v., nếu có)

- Thời gian giải quyết: 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Lệ phí: không

Quy trình giải quyết:

Tại UBND Quận: thời gian giải quyết 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Tiếp nhận hồ sơ: Thời gian 01 ngày.

- Hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu đề nghị chuyển mục đích sử dụng đất đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận nộp hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ, ghi giấy tiếp nhận hồ sơ, vào sổ tiếp nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận chuyển hồ sơ cho Phòng Tài nguyên và Môi trường (Văn phòng đăng ký QSDĐ).

Thẩm tra hồ sơ, xác minh thực địa, trích sao hồ sơ địa chính...:

- Trong thời hạn không quá 22 ngày, Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, xác minh thực địa; xem xét tính phù hợp với quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết; trích sao hồ sơ địa chính, gửi số liệu địa chính cho cơ quan thuế để xác định nghĩa vụ tài chính, chỉnh lý giấy chứng nhận QSDĐ.

Thực hiện các thủ tục nghĩa vụ tài chính: thời gian 02 ngày.

- Cơ quan thuế căn cứ phiếu chuyển thông tin địa chính để tính toán nghĩa vụ tài chính, ra thông báo thuế gửi cho Văn phòng đăng ký QSDĐ Quận.

Kiểm tra và trình ký: Thời gian 02 ngày làm việc.

- Trong thời hạn không quá 03 ngày, Phòng Tài nguyên-Môi trường kiểm tra trình UBND Quận quyết định cho chuyển mục đích sử dụng đất; ký hợp đồng thuê đất đối với trường hợp thuê đất, trình lãnh đạo UBND Quận ký giấy chứng nhận.

- Lãnh đạo UBND Quận ký (01 ngày).

Trả kết quả: thời gian 01 ngày.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận trả kết quả cho cá nhân và hộ gia đình.

- Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định

**Đối với thủ tục chuyển nhượng, tặng cho quyền sử dụng đất hoặc chuyển nhượng, tặng cho quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất:**

Hồ sơ gồm có: 01 bộ

- Hợp đồng chuyển nhượng, tặng cho quyền sử dụng đất hoặc hợp đồng chuyển nhượng, tặng cho quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất (theo mẫu)
- Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (1 bản chính)
- kê khai thuế theo quy định của pháp luật. (theo mẫu quy định)
- Trường hợp tặng cho bổ sung thêm một số giấy tờ: giấy khai sinh hoặc sổ hộ khẩu gia đình (photo, công chứng), giấy xác nhận miễn giảm thuế (nếu có).
- Giấy xác nhận hạng đất (nếu là đất nông nghiệp, lâm nghiệp).

Trường hợp Đăng ký nhận quyền sử dụng đất hoặc quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất do xử lý hợp đồng thuê chấp, góp vốn, kê biên bán đấu giá quyền sử dụng đất hoặc quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất thì bổ sung:

- Hợp đồng thế chấp, hợp đồng góp vốn bằng quyền sử dụng đất hoặc quyết định kê biên bán đấu giá quyền sử dụng đất của cơ quan thi hành án ( thay cho chuyển nhượng, tặng cho);
- Văn bản về kết quả đấu giá trong trường hợp đấu giá quyền sử dụng đất.

Trường hợp Chuyển đổi quyền sử dụng đất nông nghiệp thì bổ sung:

- Hợp đồng chuyển đổi quyền sử dụng đất nông nghiệp giữa hai hộ gia đình, cá nhân.
- Thời gian giải quyết: 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
- Lệ phí: không

Tại UBND Quận:

Tiếp nhận hồ sơ: Thời gian 01 ngày.

- Hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu đề nghị chuyển nhượng, tặng cho quyền sử dụng đất hoặc chuyển nhượng, tặng cho quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận nộp hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ, ghi giấy tiếp nhận hồ sơ, vào sổ tiếp nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận chuyển hồ sơ cho Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất.

Thẩm tra hồ sơ, trích sao hồ sơ, chỉnh lý giấy chứng nhận quyền sử dụng đất....:

- Trong thời hạn không quá 08/ ngày Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất có trách nhiệm thẩm tra hồ sơ; trích sao hồ sơ địa chính, gửi số liệu địa chính cho cơ quan thuế để xác định nghĩa vụ tài chính, chỉnh lý giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đã cấp hoặc thực

hiện thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đối với trường hợp phải cấp mới, in giấy chứng nhận, lập tờ trình và lưu hồ sơ.

Thực hiện các thủ tục nghĩa vụ tài chính: thời gian 02 ngày.

- Cơ quan thuế căn cứ phiếu chuyển thông tin địa chính để tính toán nghĩa vụ tài chính, ra thông báo thuế gửi cho Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất.

Kiểm tra và trình ký:

- Trong thời hạn không quá 02 ngày, Phòng Tài nguyên-Môi trường có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, ký tờ trình, trình lãnh đạo UBND Quận ký.

Lãnh đạo UBND Quận ký (01 ngày).

Trả kết quả: thời gian 01 ngày.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận kiểm tra việc thu thuế và trả kết quả cho cá nhân và hộ gia đình.

- Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định

### ***1.2.2. Cơ chế một cửa trong lĩnh vực kinh tế***

Đối với thẩm định, phê duyệt kế hoạch đấu thầu (đối với các dự án do UBND cấp Quận quyết định đầu tư)

Hồ sơ bao gồm: 01 bộ

- Tờ trình xin thẩm định, phê duyệt kế hoạch đấu thầu của chủ đầu tư bao gồm: Phần công việc đã thực hiện; Phần công việc không áp dụng hình thức lựa chọn nhà thầu; Phần kế hoạch đấu thầu; Phần công việc chưa đủ điều kiện để lập kế hoạch đấu thầu. Tổng giá trị các phần công việc trên không được vượt tổng mức đầu tư của dự án; Quyết định phê duyệt báo cáo kinh tế kỹ thuật hoặc dự án đầu tư; Quyết định điều chỉnh báo cáo kinh tế kỹ thuật hoặc dự án đầu tư (nếu có); Dự toán, tổng dự toán được phê duyệt, kèm theo thiết kế bản vẽ thi công đã được đóng dấu thẩm định của cơ quan chức năng (nếu có); Các văn bản pháp lý khác có liên quan (nếu có).

- Thời hạn giải quyết: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ.

- Lệ phí: không

Sơ đồ và quy trình giải quyết:



Trách nhiệm	Quy trình	Mô tả/Tài liệu liên quan
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Huyện	Tiếp nhận hồ sơ	4.1
Phòng Tài chính - Kế hoạch	Kiểm tra và in giấy chứng	4.2
Văn phòng UBND Huyện	Kiểm tra, Trình ký	4.3
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Huyện	Thu phí và Trả kết quả Lưu hồ sơ	4.4

Tiếp nhận hồ sơ:

- Tổ chức, cá nhân có nhu cầu Thẩm định, phê duyệt kế hoạch đấu thầu (đối với các dự án do UBND cấp Quận quyết định đầu tư) đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận nộp hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận xem xét tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận chuyển hồ sơ cho Phòng Tài chính - Kế hoạch.

Kiểm tra và giải quyết hồ sơ: Thời gian 07 ngày

- Phòng Tài chính - Kế hoạch Quận có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, nếu đủ điều kiện lập báo cáo thẩm định Kế hoạch đấu thầu, tờ trình xin phê duyệt, soạn thảo quyết định phê duyệt, chuyển đến Văn phòng UBND Quận trình ký.

Kiểm tra trình ký : Thời gian 01 ngày.

- Văn phòng UBND Quận kiểm tra hồ sơ, trình lãnh đạo UBND Quận ký (0,5 ngày).

- Lãnh đạo UBND Quận ký kết quả thẩm định, phê duyệt kế hoạch đấu thầu (0,5 ngày).

Kiểm tra và trả kết quả: (01 ngày).

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận thu thuế, lệ phí và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định.

Đối với thẩm định, phê duyệt hồ sơ mời thầu (đối với các dự án do UBND cấp Quận quyết định đầu tư)

Hồ sơ bao gồm: 01 bộ

- Tờ trình đề nghị thẩm định, phê duyệt Hồ sơ mời thầu của chủ đầu tư;
- Quyết định phê duyệt báo cáo kinh tế kỹ thuật hoặc dự án đầu tư;
- Quyết định điều chỉnh báo cáo kinh tế kỹ thuật hoặc dự án đầu tư (nếu có);
- Quyết định phê duyệt kế hoạch đấu thầu;
- Hồ sơ mời thầu;
- Dự toán, tổng dự toán được phê duyệt, kèm theo thiết kế bản vẽ thi công đã được đóng dấu thẩm định của cơ quan chức năng;
- Các văn bản pháp lý khác có liên quan.

Thời hạn giải quyết: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ.

Lệ phí: không

Tiếp nhận hồ sơ:

- Tổ chức, cá nhân có nhu cầu Thẩm định, phê duyệt hồ sơ mời thầu (đối với các dự án do UBND cấp Quận quyết định đầu tư) đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận nộp hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận xem xét tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận chuyển hồ sơ cho Phòng Tài chính - Kế hoạch.

Kiểm tra và giải quyết hồ sơ: Thời gian 07 ngày

- Phòng Tài chính - Kế hoạch Quận có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, nếu đủ điều kiện lập báo cáo thẩm định hồ sơ mời thầu, tờ trình xin phê duyệt, soạn thảo quyết định phê duyệt, chuyển đến Văn phòng UBND Quận trình ký.

Kiểm tra trình ký : Thời gian 01 ngày.

- Văn phòng UBND Quận kiểm tra hồ sơ, trình lãnh đạo UBND Quận ký (0,5 ngày).

- Lãnh đạo UBND Quận ký kết quả thẩm định, phê duyệt kế hoạch đấu thầu (0,5 ngày).

Kiểm tra và trả kết quả: (01 ngày).

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận thu thuế, lệ phí và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định.

Thẩm định, phê duyệt kết quả đấu thầu (đối với các dự án do UBND cấp Quận quyết định đầu tư)

Hồ sơ bao gồm: 01 bộ

- Tờ trình thẩm định, phê duyệt kết quả đấu thầu của chủ đầu tư;
- Quyết định phê duyệt báo cáo kinh tế kỹ thuật hoặc dự án đầu tư;
- Quyết định điều chỉnh báo cáo kinh tế kỹ thuật hoặc dự án đầu tư (nếu có);
- Quyết định phê duyệt hồ sơ mời thầu;
- Báo cáo đánh giá hồ sơ dự thầu của tổ chuyên gia hoặc tư vấn;
- Quyết định chỉ định thầu tư vấn lập hồ sơ mời thầu và phân tích đánh giá hồ sơ dự thầu của chủ đầu tư hoặc Quyết định thành lập Tổ chuyên gia đấu thầu;
- Hồ sơ dự thầu của các nhà thầu;
- Biên bản đóng, mở thầu;

Thời hạn giải quyết: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ.

Lệ phí: thu 0,1% tổng giá trị gói thầu nhưng mức tối thiểu 500.000đ, tối đa 3.000.000đ.

Tiếp nhận hồ sơ:

- Tổ chức, cá nhân có nhu cầu Thẩm định, phê duyệt kết quả đấu thầu (đối với các dự án do UBND cấp Quận quyết định đầu tư) đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận nộp hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận xem xét tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận chuyển hồ sơ cho Phòng Tài chính - Kế hoạch.

Kiểm tra và giải quyết hồ sơ: Thời gian 07 ngày

- Phòng Tài chính - Kế hoạch Quận có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, nếu đủ điều kiện lập báo cáo thẩm định, phê duyệt đấu thầu, tờ trình xin phê duyệt, soạn thảo quyết định phê duyệt, chuyển đến Văn phòng UBND Quận trình ký.

Kiểm tra trình ký : Thời gian 01 ngày.

- Văn phòng UBND Quận kiểm tra hồ sơ, trình lãnh đạo UBND Quận ký (0,5 ngày).  
- Lãnh đạo UBND Quận ký kết quả thẩm định, phê duyệt kết quả lựa chọn nhà thầu (0,5 ngày).

Kiểm tra và trả kết quả: (01 ngày).

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận thu thuế, lệ phí và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định

### 1.2.3. Cơ chế một cửa trong lĩnh vực quản lý tư pháp hộ tịch

Sơ đồ và quy trình giải quyết

Trách nhiệm	Quy trình	Mô tả/Tài liệu liên quan
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Huyện		4.1
Phòng Tư pháp		4.2
Văn phòng UBND Huyện		4.3
Phòng Tư pháp		4.4
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Huyện		

Tiếp nhận hồ sơ:

- Công dân có nhu cầu đề nghị thay đổi, cải chính hộ tịch; xác định lại dân tộc, xác định lại giới tính đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận nộp hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận chuyển ngay hồ sơ cho Phòng Tư pháp.

Kiểm tra: thời gian 02 ngày.

- Phòng Tư pháp có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, nếu hồ sơ đạt yêu cầu thì thảo Quyết định thay đổi, cải chính hộ tịch rồi chuyển Văn phòng UBND Quận.

Trình ký: thời gian 01 ngày.

- Văn phòng UBND Quận trình Lãnh đạo UBND Quận xem xét và ký Quyết định.

Trả kết quả: thời gian 01 ngày.

- Văn phòng UBND Quận chuyển Quyết định cho Phòng Tư pháp, Phòng Tư pháp căn cứ vào nội dung Quyết định để ghi chú nội dung thay đổi, cải chính vào mặt sau của

Giấy khai sinh gốc, ký xác nhận, sau đó chuyển bản chính Quyết định và bản chính Giấy khai sinh đã cải chính cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho công dân.

#### **1.2.4. Cơ chế một cửa trong lĩnh vực quản lý văn hóa, giáo dục**

Sau khi chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo quy định của pháp luật cá nhân, tổ chức đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính để được hướng dẫn lập hồ sơ thuộc lĩnh vực Văn hóa, giáo dục, trong giờ hành chính tất cả các ngày làm việc trừ thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ, tết.

Nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hoặc gửi qua đường bưu điện đến Bộ phận một cửa UBND quận.

Công chức tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tính pháp lý và nội dung hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ thì viết giấy hẹn trao cho người nộp.
- Trường hợp hồ sơ thiếu, hoặc không hợp lệ thì công chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn để người nộp hồ sơ làm lại cho kịp thời.

Thời gian tiếp nhận hồ sơ tất cả các ngày trong tuần, giờ hành chính (trừ thứ bảy-chủ nhật, ngày lễ tết).

Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực văn hóa, giáo dục thuộc thẩm quyền tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Quận

Thành phần, số lượng hồ sơ được quy định cụ thể tại quy trình tiếp giải quyết thủ tục hành chính của từng thủ tục cụ thể thuộc lĩnh vực văn hóa, giáo dục

Căn cứ pháp lý:

- Nghị định số 103/2009/NĐ-CP ngày 6/11/2009 của Chính phủ về việc ban hành quy chế hoạt động văn hoá và kinh doanh dịch vụ văn hoá công cộng.

- Nghị định số 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Thông tư số 04/2009/TT-BVHTTDL ngày 16 tháng 12 năm 2009 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết thi hành một số quy định tại Quy chế hoạt động văn hoá và kinh doanh dịch vụ văn hoá công cộng ban hành kèm theo Nghị định số 103/2009/NĐ-CP ngày 6/11/2009 của Chính phủ.

- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07 tháng 6 năm 2011 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định

có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Thông tư số 05/2012/TT-BVHTTDL ngày 02/5/2012 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 04/2009/TT-BVHTTDL, Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL, Quyết định số 55/1999/QĐ-BVHTT.

- Thông tư số 156/2012/TT-BTC ngày 21/9/2012 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng lệ phí cấp giấy phép kinh doanh karaoke, lệ phí cấp giấy phép kinh doanh vũ trường.

Kể từ khi áp dụng, hầu hết các tổ chức, công dân có nhu cầu giải quyết công việc liên quan đến các lĩnh vực giáo dục áp dụng theo cơ chế một cửa đều thực hiện giao dịch tại “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” để nộp hồ sơ và nhận lại kết quả. Các hồ sơ của cá nhân, tổ chức đều được tập trung xem xét, giải quyết kịp thời, chính xác, theo đúng quy định của pháp luật và trả lại đúng hẹn. Số hồ sơ phải trả lại hoặc trả không đúng hẹn chiếm tỉ lệ nhỏ, chủ yếu là những hồ sơ chưa hợp lệ hoặc liên quan đến những lĩnh vực phức tạp, cần phải có thời gian nghiên cứu, xác minh.

Thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo Nghị định 63 của Chính phủ, đã thực hiện tốt việc niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa. Theo đó, tỉ lệ thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên cổng thông tin điện tử đạt tỉ lệ cao; công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, hòm thư góp ý tại bộ phận một cửa.

Đặc biệt, từ khi đưa ứng dụng công nghệ thông tin vào phục vụ hoạt động tại bộ phận một cửa đã góp phần nâng cao năng lực, hiệu quả quản lý, điều hành, đảm bảo hệ thống điều hành, trao đổi thông tin thông suốt, kịp thời. Đồng thời tạo chuyển biến cơ bản trong mối quan hệ giữa với các tổ chức, công dân. Tổ chức, công dân đến liên hệ và nhận kết quả tại bộ phận một cửa được đón tiếp chu đáo, lịch sự. Công chức ở bộ phận này luôn có mặt để giao dịch, trả lời, hướng dẫn, giải đáp và tiếp nhận các thủ tục từ các tổ chức, cá nhân.

Thông qua việc thực hiện chế độ một cửa liên thông đã giúp quá trình giải quyết công việc cho các cá nhân, tổ chức được thuận tiện, nhanh chóng, hiệu quả hơn. Hàng năm, bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đã giải quyết chủ yếu là các thủ tục cấp phát văn bằng, chứng chỉ, chuyển trường, cấp giấy phép dạy thêm, học thêm...

Cùng với đó, hoạt động của bộ phận một cửa đã thúc đẩy thực hiện quy chế dân chủ ở cơ quan, công khai các thủ tục hành chính, góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ của các phòng, ban, công chức, viên chức, lao động trong cơ quan đối với tổ chức và công dân. Đồng thời, tăng cường mối quan hệ phối hợp trong giải quyết công việc, hạn chế tiêu cực, khắc phục tình trạng ùn đứ ở một số khâu của một bộ phận cán bộ, công chức trong việc giải quyết các thủ tục hành chính.

#### ***1.2.5. Cơ chế một cửa trong lĩnh vực quản lý lao động, an sinh xã hội***

Phạm vi thực hiện nội dung, nguyên tắc và quy trình thực hiện cải cách hành chính theo cơ chế "một cửa" trong lĩnh vực quản lý lao động, an sinh xã hội bao gồm những nội dung sau:

*Thứ nhất*, về phạm vi, nội dung thực hiện:

Công tác chính sách TBLS - NCC: Thẩm định hồ sơ xác nhận mới TBLS và người hưởng chính sách như thương binh; Kiểm tra sửa chữa và trang cấp dụng cụ chỉnh hình theo định kỳ; Tiếp nhận hồ sơ đối tượng chuyển đến, làm thủ tục chuyển đi; Giải quyết đơn, thư hỏi về chế độ chính sách và thủ tục hưởng chế độ chính sách.

Chính sách lao động việc làm: Thẩm định hồ sơ dự án hỗ trợ việc làm; thẩm định và phê duyệt nội quy lao động, thoả ước lao động và đăng ký lao động của các doanh nghiệp; Hồ sơ đăng ký tuyển dụng của các tổ chức có nhu cầu tuyển dụng lao động, hồ sơ của người nước ngoài đăng ký làm việc tại tỉnh, hồ sơ của lao động địa phương đăng ký vào làm việc cho các tổ chức nước ngoài trên địa bàn tỉnh và hồ sơ của lao động đi làm việc có thời hạn ở nước ngoài. Cấp phép đào tạo nghề theo dự án đầu tư của tỉnh.

Chính sách xã hội: Thủ tục hồ sơ giải quyết chế độ trợ cấp chất độc da cam; Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của các đối tượng trẻ mồ côi đặc biệt khó khăn, người già diện chính sách cô đơn không nơi nương tựa; đối tượng tâm thần..v.v.. vào nuôi dưỡng tập trung tại các trung tâm do ngành Lao động – TBXH quản lý; Thủ tục hồ sơ giải quyết chế độ ưu đãi BHYT, ưu đãi cho học sinh, sinh viên nghèo.v.v...

Công tác Thanh tra: Hồ sơ giải quyết chế độ tai nạn lao động; Hồ sơ cấp giấy thoả thuận các biện pháp an toàn lao động trong SXKD khi có sử dụng vật liệu nổ, hoá chất, các thiết bị kỹ thuật theo quy định.

*Thứ hai*, về nguyên tắc giải quyết:

Thủ tục hành chính đơn đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật, bảo đảm thời gian giải quyết kịp thời và thuận lợi; Công khai thủ tục hành chính, thời gian và quy trình giải quyết công việc để tổ chức, công dân biết; Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết công việc thuộc 04 lĩnh vực trên đều phải trực tiếp tại bộ phận giao dịch "một cửa". Không trực tiếp tại các phòng, ban chuyên môn hoặc lãnh đạo Sở (trừ những trường hợp đã có đăng ký trước); Công chức tại bộ phận giao dịch "một cửa" có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích cho tổ chức, cá nhân thực hiện đầy đủ các quy định về hồ sơ, thủ tục thuộc lĩnh vực cần giải quyết, đồng thời chấp hành các nội quy, quy chế làm việc của cơ quan; Bộ phận giao dịch "một cửa" có trách nhiệm tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức cá nhân đúng quy định. Đồng thời có quyền từ chối những tổ chức cá nhân có nhu cầu giải quyết công việc ngoài thẩm quyền giải quyết của ngành, không đầy đủ hồ sơ thủ tục quy định, hoặc đến giao dịch trong tình trạng say bia rượu.

*Thứ ba, về quy trình giải quyết và trách nhiệm xử lý hồ sơ:*

Bộ phận giao dịch "một cửa" tiếp nhận hồ sơ của tổ chức cá nhân có nhu cầu giải quyết công việc:

Hồ sơ đầy đủ theo quy định ghi vào sổ tiếp nhận hồ sơ, viết giấy hẹn thời gian trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Đồng thời làm thủ tục chuyển cho phòng, ban chuyên môn nghiên cứu giải quyết hoặc trình lãnh đạo giải quyết theo thẩm quyền.

Hồ sơ không đầy đủ theo quy định hoặc hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành thì hướng dẫn và trả lại hồ sơ cho tổ chức, cá nhân bổ sung hoặc liên hệ cơ quan khác có thẩm quyền giải quyết.

Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn sau khi nhận hồ sơ do bộ phận "một cửa" chuyển đến phải phân công cán bộ hoặc trực tiếp nghiên cứu xem xét giải quyết hoặc trình lãnh đạo Sở giải quyết theo thẩm quyền, đúng quy trình, đảm bảo thủ tục hành chính và thời gian quy định. Sau khi có kết quả giải quyết chuyển trả kết quả (bao gồm cả hồ sơ, nếu cần) về bộ phận giao dịch "một cửa" để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

#### ***1.2.6. Cơ chế một cửa trong lĩnh vực quản lý trật tự đô thị***

Các quy định về thủ tục hành chính và trình tự giải quyết các thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ trong lĩnh vực quản lý trật tự đô thị được thực hiện theo quy trình sau:



Bước 1: Nhận hồ sơ: Thời gian 01 ngày.

Bước 2: Thẩm tra hồ sơ: 03 – 30 ngày (tùy từng thủ tục cụ thể)

- Phòng quản lý đô thị đọc tài liệu, nghiên cứu các thủ tục liên quan;
- Kiểm tra hồ sơ, xác minh thực địa;
- Trả lại hồ sơ không hợp lệ và nêu rõ lý do
- Yêu cầu bổ sung hồ sơ (nếu có)

Bước 3: Trình ký duyệt hồ sơ: thời gian 01 - 04 ngày. Phòng Quản lý đô thị trách nhiệm hoàn chỉnh các thủ tục, ký tờ trình, trình lãnh đạo UBND quận ký

- Soạn thảo văn bản trả lời;
- Trình Lãnh đạo Phòng, Lãnh đạo UBND quận ký

Bước 4: Trả kết quả: thời gian 01 ngày.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Quận trả kết quả cho cá nhân, tổ chức
- Lưu trữ hồ sơ, báo cáo theo quy định.

Có thể lấy ví dụ một số thủ tục hành chính điển hình trong lĩnh vực quản lý đô thị như: thủ tục cung cấp thông tin và cấp chứng chỉ quy hoạch xây dựng (trong khu vực đã có quy hoạch chi tiết xây dựng tỉ lệ 1/500); thủ tục thẩm định Thiết kế bản vẽ thi công và tổng dự toán (công trình xây dựng cơ bản do UBND Quận làm Chủ đầu tư hoặc Quyết định đầu tư); thủ tục cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ đô thị và các công trình khác (trừ công trình thuộc thẩm quyền của UBND Thành phố)

**Đối với Thủ tục cung cấp thông tin và cấp chứng chỉ quy hoạch xây dựng (trong khu vực đã có quy hoạch chi tiết xây dựng tỉ lệ 1/500).**

- Hồ sơ gồm có 02 bộ
- + Đơn hoặc công văn đề nghị cung cấp thông tin quy hoạch (01 bản);
- + Các giấy tờ, văn bản pháp lý có liên quan (nếu có);

Tùy từng trường hợp cụ thể Chủ đầu tư cần bổ sung các tài liệu theo quy định

- Thời hạn giải quyết: 20 ngày làm việc (không bao gồm thời gian chủ đầu tư bổ sung hồ sơ).

- Trình tự thực hiện:

- + Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa, chuyển giao phòng QLĐT (trong ngày)

+ Phòng Quản lý đô thị thụ lý hồ sơ (15 ngày) + Lãnh đạo phòng giao việc: 1 ngày + Kiểm tra hồ sơ, xác minh thực địa, yêu cầu bổ sung hồ sơ: 3-7 ngày. + Thụ lý hồ sơ, soạn thảo văn bản trả lời: 3 ngày + Lãnh đạo phòng ký duyệt: 1-3 ngày

+ Trình Lãnh đạo UBND Quận ký duyệt: 1-2 ngày.

+ Văn thư vào sổ, đóng dấu văn bản: 1 ngày

+ Chuyển trả kết quả về Bộ phận một cửa trả cho công dân, tổ chức (01 ngày).

**Đối với thủ tục thẩm định Thiết kế bản vẽ thi công và tổng dự toán (công trình xây dựng cơ bản do UBND Quận làm Chủ đầu tư hoặc Quyết định đầu tư)**

- Hồ sơ gồm 01 bộ:

+ Tờ trình xin thẩm định bản vẽ thi công và tổng dự toán (01 bản)

+ Hợp đồng thiết kế (01 bản)

+ Biên bản nghiệm thu công trình thiết kế (01 bản)

+ Bản vẽ thi công và tổng dự toán (02 bộ)

+ Quyết định đầu tư (phê duyệt nhiệm vụ chuẩn bị đầu tư).

+ Quyết định chỉ định đơn vị lập dự án

- Thời hạn giải quyết: 13 ngày làm việc (không bao gồm thời gian chủ đầu tư chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ).

- Trình tự thực hiện:

+ Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa, chuyển giao phòng QLĐT (trong ngày)

+ Phòng Quản lý đô thị thụ lý hồ sơ (09 ngày) + 2 ngày đọc tài liệu và nghiên cứu các thủ tục liên quan đến dự án. + 3 ngày nghiên cứu hồ sơ bản vẽ thi công. + 3 ngày nghiên cứu tổng dự toán. + 1 ngày dự thảo kết quả thẩm định.

+ Trình lãnh đạo UBND Quận ký (01 ngày)

+ Văn thư vào sổ, đóng dấu văn bản: 01 ngày

+ Chuyển trả kết quả về Bộ phận một cửa trả cho công dân, tổ chức (01 ngày).

**Đối với thủ tục cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ đô thị và các công trình khác (trừ công trình thuộc thẩm quyền của UBND Thành phố)**

- Hồ sơ gồm 01 bộ:

+ Đơn xin cấp giấy phép xây dựng (02 bản);

+ Giấy tờ về quyền sử dụng đất hợp lệ (01) bản;

+ Hồ sơ thiết kế xây dựng công trình (02 bộ);

Tùy từng trường hợp cụ thể Chủ đầu tư cần bổ sung các tài liệu theo quy định  
- Thời hạn giải quyết: Nhà ở riêng lẻ: 15 ngày làm việc; Công trình khác: 20 ngày làm việc.

- Trình tự thực hiện:  
+ Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa, chuyển giao phòng QLĐT (trong ngày)  
+ Phòng Quản lý đô thị thụ lý hồ sơ (10 ngày hoặc 15 ngày tùy thuộc công trình) + Lãnh đạo phòng giao việc: 1 ngày + Kiểm tra hồ sơ, xác minh thực địa, yêu cầu bổ sung hồ sơ: 3 ngày (5 ngày) + Thụ lý hồ sơ hoàn chỉnh phiếu xác minh, phiếu tính phí XD, soạn thảo giấy phép: 3 ngày (05 ngày). + Cán bộ thẩm tra: 1 ngày (02 ngày). + Lãnh đạo phòng ký duyệt: 1-2 ngày  
+ Lãnh đạo UBND Quận ký duyệt: 1-2 ngày.  
+ Văn thư vào sổ, đóng dấu giấy phép, hoàn chỉnh đóng dấu bản vẽ: 1 ngày  
+ Chuyển giao Bộ phận một cửa trả kết quả cho công dân, tổ chức (trong ngày)...

### **1.3. Các điều kiện bảo đảm thực hiện cơ chế một cửa**

Tính hợp pháp của hệ thống pháp luật xuất phát từ chính yêu cầu của cuộc sống xã hội. Trong khoa học pháp lý hiện nay phổ biến quan điểm cho rằng, tính hợp pháp của hệ thống pháp luật là sự phù hợp giữa quy định của các văn bản dưới luật với luật. Quan điểm này hoàn toàn đúng nhưng chưa thực sự đầy đủ. Bởi lẽ, nếu chỉ coi việc đảm bảo tính hợp pháp của hệ thống pháp luật chỉ là “văn bản quy phạm pháp luật phải được ban hành đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục luật định. Bên cạnh đó, hình thức của văn bản phải phù hợp với quy định về kỹ thuật văn bản” sẽ không đảm bảo nguyên tắc pháp luật phản ánh đời sống xã hội, thể hiện ý chí nguyện vọng của nhân dân. Thực tế cho thấy có những văn bản do cơ quan hành chính ban hành đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục do luật định nhưng không nhận được sự ủng hộ của đông đảo các tầng lớp dân cư dẫn đến hiệu lực thi hành thấp, phải bãi bỏ. Ví dụ quy định của UBND thành phố Hà Nội về cấm đăng ký xe máy ở các quận nội thành đã không nhận được sự ủng hộ của người dân Hà Nội, sau một thời gian thực hiện phải bãi bỏ.

Quan trọng hơn, có một thực tế là còn nhiều văn bản luật do Quốc hội ban hành mới dừng lại ở quy định chung, chưa cụ thể, đòi hỏi phải có văn bản quy định chi tiết

do cơ quan hành chính ban hành. Mặt khác, nhiều mối quan hệ xã hội hiện nay vẫn được điều chỉnh bởi văn bản dưới luật. Vì vậy, bên cạnh yêu cầu về sự phù hợp giữa các quy định của văn bản dưới luật với luật, tính hợp pháp của hệ thống pháp luật còn bao hàm nhiều yêu cầu khác. Đó là việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật phải phù hợp với nguyện vọng của nhân dân, đáp ứng nhu cầu xã hội. Văn bản đó có đáp ứng được yêu cầu của xã hội của thời điểm đó hay không? Có được người dân ủng hộ hay không? Trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật cần thực hiện tốt công tác tham khảo ý kiến của đối tượng chịu tác động của văn bản nói riêng, nhân dân nói chung. Việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật công khai, minh bạch thông qua nhiều hình thức khác nhau bảo đảm cho xã hội, nhân dân được tiếp cận một cách thuận tiện, dễ dàng nhất. Hình thức văn bản phải rõ ràng đúng quy định, đúng thẩm quyền. Nội dung văn bản phải rõ ràng, dễ đọc, dễ tiếp cận; nội dung của từng quy phạm phải đơn nghĩa, dễ hiểu, dễ tiên liệu. Tính minh bạch của hệ thống pháp luật còn đòi hỏi các văn bản điều chỉnh cùng một nhóm quan hệ xã hội (hợp thành một ngành luật) phải nhất quán, có sự thống nhất trong nội tại giữa văn bản luật với văn bản dưới luật.

Nội dung của tính thống nhất của hệ thống pháp luật thể hiện ở sự thống nhất trong nội dung của từng văn bản quy phạm pháp luật, sự thống nhất trong nội dung các văn bản quy phạm pháp luật có cùng nhóm đối tượng điều chỉnh (một ngành luật) và sự thống nhất giữa các nhóm văn bản điều chỉnh các nhóm quan hệ xã hội (giữa các ngành luật).

Trong từng văn bản luật tính thống nhất đòi hỏi các quy phạm pháp luật trong từng điều khoản phải phù hợp với nội dung của điều khoản đó; các điều khoản trong một chương phải thể hiện đúng nội dung những vấn đề thuộc phạm vi điều chỉnh của chương; nội dung giữa các chương trong mỗi văn bản phải lôgic, có sự liên kết chặt tạo nên sự thống nhất chung của toàn bộ văn bản. Nói cách khác, tính thống nhất của văn bản quy phạm pháp luật thể hiện sự thống nhất giữa các quy phạm với chế định, giữa các chế định với các chế định trong văn bản quy phạm pháp luật.

Tính thống nhất của một nhóm văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh một nhóm quan hệ xã hội (một ngành luật) đòi hỏi sự thống nhất giữa các chế định trong một ngành luật. Điều này đòi hỏi khi ban hành văn bản quy phạm pháp luật cần loại trừ sự chòng chéo, mâu thuẫn giữa văn bản luật này với văn bản luật khác trong cùng

một ngành luật; bảo đảm sự thống nhất về thứ bậc, sự phù hợp giữa văn bản dưới luật với văn bản luật, giữa luật và Hiến pháp.

Tính thống nhất của các hệ thống pháp luật nói chung đòi hỏi sự kết hợp chặt chẽ giữa tính thống nhất trong một văn bản luật, tính thống nhất giữa các văn bản luật với tính thống nhất giữa các chế định và tính thống nhất giữa các ngành luật trong hệ thống pháp luật.

Yêu cầu đảm bảo tính thống nhất của hệ thống pháp luật có mối quan hệ mật thiết với yêu cầu bảo đảm tính hợp hiến và tính hợp pháp của hệ thống pháp luật. Trong quá trình xây dựng pháp luật, việc đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp của hệ thống pháp luật là tiền đề quan trọng góp phần bảo đảm tính thống nhất của hệ thống pháp luật; ngược lại hoạt động bảo đảm tính thống nhất của hệ thống pháp luật là cơ sở cần thiết để đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp của hệ thống pháp luật. [17]

### ***1.3.1. Mức độ hoàn thiện của pháp luật về thủ tục hành chính***

Quá trình hoàn thiện nền hành chính của nhà nước ta luôn đi liền với quá trình hoàn thiện pháp luật. Trong những năm qua nhà nước ta đã xây dựng nhiều bộ luật, nhằm từng bước tiến tới hoàn thiện hệ thống pháp luật, đây cũng là điều kiện về cải cách hành chính nói chung và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa nói riêng có điều kiện thuận lợi hơn trong thực thi nhiệm vụ, có thể thấy rõ một số mặt tích cực trong hoạt động của cơ chế một cửa quan nhà nước như: hiệu quả hoạt động được nâng cao thể hiện rõ hơn chức năng quản lý nhà nước, nhà nước chủ yếu quản lý bằng pháp luật và điều hành nền kinh tế vĩ mô ít can thiệp vào sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp điều này có thể thấy rõ ở những doanh nghiệp sau cổ phần hóa. Bên cạnh việc làm rõ chức năng của nhà nước thì phải làm rõ hơn trách nhiệm của cơ quan hành chính trong việc giải quyết việc của dân; điều này thể hiện ở bộ phận một cửa như cấp quyền đăng kí kinh doanh theo luật doanh nghiệp, vì vậy khi công dân có yêu cầu thì nhà nước phải có trách nhiệm cấp giấy kinh doanh đối với những ngành nghề pháp luật không cấm mà không đòi hỏi bất cứ điều gì...Qua đó ngày càng thể hiện rõ hơn quan điểm về bản chất của nền dân chủ xã hội chủ nghĩa là: “tất cả quyền lực thuộc về nhân dân”. [14]

Tuy nhiên, xem xét việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa hiện nay trong phạm vi nhất định thì thực chất chỉ mới là nơi trung chuyển còn phía trong

đó vẫn là các cơ quan đơn lẻ giải quyết sau đó quay trở lại một cửa để trung chuyển lần hai và trình người có thẩm quyền ký, có chăng là nó chỉ tiện cho người dân còn về thời gian vẫn còn rất nhiều vấn đề. Mục tiêu đặt ra cho cơ quan hành chính làm thế nào để bộ phận một cửa có thể giải quyết trực tiếp, nhanh chóng và thuận lợi cho tổ chức và công dân, đây cũng chính là yêu cầu hoàn thiện về pháp luật mà chúng ta cần tiếp tục nghiên cứu và xử lý.

Một vấn đề khác là về tổ chức bộ máy của cấp quận huyện, Quận bên cạnh việc hoàn thành chức năng nhiệm vụ cụ thể rõ ràng, thì vấn đề đặt ra là mỗi tổ chức cần rõ nhiệm vụ, trách nhiệm của người đứng đầu để từ đó không đùn đẩy né tránh trách nhiệm khi gặp phải những vấn đề phức tạp xảy ra. Sự ổn định của bộ máy cũng rất quan trọng, trong thời gian qua việc tách nhập chia các sở, ban thường xảy ra, sau cải cách hành chính thì cán bộ nhà nước không giảm đi mà còn tăng lên và điều đáng quan tâm là chất lượng giải quyết công việc còn nhiều hạn chế. Tiếp đó ta cần nghiên cứu về dấu và chữ kí tại một cửa đây chính là khâu làm cho thời gian giải quyết công việc kéo dài, nếu thực hiện tốt cơ chế một cửa thì yếu tố thời gian được giải quyết, ý nghĩa của một cửa được nâng cao.

### ***1.3.2. Tính cụ thể minh bạch của các quy định về trình tự, thủ tục giải quyết hành chính theo cơ chế một cửa***

Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa nếu không có những quy định cụ thể và thiếu tính minh bạch thì không thể giải quyết công việc một cách nhanh chóng và kịp thời. Chính vì vậy trước hết cần xây dựng quy chế về tổ chức và hoạt động của bộ phận một cửa. Cần làm rõ ai là người phụ trách? Bộ phận một cửa có những nhiệm vụ gì?... ngoài ra quy chế còn chỉ rõ mối quan hệ bộ phận một cửa với bộ phận khác của các cơ quan qua đó để phối hợp giải quyết công việc chung. Đồng thời còn quy định các yêu cầu hành chính khác như thời gian làm việc, mối quan hệ, cách ứng xử với tổ chức và công dân...

Để đảm bảo tính cụ thể, minh bạch trong thực hiện cơ chế một cửa thì bộ phận một cửa cần phải quy định về hồ sơ, thủ tục hành chính, trình tự giải quyết và được niêm yết công khai tại phòng làm việc của bộ phận một cửa để đảm bảo khi tổ chức và công dân tới đều nhận biết rõ, trên cơ sở đó họ tự kiểm tra việc chuẩn bị của mình đồng thời giám sát cán bộ công chức đã thực hiện đúng thẩm quyền và trách nhiệm

của mình chưa. Trên cơ sở quy định cụ thể và minh bạch quy định về trình tự, thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa như trên góp phần cho mỗi cán bộ công chức khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức và công dân đều thấy rõ trách nhiệm của mình một cách công khai.

### ***1.3.3. Trình độ năng lực, ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ của cán bộ công chức giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa***

Suy cho cùng dù hệ thống pháp luật, các quy định chi tiết cụ thể đến đâu đi nữa thì hiệu quả công việc vẫn là yếu tố con người, cán bộ công chức ở đây được hiểu theo nghĩa rộng là con người của bộ máy hành chính chứ không phải chỉ ở bộ phận một cửa. Vì vậy vấn đề đặt ra là trình độ, năng lực, ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ của cán bộ công chức của cả hệ thống hành chính.

Yêu cầu trước tiên là chính trình độ và năng lực của cán bộ công chức, thực tế chỉ ra rằng việc gây phiền hà không giải quyết cho tổ chức và công dân không chỉ có nguyên nhân cán bộ, công chức hạch sách mà còn nguyên nhân khác nữa là không có trình độ năng lực giải quyết và tham mưu đề xuất nên cứ “ngâm” lại nghiên cứu giải quyết sau. Do vậy việc nâng cao trình độ, năng lực tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức là một trong những nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu và rất quan trọng của các cơ quan nhà nước.

Ngoài trình độ và năng lực thì một yêu cầu khác đảm bảo cho việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa là xây dựng ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ của cán bộ, công chức...đây là đòi hỏi không thể thiếu được của nhân tố con người. Nếu cán bộ, công chức chỉ giải quyết bằng nghiệp vụ thì đó là điều trước tiên và cần thiết nhưng chưa đủ, đòi hỏi trong thực hiện cơ chế một cửa phải bằng cả tình cảm và ý thức trách nhiệm của mình. [9] Thực tế cũng chỉ ra rằng nếu người cán bộ, công chức nào thường xuyên được bồi dưỡng tình cảm và trách nhiệm đối với cơ quan, đơn vị, được giáo dục thông qua sinh hoạt và học tập về trách nhiệm của nghề nghiệp...thì khi giải quyết công việc vừa mang tính nguyên tắc vừa mang tính thực tiễn, người cán bộ ấy sẽ hiểu rằng mình phải làm hết trách nhiệm để các nhà đầu tư phát triển thì sẽ góp phần cho sự phát triển của địa phương, tạo công ăn việc làm cho người lao động và góp phần tăng thu ngân sách cho quận... và cũng chính bằng ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ của người cán bộ, công chức thì công việc được giải quyết mới thật

sự triệt để, tránh được bệnh “vô cảm”, bệnh hành chính hóa ngay tại cơ quan trong bộ phận một cửa .

#### ***1.3.4. Về nhận thức, tính tự giác của tổ chức và công dân***

Cùng với điều kiện về đội ngũ cán bộ, công chức trong giải quyết các thủ tục hành chính, tính tự giác của tổ chức và công dân là điều kiện không kém phần quan trọng trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa bởi lẽ để cơ chế có thể vận hành được nằm trong chính các tổ chức và công dân, đó chính là các giấy tờ các hồ sơ tài liệu cần thiết để đưa đến một cửa và nếu không có nó hoặc không có đủ thì cũng không thể nào giải quyết được. Vì vậy một trong những điều kiện đảm bảo là nhận thức và tính tự giác của tổ chức và công dân đòi hỏi họ khi đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết công việc thì tổ chức và cá nhân phải hiểu được bộ phận một cửa có những nội dung tài liệu, hồ sơ gì? Trên cơ sở đó phải có sự chuẩn bị rõ ràng, cụ thể và đầy đủ các hồ sơ cần thiết được yêu cầu. Trong thực tế, do nhận thức và kém hiểu biết, nhiều tổ chức và cá nhân khi đến một cửa để giải quyết công việc luôn cho mình là đúng, không tiếp thu ý kiến hướng dẫn, gây khó khăn hiểu lầm cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc. Mặt khác trong nhận thức và tính tự giác ở các tổ chức và cá nhân còn thể hiện ở chỗ đấu tranh với những biểu hiện sai sót của cán bộ, công chức trong việc cố tình gây sách nhiễu, khó khăn cho các tổ chức và cá nhân bằng cách đưa tiền vật chất khác để giải quyết công việc nhanh chóng. Nếu như tổ chức và cá nhân đồng lòng nói không với tiêu cực trong thực hiện cơ chế một cửa thì mới góp phần làm trong sạch, minh bạch, công khai nền hành chính của chúng ta, chỉ có như vậy các tổ chức và cá nhân mới tự cứu mình khỏi vòng luẩn quẩn mà bấy lâu nay nền hành chính của chúng ta đang gặp phải.

### **Kết luận chương 1**

Chương 1 luận văn nghiên cứu về đặc điểm, nguyên tắc, trình tự thủ tục hành chính giải quyết trên các lĩnh vực của cơ chế một cửa giúp chúng ta đi đến khẳng định: Cơ chế một cửa là một trong những đột phá của chương trình cải cách thủ tục hành chính mà chúng ta đang nỗ lực thực hiện. Cơ chế một cửa muốn đạt hiệu quả cao cần có những bảo đảm về mặt pháp lý, cơ sở vật chất kỹ thuật, đặc biệt là con người thực hiện – đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện giải quyết thủ tục cho người dân.



Và trong xây dựng cơ chế một cửa tại bất cứ một đơn vị hành chính nào, luôn phải hướng tới mục tiêu giải quyết nhanh chóng, hiệu quả thủ tục hành chính cho người dân. Đây chính là căn cứ để đánh giá thực trạng thực hiện cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội tại chương 2.

## **Chương 2**

### **THỰC TRẠNG CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở QUẬN HOÀNG MAI, THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

#### **2.1 Khái quát quá trình hình thành và phát triển cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội**

##### ***2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển cơ chế một cửa ở UBND quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội***

Sau Cách mạng tháng Tám năm 1945, vùng đất Hoàng Mai thuộc địa lý Hoàn Long, ngoại thành Hà Nội. Trước năm 1960, vùng đất Hoàng Mai vốn thuộc quận 7 ngoại thành Hà Nội. Sau năm 1960, vùng đất Hoàng Mai ngày nay một phần thuộc khu Hai Bà Trưng (sau này là quận Hai Bà Trưng), một phần thuộc huyện Thanh Trì của thành phố Hà Nội. Quận Hoàng Mai phía Bắc giáp quận Thanh Xuân, quận Hai Bà Trưng, phía Tây và Nam giáp huyện Thanh Trì, phía Đông giáp sông Hồng - quận Long Biên. Trải rộng từ Đông sang Tây, được chia làm 3 phần tương đối đều nhau bởi đường Giải Phóng, Tam Trinh (theo trục Bắc - Nam). Quận Hoàng Mai có diện tích tự nhiên là 4.104,1 ha (41km<sup>2</sup>), dân số từ 19 vạn đến nay là 333.483 người. Quận Hoàng Mai có đường giao thông thủy trên sông Hồng, quận có các đường giao thông quan trọng đi qua bao gồm: Quốc lộ 1A, đường vành đai 3, cầu Thanh Trì, đường vành đai 2,5.

Quận Hoàng Mai được thành lập và đi vào hoạt động từ 01/01/2004 theo Nghị định số 132/2003/NĐ-CP ngày 06/11/2003 của Chính Phủ về việc điều chỉnh địa giới hành chính để thành lập các quận Long Biên, Hoàng Mai, thành lập các phường trực thuộc quận Long Biên, quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội.

Sau 5 năm nỗ lực, phần đầu, quận Hoàng Mai đã có sự bứt phá lớn với cơ cấu kinh tế chuyển dịch theo hướng tích cực. Nếu như năm 2011, tỷ trọng công nghiệp - xây dựng là 56,1%, thương mại - dịch vụ 41,3%, nông nghiệp - thủy sản 2,6%, đến hết năm 2015 tỷ trọng này tương ứng là 53,28% - 45,63% và 1,09%. Mặc dù tình hình sản xuất kinh doanh gặp khó khăn, nhưng do có những giải pháp phù hợp nên tổng thu ngân sách giai đoạn 2011-2015 của quận tăng 1,82 lần so với giai đoạn trước. Đặc biệt, nhiều dự án tồn tại trong công tác giải phóng mặt bằng từ nhiều năm trước được Quận ủy tập trung chỉ đạo quyết liệt như: Dự án đường 2,5 Trương Định - Giáp Bát,

dự án thoát nước giai đoạn 2, dự án Tây Nam Linh Đàm... Đến nay, dự án thoát nước giai đoạn 2 đã hoàn thành các hạng mục, hệ thống nước thải trong khu dân cư và hạ tầng giao thông dọc hai bên sông được đầu tư xây mới, khang trang, sạch đẹp, bảo đảm mỹ quan đô thị, không còn tình trạng ngập úng kéo dài như những năm trước. Cùng với đó, quận Hoàng Mai đã huy động tốt mọi nguồn lực, nhất là các chủ đầu tư ngoài ngân sách để thực hiện hoàn thành các dự án lớn đưa vào sử dụng như Nhà máy Xử lý nước thải phường Yên Sở, Công viên Yên Sở, Khu đô thị Gamuda Land, Khu đô thị Kim Văn - Kim Lũ, Khu đô thị Tây Nam hồ Linh Đàm, Khu đô thị Times City, Nam Đô... tạo cảnh quan đô thị đẹp, hiện đại. Quận đã hoàn thành phê duyệt quy hoạch sản xuất nông nghiệp vùng bãi Sông Hồng ở 3 phường: Lĩnh Nam, Trần Phú, Yên Sở giai đoạn 2011-2020, làm căn cứ để triển khai đồng bộ chuyển đổi cơ cấu nông nghiệp vùng bãi và đầu tư hạ tầng cho phát triển ngành nông nghiệp chất lượng cao. Công tác quản lý đô thị, quản lý quy hoạch trên địa bàn quận cũng có nhiều chuyển biến tích cực. Trên cơ sở đề xuất của quận, thành phố đã phê duyệt 5 quy hoạch phân khu đô thị và 1 đồ án quy hoạch phân khu S5. Quận cũng đã góp ý hoàn thiện các đồ án quy hoạch chuyên ngành Thủ đô theo quy hoạch chung được duyệt. Ngoài ra, quận đã triển khai tốt "Năm trật tự và văn minh đô thị", xử lý các trường hợp vi phạm trật tự xây dựng, biển quảng cáo sai quy định; đã tiến hành kiểm tra, yêu cầu di dời 15 cơ sở gây ô nhiễm môi trường, tạo bộ mặt đô thị khang trang, sạch, đẹp, hiện đại.

Coi trọng phát triển kinh tế, quận Hoàng Mai cũng tích cực chăm lo phát triển văn hóa, xã hội. 5 năm qua, đã có 5 trường học được xây mới, 24 trường học được cải tạo, sửa chữa lớn, bảo đảm tốt về cơ sở vật chất cho hệ thống giáo dục 3 cấp học. Nhiều dự án trung tâm văn hóa, nhà hội họp, di tích lịch sử, trụ sở phường, trạm y tế và các dự án cải tạo đường, xóm, ngõ trong khu dân cư, hệ thống chiếu sáng, cấp nước sạch... được đầu tư mới, cải tạo, đưa vào sử dụng, tạo sự phấn khởi trong nhân dân. Bên cạnh đó, quận đã hỗ trợ kinh phí cho 103 hộ nghèo sửa chữa nhà ở, cấp hơn 2.000 thẻ khám, chữa bệnh cho gia đình khó khăn, hỗ trợ giải quyết việc làm cho gần 27.000 lao động; xét duyệt cho vay vốn ưu đãi từ ngân hàng chính sách 56 tỷ đồng... Bằng những nỗ lực trên, quận đã giảm 455 hộ nghèo (bằng 104% chỉ tiêu). Phong trào toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa có kết quả khả quan với tỷ lệ gia đình văn hóa đạt 86,5%, cơ quan văn hóa đạt 54,5%, tổ dân phố văn hóa đạt 81%; công tác chăm

sóc sức khỏe cho nhân dân cũng được quan tâm, tăng cường công tác y tế dự phòng, vệ sinh phòng dịch, phát hiện, ngăn chặn kịp thời không để xảy ra dịch bệnh lớn. Kinh nghiệm thành công được Quận ủy Hoàng Mai đúc kết đó là, sự quyết tâm của cả hệ thống chính trị, các cấp, các ngành, huy động mọi nguồn lực, lựa chọn những vấn đề mới, quan trọng, cấp bách để tập trung lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt, đồng bộ, mới đạt kết quả cao nhất. Từ kinh nghiệm trên, giai đoạn 2016-2020, Quận ủy Hoàng Mai xác định mục tiêu giữ vững ổn định kinh tế, kiểm soát lạm phát, đi đôi với đẩy nhanh tốc độ tăng trưởng, bảo đảm kinh tế phát triển bền vững; cơ cấu tiếp tục chuyển dịch theo hướng tăng dần tỷ trọng thương mại - dịch vụ; phát triển đô thị theo hướng đồng bộ, văn minh, hiện đại; bảo đảm an sinh xã hội, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho nhân dân. Quận ủy cũng chọn 3 khâu đột phá trong phát triển đó là, xây dựng hệ thống kết cấu hạ tầng đồng bộ, hiện đại; cải cách hành chính; tập trung vào việc đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục. [7] Với những giải pháp đồng bộ, quận Hoàng Mai hứa hẹn sẽ phát triển nhanh, bền vững hơn nữa, trở thành đô thị chất lượng cao, hiện đại, văn minh.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của quận (gọi tắt là “một cửa”) đã triển khai và nâng cấp dịch vụ công trực tuyến lên mức độ 3. Đây cũng là bước đột phá trong cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến, mang lại nhiều hiệu quả thiết thực cho các tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

Triển khai các dịch vụ công trực tuyến có nghĩa là công dân, doanh nghiệp có thể giao tiếp với chính quyền 24/24 giờ trong ngày, tại bất cứ đâu có kết nối internet. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Như vậy, công dân, tổ chức chỉ phải đến duy nhất 1 lần để thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận “một cửa” của quận.



Hiện nay, bộ phận “một cửa” UBND quận bước đầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với 5 thủ tục trên 5 lĩnh vực. Cụ thể: lĩnh vực Giáo dục - đào tạo với thủ tục thành lập trường mầm non, nhà trẻ dân lập tư thục; lĩnh vực Lao động - thương binh - xã hội với thủ tục Xác nhận đăng ký thang lương, bảng lương với các doanh nghiệp có sử dụng lao động từ 50 lao động trở xuống; lĩnh vực Quản lý đô thị với thủ tục Cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ đô thị và các công trình khác; Lĩnh vực Tài nguyên môi trường với thủ tục Đăng ký bản cam kết bảo vệ môi trường và lĩnh vực Y tế với Thủ tục cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm cho các cơ sở sản xuất, chế biến, kinh doanh thực phẩm có nguy cơ cao thuộc thẩm quyền của UBND quận. Bộ phận “một cửa” đã tiếp nhận 330 hồ sơ trực tuyến. Đây là bước đột phá về cải cách hành chính, giảm thiểu tối đa thời gian của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết các thủ tục hành chính của UBND quận nói riêng và của thành phố nói chung. Bên cạnh đó quận cũng nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Bộ phận “một cửa” nhằm phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn.

Tuy nhiên, việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 còn gặp một số khó khăn nhất định, vì thực hiện các giao dịch đều trên môi trường internet nên đối với một số cá nhân thì không mấy khó khăn; nhưng một bộ phận dân cư của quận, người

dân lao động, nông dân, khả năng sử dụng, cập nhật internet còn thấp nên đây là một trong những khó khăn nhất khi triển khai dịch vụ này đến người dân. Bên cạnh đó, không phải thủ tục hành chính nào cũng có thể áp dụng mức độ 3, hệ thống mạng đôi khi còn gặp trục trặc trong việc truyền tải dữ liệu nên đôi khi việc đăng ký hay cập nhật cũng còn gặp khó khăn.

Trong thời gian tới, quận Hoàng Mai phân đầu tiếp tục nâng cấp dịch vụ công trực tuyến lên mức độ 4 cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí bằng trực tuyến, việc trả kết quả cũng được thực hiện trực tuyến gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện cho người sử dụng dịch vụ.



### ***2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển cơ chế một cửa ở các phường thuộc quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội***

Quận Hoàng Mai thành lập theo đơn vị hành chính 14 phường trên cơ sở hợp nhất 9 xã thuộc Huyện Thanh Trì và 5 phường của quận Hai Bà Trưng, trên cơ sở toàn bộ diện tích tự nhiên và dân số của các xã: Định Công, Đại Kim, Hoàng Liệt, Thịnh Liệt, Thanh Trì, Vĩnh Tuy, Lĩnh Nam, Trần Phú, Yên Sở và 55 ha diện tích tự nhiên của xã Tứ Hiệp thuộc huyện Thanh Trì, toàn bộ diện tích tự nhiên và dân số của các phường: Mai Động, Tương Mai, Tân Mai, Giáp Bát, Hoàng Văn Thụ thuộc quận Hai Bà Trưng.

Hầu hết các phường trực thuộc quận Hoàng Mai đều đã ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (xem bảng 1).

**Bảng 2.1: Danh sách các phường thuộc Quận Hoàng Mai hiện nay.**

S T T	Phường	Diện tích tự nhiên (ha)	Dân số	Số tổ dân phố	Quyết định ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Ghi chú
1	Yên Sở	744.4	3250 hộ dân, 15100 nhân khẩu	29	Quyết định 08/2010/QĐ- UBND ngày 10/04/2010	
2	Vĩnh Hung	174.8	6312 hộ dân, 32343 nhân khẩu	50	Quyết định 12/2010/QĐ- UBND ngày 05/04/2010	Thành lập năm 2004, gồm 7 khu dân cư
3	Tương Mai	732.0	9500 hộ dân, 35000 nhân khẩu	72	Quyết định 22/2010/QĐ- UBND ngày 12/04/2010	Thành lập năm 1981 gồm 15 khu dân cư
4	Trần Phú	378.1	2130 hộ dân, 7642 nhân khẩu	21	Quyết định 05/2010/QĐ- UBND ngày 20/03/2010	Thành lập năm 2003 gồm 11 khu dân cư
5	Thịnh Liệt	326.0	760 hộ dân, 30674 nhân khẩu		Quyết định 07/2010/QĐ- UBND ngày 29/04/2010	
6	Thanh Trì	333.8	4518 hộ dân, 16426 nhân khẩu		Quyết định 09/2010/QĐ- UBND ngày 16/04/2010	

7	Tân Mai	53.0	23.658 người		Quyết định 11/2010/QĐ-UBND ngày 14/04/2010	
8	Mai Động	82.0	20.000 người	57	Quyết định 05/2010/QĐ-UBND ngày 20/03/2010	Thành lập năm 1982, gồm 13 khu dân cư
9	Hoàng Văn Thụ	170.0	35000 nhân khẩu	64	Quyết định 01/2010/QĐ-UBND ngày 28/04/2010	
10	Hoàng Liệt	487.1	7593 hộ dân, 30182 nhân khẩu	56	Quyết định 05/2010/QĐ-UBND ngày 25/03/2010	15 khu dân cư
11	Giáp Bát	80.0	4272 hộ dân, 18.000 người		Quyết định 06/2010/QĐ-UBND ngày 20/03/2010	
12	Đại Kim	275.5	7640 hộ dân, 26751 nhân khẩu	51	Quyết định 05/2010/QĐ-UBND ngày 7/04/2010	15 khu dân cư
13	Định Công	275.5	44495 nhân khẩu	84	Quyết định 05/2010/QĐ-UBND ngày 09/04/2010	24 khu dân cư

Dưới sự lãnh đạo của Thành uỷ, UBND Thành phố Hà Nội và sự lãnh đạo trực tiếp của Quận uỷ, HĐND, UBND quận, các tầng lớp nhân dân trong quận đã chung sức, chung lòng phấn đấu không ngừng nghỉ xây dựng quận Hoàng Mai trở thành một quận phát triển, diện mạo đổi thay từng ngày với nhiều công trình nhà chung cư cao tầng hiện đại, các khu đô thị mới khang trang như: Định Công, Linh Đàm, Đền Lừ... Đặc biệt, cơ cấu kinh tế chuyển dịch tích cực theo hướng công nghiệp hoá - hiện đại hoá với tỷ trọng giá trị thương mại - du lịch - công nghiệp ngày càng cao. Nông nghiệp phát triển theo chiều sâu với các loại cây có giá trị cao được đưa vào thâm canh tạo ra sản lượng hàng hoá cho thu nhập cao... Trên cơ sở kinh tế phát triển mạnh mẽ, các hoạt động văn hoá - xã hội ngày càng được quan tâm và nâng cao chất lượng, hiệu quả nhất là trong sự nghiệp giáo dục - đào tạo, sự nghiệp chăm sóc sức khoẻ nhân dân



và xây dựng đời sống văn hoá trên địa bàn quận. [8] Chính hệ thống chính trị được xây dựng và củng cố vững mạnh là nền tảng vững chắc tạo nên những thành tựu đáng phấn khởi của quận Hoàng Mai trong những năm qua. Thành tích đạt được không chỉ thể hiện hiệu quả công tác lãnh đạo điều hành của các cấp Ủy đảng, chính quyền, hoạt động của các đoàn thể quần chúng và các tổ chức chính trị, sự nỗ lực cao của các tầng lớp nhân dân mà còn là nguồn cổ vũ, động viên rất lớn, là niềm tự hào của Đảng bộ và nhân dân trong quận trong hành trình vươn tới tương lai, trong sự nghiệp đổi mới và quá trình hội nhập.

## **2.2 Thực hiện cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai từ năm 2010 đến nay**

### **2.2.1. Thực hiện cơ chế một cửa trong lĩnh vực quản lý đất đai**

Đất đai là tài sản thuộc sở hữu nhà nước, là một trong những nguồn tài sản quý giá của quốc gia. Dân số tăng nhanh chóng, nhưng nguồn tài nguyên đất không tăng. Đặc biệt với xu hướng đô thị hóa hiện nay, việc quản lý đất sao cho hiệu quả là một đòi hỏi cấp thiết hơn.

Lĩnh vực này gồm những thủ tục sau: thủ tục chuyển đổi quyền sử dụng đất, chuyển nhượng quyền sử dụng đất, chuyển nhượng quyền sử dụng đất đối với tổ chức, chuyển nhượng quyền sử dụng đất đối với đô thị, cho thuê đất, cho thuê lại đất đối với hộ gia đình, cá nhân, cho thuê đất, thủ tục chỉnh lý giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, các thủ tục đã được niêm yết công khai tại bộ phận một cửa của Quận. Thời gian giải quyết các thủ tục trên cũng được rút ngắn so với trước đây, thẩm quyền, trình tự giải quyết cũng rõ ràng hơn.

Hiện nay những quy định về cấp GCNQSDĐ cho người dân trong các văn bản pháp luật có liên quan phần nào phát huy được hiệu quả, tạo sự thống nhất trong quản lý nhà, đất.

Việc ban hành Luật đất đai 2013 và Nghị định số 43/2014/NĐ-CP ngày 15/05/2014 đã tạo cơ sở pháp lý cho việc thực hiện thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất.

Ngoài ra, nhiều quy định mới đã được ban hành nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức như trong việc cấp cấp giấy chứng nhận và đăng ký biến động về đất: như bổ sung các thủ tục đăng ký biến động đối với tài sản mà trước đây chưa có quy định, giảm thời gian xem xét cấp giấy chứng nhận lần đầu. Đồng thời, quy định

trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận hồ sơ trong việc kiểm tra hồ sơ, trước khi tiếp nhận tránh phiền hà cho người dân và doanh nghiệp. Hạn chế việc đi lại của người dân để đăng ký được giấy chứng nhận này thì người dân chỉ phải làm thủ tục tại bộ phận “một cửa” của Quận.

Dựa trên các kết quả thống kê thì việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến đất đai cho người dân trong những năm gần đây ngày càng đi vào nề nếp, thời gian giải quyết nhanh chóng, giảm thiểu số lượt đi đến làm thủ tục, tiết kiệm thời gian và chi phí cho người dân. Chi tính riêng năm 2011 đã có khoảng 4.000 hồ sơ về các thủ tục mua bán, cho tặng quyền sử dụng đất được nộp phạt “một cửa” nhận, trả hầu hết đúng thời hạn[16]. Công tác lưu trữ tại các chi tiết liên quan đến hồ sơ, quá trình giải quyết thủ tục đất đai cho người dân đều được cập nhật kịp thời, đầy đủ trong các Sổ lưu trữ. Đặc biệt là những chi tiết thông tin về thời gian nhận, trả hồ sơ nên dễ dàng xác định số liệu trả đúng hạn. Hệ thống bảng biểu được niêm yết công khai và thuận tiện cho việc tra cứu, ngoài ra còn có một cán bộ bán và hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ thực hiện tại đây.

Công tác cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở, quyền sử dụng đất ở: UBND quận tập trung thực hiện các giải pháp để hoàn thành chỉ tiêu cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất như tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn trên cổng thông tin điện tử, làm việc với văn phòng đăng ký đất đai Thành phố và các chủ đầu tư để rà soát, giải quyết các vướng mắc. Tính đến ngày 17/10/2015, số GCNQSDĐ lần đầu trên địa bàn được cấp là 2.454 giấy, trong đó, UBND quận cấp 454 giấy, Sở TNMT cấp 2.000 giấy. Cùng với đó, UBND quận đã cấp 128 giấy chứng nhận cho hộ gia đình, cá nhân mua nhà ở thuộc sở hữu Nhà nước theo Nghị định 34/2013/NĐ-CP về nhà quân đội; cấp 229 giấy chứng nhận cho hộ gia đình, cá nhân được giao mua đất, mua nhà tái định cư.[18]

Bên cạnh đó, công tác tổ chức thực hiện thủ tục hành chính một cửa đối với lĩnh vực đất đai vẫn còn một số hạn chế chưa được giải quyết một cách triệt để:

Vẫn có thủ tục cấp “sổ đỏ” lần đầu được tiếp nhận và trả qua bộ phận “một cửa” của một số phường: Trương Mai, Lĩnh Nam và Mai Động không được nộp ở bộ phận “một cửa” của Quận như quy định của UBND thành phố, mà nộp trực tiếp ở Văn phòng đăng ký đất và nhà (Văn phòng ĐKĐ&N) theo quy định của UBND quận. Xét

về mặt pháp lý, việc UBND quận Hoàng Mai quy định VPĐKQSDĐ tiếp nhận hồ sơ xin cấp GCNQSDĐ do UBND các phường chuyển đến (không qua bộ phận "một cửa") là trái với Quyết định số 84/2009/QĐ-UBND ngày 01/07/2009 của UBND TP về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" trong giải quyết công việc của tổ chức và công dân tại các cơ quan quản lý hành chính nhà nước thuộc TP Hà Nội.[19].

Nguyên nhân của thực trạng này là do trước đây, bộ phận "một cửa" của quận tiếp nhận, trả hồ sơ cấp "sổ đỏ", nhưng qua thực tiễn cho thấy cán bộ ở bộ phận "một cửa" do không có nghiệp vụ chuyên môn nên khi hồ sơ được chuyển đến Văn phòng ĐKĐ&N lại phải trả lại để bổ sung giấy tờ, mất nhiều thời gian. Vì vậy, UBND quận đã giao cho Văn phòng ĐKĐ&N trực tiếp nhận để thẩm định luôn hồ sơ. Sau khi nhận, nếu hồ sơ không đủ điều kiện sẽ trả lại ngay cho cán bộ địa chính phường để trả lại cho dân. Thực tế, số hồ sơ UBND các phường nhận "đạt yêu cầu" được cấp "sổ đỏ" lần đầu chỉ khoảng 50%, số còn lại bị trả lại, sửa đổi, bổ sung. Tuy nhiên, điều đáng nói ở đây, theo các kết quả của Đoàn thanh tra công vụ công tác cải cách hành chính (CCHC) của thành phố Hà Nội đối với sổ lưu trữ của Văn phòng ĐKĐ&N quận Hoàng Mai cho thấy, tình trạng trong Sổ lưu trữ có khá nhiều chi tiết cần lưu trữ bị bỏ qua, nhất là những thông tin về thời gian nhận, trả hồ sơ nên khó xác định số liệu trả đúng hẹn. Cụ thể, có một trường hợp hồ sơ ở phường Mai Động (thuộc nhóm hồ sơ đủ điều kiện, không phải trả lại để bổ sung giấy tờ), tờ trình ghi ngày 26/10/2010, vào sổ lưu trữ là ngày 2/3/2011, và UBND ra quyết định cấp sổ đỏ là ngày 5/5/2011 hoặc một hồ sơ cấp "sổ đỏ" của phường Tương Mai nộp từ tháng 1/2011, nhưng đến ngày 2/6/2011 mới ghi vào sổ nhận. [20]

### ***2.2.2. Thực hiện cơ chế một cửa trong lĩnh vực quản lý cấp giấy phép kinh doanh***

Luật Doanh nghiệp 2014 sửa đổi luật doanh nghiệp 2005 quy định doanh nghiệp vẫn phải ghi ngành, nghề kinh doanh trong hồ sơ đăng ký doanh nghiệp và mỗi khi thay đổi, bổ sung ngành, nghề kinh doanh vẫn phải gửi thông báo đến cơ quan đăng ký kinh doanh, chỉ không ghi ngành, nghề kinh doanh trong Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp. Nghĩa là hồ sơ do doanh nghiệp kê khai vẫn phải ghi ngành,

ngành kinh doanh như cũ, cái mới chỉ khác là không ghi ngành, nghề kinh doanh trong Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp do cơ quan đăng ký kinh doanh cấp.

Theo quy định mới, khi doanh nghiệp muốn bổ sung ngành, nghề kinh doanh (một trong những nội dung bị thay đổi nhiều nhất) thì chỉ cần gửi thông báo đến cơ quan đăng ký kinh doanh mà không phải cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (do giấy này không ghi ngành, nghề kinh doanh) [11].. Việc này đã tạo rất nhiều thuận lợi cho doanh nghiệp làm thủ tục một cách nhanh chóng. Đồng thời, muốn biết doanh nghiệp kinh doanh ngành, nghề gì, trước kia phải lệ thuộc vào nội dung ngành, nghề kinh doanh ghi trong Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, thì nay sẽ vô cùng đơn giản, tiện lợi, chỉ cần truy cập địa chỉ *dangkykinhdoanh.gov.vn*, nhập tên hoặc mã số doanh nghiệp để tra cứu các thông tin cơ bản của doanh nghiệp, trong đó có thông tin ngành, nghề kinh doanh mà doanh nghiệp đăng ký. Từ ngày 01/7/2015, doanh nghiệp không phải nộp chứng chỉ hành nghề, văn bản xác nhận vốn pháp định khi đăng ký doanh nghiệp. Đây được đánh giá là quy định thông thoáng và không gây khó khăn khi doanh nghiệp khởi sự kinh doanh. Về phần đăng ký kinh doanh, đây là những cải cách được đánh giá rất cao.

Nhìn chung công tác cấp giấy phép kinh doanh của Quận Hoàng Mai đã có những chuyển biến mới, đó là thời gian giải quyết đã được rút ngắn, các mẫu tờ khai đã được chuẩn hóa so với trước đây. Các chuyên viên làm công tác tiếp nhận hồ sơ đã được chọn lựa từ các phòng ban, có đủ năng lực và trình độ đáp ứng được nhu cầu công việc.

Tuy nhiên bên cạnh đó công tác cấp giấy phép kinh doanh cũng vẫn còn những vướng mắc, xuất phát từ chính các quy định của luật. Trong khi Luật cũ với nhiều "rào cản" khắt khe về ngành, nghề kinh doanh mà vi phạm về ngành, nghề kinh doanh có điều kiện vẫn còn rất nhiều, cơ quan đăng ký kinh doanh còn thường xuyên bị đánh giá là cấp đăng ký kinh doanh quá dễ dàng, là nguyên nhân khiến doanh nghiệp kinh doanh không tuân thủ quy định của pháp luật. Các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành cũng rất khó khăn, lúng túng trong việc thực hiện quản lý nhà nước đối với điều kiện kinh doanh vì khi doanh nghiệp kinh doanh các ngành, nghề kinh doanh có điều kiện, doanh nghiệp không có nghĩa vụ phải báo cáo với các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành quản lý lĩnh vực, ngành, nghề kinh doanh đó. Đứng trước thực trạng

này, Lãnh đạo quận Hoàng Mai chủ trương cần đẩy mạnh việc xây dựng văn hóa, đạo đức kinh doanh; dứt khoát để việc tự chấp hành pháp luật trở thành thói quen thay vì tâm lý bị động, chờ được hướng dẫn, bị nhắc nhở, thậm chí bị phạt mới "miễn cưỡng" chấp hành; nâng cao hiệu quả các kênh giám sát cộng đồng, khách hàng, đối thủ cạnh tranh, công luận, hội, hiệp hội...; làm tốt công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật; làm sao để khâu "hậu kiểm" đạt hiệu quả thực sự khi đã bỏ cơ chế "tiền kiểm".

Hiện nay đang nảy sinh một mâu thuẫn cần phải giải quyết gấp rút và triệt để trong lĩnh vực điều kiện kinh doanh là: cơ quan nhà nước thì luôn bị kêu là đề ra quá nhiều điều kiện kinh doanh cho dễ quản lý nhưng vẫn không nắm được tình hình chấp hành điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp, để doanh nghiệp muốn làm gì thì làm. Ngược lại, không ít doanh nghiệp phản ánh rằng hiện nay có quá nhiều điều kiện kinh doanh, giấy phép... rất khó để doanh nghiệp tìm hiểu, tuân thủ và chấp hành đầy đủ. Việc xin được đầy đủ các điều kiện kinh doanh cũng không đơn giản.

Điều đáng nói là hiểu biết về pháp luật của nhiều cơ quan nhà nước và người dân, doanh nghiệp về khung khổ pháp lý cũ cũng còn yếu, đến nay, với Luật mới, càng hạn chế hơn do có nhiều cải cách mạnh mẽ về pháp lý. Thực tế đó dẫn đến nhiều hậu quả, ví dụ như việc doanh nghiệp căn cứ vào Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp đã được cấp (mà nay là Giấy xác nhận ngành nghề) để giải thích rằng do phòng đăng ký kinh doanh cấp cho doanh nghiệp nên doanh nghiệp được hoạt động trong các ngành, nghề kinh doanh có điều kiện đó. Khi doanh nghiệp vi phạm quy định pháp luật trong các lĩnh vực khác như môi trường, y tế, giáo dục... thì phòng đăng ký kinh doanh phải chịu trách nhiệm liên đới. Không những thế, điều đáng nói và nguy hại hơn là dường như rất nhiều người thấy doanh nghiệp vi phạm về điều kiện kinh doanh thì không biết phản ánh với cơ quan nhà nước nào để được xử lý. Thậm chí, có trường hợp giám đốc doanh nghiệp cho biết doanh nghiệp được đăng ký ngành nghề thu gom, tái chế phế liệu, phế thải rồi, thế là hợp lệ, hợp pháp rồi, đương nhiên doanh nghiệp được thực hiện thu gom, tái chế phế liệu, phế thải mà không bị hạn chế, quản lý bởi các quy định và cơ quan quản lý khác. Tất nhiên, cơ quan đăng ký kinh doanh cũng sẽ giải thích được nhận thức đó là không đúng nhưng những hạn chế về nhận thức này làm mất nhiều thời gian của các bên và tạo nên bức xúc cho nhiều người, thậm chí một số báo chí cũng lên tiếng bênh vực những cách hiểu sai về quy định pháp luật.

Bên cạnh đó, theo các số liệu thống kê đối với Quận Hoàn Mai, số lượng tổ chức cá nhân đến liên hệ cấp giấy phép kinh doanh trong những năm gần đây còn ít, trong khi đó cán bộ làm công tác nhận hồ sơ về lĩnh vực này lại là cán bộ kiêm nhiệm, thuộc biên chế của Phòng Tài chính – Kế hoạch, công việc của phòng rất nhiều, mà biên chế lại có hạn, nếu bố trí một cán bộ ngồi trực tại bộ phận là rất lãng phí, chính vì thế, việc giải quyết thủ tục cấp giấy phép kinh doanh theo cơ chế “một cửa” chưa thật sự hợp lý đối với quận Hoàn Mai trong tình hình hiện nay.

### ***2.2.3. Thực hiện cơ chế một cửa trong lĩnh vực quản lý tư pháp - hộ tịch***

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai theo Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Theo đó, cơ chế một cửa là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân 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 là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

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. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện theo các nguyên tắc: thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật; công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết; nhận yêu cầu và trả kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện; có sự phối hợp giải quyết công việc giữa các bộ phận, cơ quan.

Thực hiện Quyết định 93/2007/QĐ-TTg, UBND Quận Hoàn Mai đã ban hành một số Quyết định, Qui định danh mục, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND cấp huyện và cấp xã, mới đây nhất là Quyết định số 696 ngày 30/5/2014. Theo Quyết định này lĩnh vực Tư pháp-Hộ tịch gồm 37 thủ tục.

Trên cơ sở các quy định của quận đã kiện toàn bộ phận một cửa, phân công nhiệm vụ cho công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận, trả kết quả bộ phận một cửa UBND cấp quận theo hướng rõ người, rõ việc để kịp thời giải quyết các công việc cho

tổ chức, cá nhân. Trong số hai đến ba công chức trực tiếp làm việc tại bộ phận một cửa đã bố trí một công chức tư pháp-hộ tịch. Đa số công chức tư pháp-hộ tịch làm việc tại bộ phận một cửa được đào tạo cơ bản, có năng lực thực hiện nhiệm vụ được giao. Việc bố trí như vậy là rất phù hợp. Trong số 144 thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND quận thì những công việc thuộc lĩnh vực tư pháp-hộ tịch chiếm số lượng lớn. Các việc thuộc lĩnh vực tư pháp-hộ tịch hầu hết đều được giải quyết theo trình tự một cửa và trả kết quả đúng theo quy định tại Nghị định 158/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về đăng ký và quản lý hộ tịch. Do đó, công tác tư pháp hộ tịch tại Quận Hoàng Mai trong những năm qua luôn tiếp duy trì được hiệu quả, thực hiện nghiêm túc. Chỉ tính riêng kết quả trong quý I, tổng số hồ sơ hành chính cần giải quyết là trên 9.000, Quận đã giải quyết được 7.300 hồ sơ; tại các phường có trên 22.000 hồ sơ cần giải quyết trong đó số hồ sơ đã giải quyết đạt gần 100%. Thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin đã tạo điều kiện thuận lợi để công dân, tổ chức có thêm phương tiện để trao đổi, tương tác với cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính, giảm bớt bức xúc và tạo sự đồng thuận trong nhân dân. Cho phép thực hiện giải quyết thủ tục hành chính ở mức độ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3. Tuy nhiên vẫn còn những hạn chế tại một số phường như hạ tầng kỹ thuật được đầu tư chưa hoàn thiện để đảm bảo các điều kiện cho cán bộ làm việc. Phòng tiếp nhận hồ sơ hành chính tại một số phường chưa đảm bảo về diện tích tối thiểu như phường Thịnh Liệt, Tương Mai....[21].

#### ***2.2.4. Thực hiện cơ chế một cửa trong lĩnh vực quản lý văn hóa, giáo dục***

Thủ tục hành chính trong lĩnh vực văn hóa, giáo dục tại quận Hoàng Mai chủ yếu bao gồm: thành lập trường mầm non, nhà trẻ dân lập, tư thục; sáp nhập, chia tách trường mầm non, nhà trẻ dân lập, tư thục, cho phép hoạt động trở lại của trường mầm non, thành lập trường tiểu học dân lập tư thục; cấp giấy chứng nhận sinh hoạt tôn giáo cho điểm, nhóm tinh lành chưa được công nhận, đăng ký hoạt động tôn giáo hàng năm; thành lập, chia tách, giải thể thư viện; xác nhận hồ sơ đề nghị xếp hạng di tích;

Thủ tục hành chính các lĩnh vực trên đều được tiến hành trực tiếp tại trụ sở cơ quan UBND quận Hoàng Mai. Thời hạn giải quyết kể từ khi nhận đủ hồ sơ hầu như đều thống nhất là 30 ngày. Việc thực hiện thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực này

tại Quận Hoàng Mai cơ bản dựa trên cơ sở pháp lý là các văn bản quy phạm pháp luật do Quốc Hội, Chính phủ ban hành:

- Luật Giáo dục ngày 14/6/2005;
- Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục ngày 25/11/2009;
- Pháp lệnh Thư viện số 31/2000/PL-UBTVQH10 ngày 28/12/2000;
- Pháp lệnh Tín ngưỡng, tôn giáo.
- Nghị định số 22/2005/NĐ-CP ngày 01/3/2005 của Chính phủ hướng dẫn thi hành một số điều của Pháp lệnh tín ngưỡng tôn giáo;
- Nghị định số 75/2006/NĐ-CP ngày 2/8/2006 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Giáo dục;
- Nghị định 103/2009/ NĐ - CP ngày 06/11/2009 của Chính phủ về việc ban hành Quy chế hoạt động văn hóa và kinh doanh dịch vụ văn hóa công cộng.
- Nghị định chính phủ số 72/2002/NĐ-CP ngày 6/8/2002 Quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh thư viện;
- Thông tư số 44/2010/TT-BGD&ĐT ngày 30/12/2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Điều lệ trường mầm non;
- Thông tư số 05/2011/TT-BGD&ĐT ngày 10/2/2011 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Điều lệ trường mầm non và sửa đổi, bổ sung Thông tư số 44/2010/TT-BGD&ĐT ngày 30/12/2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Thông tư liên tịch số: 35/2008/TT LT-BGDĐT-BNV ngày 14 tháng 7 năm 2008 Hướng dẫn về chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Giáo dục và Đào tạo thuộc UBND Thành phố, Phòng Giáo dục và Đào tạo thuộc UBND Quận;

...v.v

Điểm đáng chú ý là thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực văn hóa giáo dục hầu như không có tình trạng người dân phàn nàn về chất lượng, hiệu quả thực hiện của UBND. Tuy nhiên, phải thấy rằng, thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực này vẫn chưa thể rút ngắn tối đa được thời gian giải quyết cho người dân. Đặc biệt đối với những bộ hồ sơ đầy đủ, căn cứ pháp lý rõ ràng. Đây cũng là điều mà về phía người dân luôn mong đợi đối khi thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước hiện nay. [22].



### ***2.2.5. Thực hiện cơ chế một cửa trong lĩnh vực quản lý trật tự đô thị***

Quản lý nhà nước về trật tự xây dựng đô thị là một trong những nhiệm vụ trọng tâm xuyên suốt trong chỉ đạo điều hành của UBND quận. Hằng tháng, quận đều tổ chức đánh giá kết quả và ban hành các thông báo kết luận để chỉ đạo, đồng thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện đối với lĩnh vực xây dựng. Ngoài ra, quận còn chỉ đạo các phường, xã, phối hợp với phòng chức năng tăng cường công tác tuyên truyền các quy định về trật tự đô thị, trật tự xây dựng. Tổ chức hướng dẫn nhân dân về trình tự thủ lý hồ sơ xin cấp giấy phép xây dựng theo cơ chế một cửa.

Thủ tục hành chính lĩnh vực quản lý trật tự đô thị trên địa bàn quận Hoàng Mai hiện chủ yếu liên quan đến cấp phép xây dựng nhà ở riêng lẻ, xây dựng tạm; hạ độ cao, cải tạo vỉa hè; cung cấp thông tin và thẩm định quy hoạch, thiết kế thi công công trình.

Cơ sở pháp lý thực hiện các thủ tục này là Luật Xây dựng, Luật Giao thông đường bộ, Luật Thủ đô và các văn bản chi tiết hướng dẫn thi hành. Các thủ tục hành chính đều thực hiện tại bộ phận một cửa. Thời gian thực hiện lĩnh vực quản lý đô thị tương đối nhanh, trong khoảng 5 – 20 ngày. Chỉ có thủ tục Thẩm định nhiệm vụ và đồ án quy hoạch là kéo dài lên tới 60 ngày (không bao gồm thời gian chủ đầu tư bổ sung hồ sơ). Trình tự thủ tục, thành phần hồ sơ...đều được công khai trên cổng thông tin điện tử UBND quận, công dân chỉ việc truy cập qua internet là có được thông tin cần thiết. Nhờ đó, việc thực hiện giải quyết hồ sơ được nhanh chóng, hầu như không có tình trạng công dân phải bổ sung hồ sơ nhiều lần.

Theo tổng hợp tình hình thực hiện công tác quản lý đất đai, quy hoạch kiến trúc, cấp phép xây dựng, quản lý trật tự xây dựng, chỉnh trang đô thị và xử lý siêu mỏng, siêu méo hai bên tuyến đường mới mở, năm 2014 UBND quận Hoàng Mai đã thụ lý, cấp giấy phép xây dựng mới khoảng 35 trường hợp, trong đó, cấp giấy phép xây dựng chính 5 trường hợp, cấp giấy phép xây dựng tạm 30 trường hợp.

Đánh giá chung công tác quản lý đất đai, quy hoạch kiến trúc, cấp phép xây dựng và trật tự xây dựng, chỉnh trang đô thị, xử lý siêu mỏng siêu méo hai bên tuyến đường vành đai 2,5 quận Hoàng Mai đã được quan tâm chỉ đạo, không phát sinh các

điểm nóng. Ý thức trách nhiệm của các đơn vị, công chức thực thi nhiệm vụ được nâng cao. Quy chế dân chủ trong công tác giải phóng mặt bằng, quản lý trật tự xây dựng đô thị đã phát huy hiệu quả, huy động được sự quan tâm, vào cuộc của cả hệ thống chính trị từ quận đến phường. [23] Nhờ đó, việc thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực quản lý đô trật tự thị theo cơ chế một cửa cũng thuận lợi hơn so với trước đây.

### **2.3. Đánh giá chung về thực trạng cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai**

#### **2.3.1. Kết quả đạt được và nguyên nhân**

Cơ chế một cửa của UBND quận Hoàng Mai luôn được quan tâm thực hiện, từng bước đáp ứng yêu cầu quản lý của các cấp chính quyền trong quận, ủy ban nhân dân quận đã ban hành quy chế hoạt động ủy ban nhân dân quận nhiệm kỳ 2011-2015, đồng thời chỉ đạo ủy ban nhân dân Quận, và 14 phường trên địa bàn quận rà soát, sửa đổi bổ sung quy chế hoạt động của cấp mình cho phù hợp với chương trình cải cách hành chính và tình hình thực tế ở địa phương..

Với sự chỉ đạo của các cấp có thẩm quyền, sự nỗ lực của các ngành, các cấp, sự giám sát của MTTQ trong việc thực hiện cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục thực hành hính nói riêng, thực tiễn cơ chế một cửa Quận Hoàng Mai đã đạt được những kết quả sau:

Trong cải cách thể chế và rà soát thủ tục hành chính (TTHC), từ năm 2011 đến 2015 HDND quận đã ban hành 44 nghị quyết; UBND quận ban hành 215 văn bản quy phạm pháp luật trên tất cả các lĩnh vực hoạt động, tạo căn cứ pháp lý đầy đủ, vững chắc cho việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho người dân một cách nhanh chóng và thuận tiện. Đặc biệt có 13 TTHC đã tự đề nghị đơn giản hóa: cấp cấp phép xây dựng; thông báo chấm dứt kinh danh, Thành lập trường học tư thực, đăng ký thành lập Hội, cấp chứng nhận số nhà, ...

Nhiều thủ tục hành chính áp dụng theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đã được nghiên cứu và thực hiện việc rút ngắn thời gian xử lý. Có trên 100 thủ tục hành chính trước đây không có quy định thời hạn giải quyết nay đã được khắc phục (chủ yếu là các thủ tục thuộc lĩnh vực Nông nghiệp - PTNT, Giáo dục & Đào tạo, Y tế, Lao động - TBXH, ...)

Một số cơ quan, đơn vị đã thực hiện 100% thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa như: Chi Cục Thuế quận Hoàng Mai, Bảo Hiểm xã hội quận Hoàng Mai, Công an

Quận Hoàng Mai, 14 phường thuộc quận Hoàng Mai.. Một số cơ quan, đơn vị đã tích cực, chủ động tăng dần số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Hoạt động của bộ phận một cửa, bộ phận một cửa liên thông ở các cấp cơ bản tuân thủ đúng các quy định tại Quyết định 93/2007/QĐ-TTg. Số lượng hồ sơ giải quyết qua bộ phận một cửa hàng năm tăng. Chất lượng giải quyết công việc cho nhân dân ngày một tốt hơn. Trên cơ sở tuân thủ đầy đủ các quy định về tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển, xử lý, trả kết quả theo quy trình việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân được kiểm soát chặt chẽ. Thời gian xử lý cơ bản đảm bảo các quy định.

Thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực được đưa vào thực hiện theo cơ chế liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước đã giảm được số lần đi lại cho người dân như: Lao động - Thương Binh - Xã Hội; Tư pháp - Hộ tịch

Thành phần hồ sơ của nhiều thủ tục đã loại bỏ được những giấy tờ không cần thiết như: cấp CMND loại bỏ được 2 loại giấy tờ, đăng ký hộ khẩu loại bỏ được 3 loại giấy tờ....

Có được kết quả trên, là do các cơ quan, đơn vị trực thuộc quận đã triển khai nghiêm túc việc kiểm tra các nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao theo đúng quy định của pháp luật bao gồm: Thanh tra, Nội Vụ, Giáo dục và Đào tạo; Tài Nguyên và Môi trường....

Bên cạnh đó, Lãnh đạo quận Hoàng Mai cũng quán triệt thực hiện cải mạnh mẽ, tăng cường đầu tư cải tạo nâng cấp phòng làm việc của bộ phận một cửa. Các phường trên địa bàn đã đầu tư cơ sở vật chất, lắp đặt các trang thiết bị khá hiện đại, ứng dụng công nghệ thông tin ở mức cao tại bộ phận một cửa, giúp người dân dễ dàng tìm hiểu, tra cứu thủ tục hành chính, đồng thời lãnh đạo cơ quan, đơn vị theo dõi, kiểm tra được quy trình, kết quả tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính của cán bộ, công chức như: Bộ phận một cửa của Chi Cục Thuế, Bảo hiểm xã hội quận Hoàng Mai, Công an quận, 13 phường trên địa bàn quận.

Đối với các phòng chuyên môn và các cơ quan phối hợp thực hiện mô hình liên thông hiện đại cấp Quận, nhiều trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại đã được đầu tư như: Hệ thống camera giám sát, màn hình cảm ứng phục vụ tra cứu thủ tục hành

chính, hệ thống xếp hàng tự động, hệ thống mã vạch dùng để tra cứu thông tin về tình trạng hồ sơ, ...

Đặc biệt, Phòng Nội vụ hàng năm đã phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức bồi dưỡng cho 100% công chức một cửa cấp quận, cấp phường về các nội dung nghiệp vụ hành chính 1 cửa, thiết thực nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân một cách nhanh chóng và chính xác

Bên cạnh đó, nhờ công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục kiến thức pháp luật được đẩy mạnh, nên ý thức chấp hành pháp luật của người dân được nâng cao. Dẫn đến người dân, tổ chức, cá nhân ngày càng chủ động nắm bắt quy định của pháp luật, phối hợp với các cơ quan hành chính nhà nước cùng tháo gỡ vướng mắc, hoàn thiện hồ sơ giải quyết vụ việc một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn...

### **2.3.2. Hạn chế, bất cập và nguyên nhân**

Bên cạnh kết quả đạt được, thực trạng cơ chế một cửa tại quận Hoàng Mai vẫn còn một số hạn chế, bất cập chưa đáp ứng yêu cầu như:

Nhiều nơi, nhiều chỗ kết quả giải quyết hồ sơ hành chính trên một số lĩnh vực cho tổ chức, công dân 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.

Ý thức trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ, công vụ, thái độ phục vụ nhân dân của đa số cán bộ, công chức tuy đã có chuyển biến nhưng vẫn còn chậm. 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 đã hẹn trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân, công dân nên để hồ sơ tồn đọng, kéo dài, có trường hợp sách nhiễu, gây phiền hà cho nhân dân. Một bộ phận không nhỏ 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. Có những công chức phòng chuyên môn khi thẩm định giải quyết hồ sơ còn thiếu linh hoạt, máy móc, có biểu hiện quan liêu trong xử lý công việc.

Việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa còn thiếu đồng bộ, thủ tục giải quyết một số loại hồ sơ hành chính còn bị cắt khúc theo cấp hành chính, chưa tạo thành quy trình giải quyết thống nhất từ trên xuống, nên còn phiền hà cho tổ chức, công dân khi thực hiện các giao dịch hành chính. Quan hệ phối hợp trong giải quyết hồ sơ giữa các

cấp, các ngành tuy có tiến bộ, nhưng còn tồn tại nhiều thiếu sót, ý thức cộng đồng, trách nhiệm giữa các bên chưa cao, còn tình trạng đùn đẩy trách nhiệm.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của bộ phận “một cửa” của cơ quan hành chính các cấp 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 đầy đủ các quy định mới, nhiều nơi công khai thủ tục hành chính nhưng lại thiếu mẫu đơn, mẫu tờ khai...

Mặc dù mô hình “một cửa” được coi là thành công, nhưng hiện nay vẫn chưa hẳn hoàn toàn tạo được ấn tượng tốt, tích cực đối với tổ chức, công dân. Đối với người dân, làm thủ tục để giải quyết việc của mình là điều công dân cảm thấy không được dễ chịu, phiền toái, thậm chí là căng thẳng.

Nguyên nhân của những hạn chế, bất cập trên là do:

*Một là*, việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa diễn ra trong điều kiện quận Hoàng Mai là một quận mới thành lập, nhân dân trên địa bàn một số phường còn làm nông nghiệp, thu nhập bình quân đầu người còn thấp so với thành phố.

Bộ máy hành chính và đội ngũ cán bộ, công chức còn chịu ảnh hưởng nặng nề của tư duy cũ, nếp quản lý, thói quen của cơ chế quản lý tập trung quan liêu bao cấp, ý thức trách nhiệm phục vụ chưa cao. Do vậy trước sự chuyển đổi nhanh của kinh tế xã hội theo nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa thì việc thích ứng của bộ máy và cán bộ, công chức chậm chuyển biến và còn nhiều phức tạp.

*Hai là*, các văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn chưa cụ thể, thiếu đồng bộ, kịp thời. Nhiều vấn đề tổ chức và công dân yêu cầu trả lời nhưng không có căn cứ nào để xử lý, trong đó một nguyên nhân là luật đã ban hành nhưng chưa có thông tư hoặc nghị định của chính phủ hướng dẫn. Mặt khác các văn bản pháp luật của nhà nước thường xuyên thay đổi trong khi trình độ đội ngũ cán bộ, công chức còn nhiều hạn chế. Ngoài ra nhận thức của một số đồng chí là cán bộ chủ chốt, lãnh đạo ở một số sở, ban, ngành chưa đầy đủ về cải cách hành chính nói chung và cơ chế một cửa nói riêng, nên có biểu hiện thờ ơ không muốn thực hiện, chậm thay đổi phong cách làm việc, ngại tiếp xúc với dân, không kiên quyết chỉ đạo phối hợp giữa bộ phận một cửa với các phòng chuyên môn. Bên cạnh đó việc quy định trách nhiệm của các đồng chí lãnh đạo

chưa rõ ràng cùng với việc thiếu quan tâm, thiếu kiểm tra đôn đốc làm hạn chế đến kết quả thực hiện cơ chế một cửa .

*Ba là*, do năng lực phẩm chất của cán bộ, công chức trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại cơ quan hành chính quận Hoàng Mai. Cơ chế một cửa là nội dung mới trong cải cách thủ tục hành chính đồng thời cũng là khâu đột phá, trong đó yêu cầu đặt ra là phải lựa chọn được đội ngũ cán bộ, công chức vừa có phẩm chất đạo đức, phẩm chất chính trị và năng lực hoàn thành nhiệm vụ. Để có được đội ngũ như vậy thì quận phải có chính sách đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức và chính sách tương xứng để thu hút cán bộ có tâm huyết và trình độ. Mặc dù thời gian thực hiện khá dài nhưng vẫn còn nhiều cán bộ, công chức chưa được tập huấn một cách có hệ thống, bài bản về cơ chế một cửa như: ý nghĩa, mục đích, tinh thần trách nhiệm, kỹ năng nhiệm vụ, cách ứng xử... Cùng với đội ngũ cán bộ làm việc tại bộ phận một cửa phần lớn là cán bộ trung lập thì một số cơ quan chưa thật sự quan tâm tạo điều kiện làm việc như vừa bố trí làm việc tại một cửa vừa làm ở những bộ phận khác nên không dành nhiều thời gian cho việc giải quyết công việc. Việc nhận xét, đánh giá khuyến khích về lợi ích tinh thần, vật chất đối với đội ngũ này cũng không hơn gì cán bộ, công chức khác làm cho anh em cán bộ trước áp lực của công việc, yêu cầu ngày càng nhiều nhưng thiếu quan tâm, động viên của lãnh đạo nên không ít cán bộ, công chức thiếu trách nhiệm... Bên cạnh đó có những cán bộ, công chức có ý thức làm việc chưa tốt, có biểu hiện gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức và công dân khi đến làm việc.

*Bốn là*, nguyên nhân phát sinh từ phía tổ chức và công dân trong quá trình chuẩn bị hồ sơ, tài liệu cho bộ phận một cửa. Do thiếu hiểu biết về pháp luật, nên họ không hiểu phải chuẩn bị những giấy tờ gì? Tuân thủ trình tự theo quy định ra sao? Mặt khác các tổ chức và công dân đến "một cửa" đều có tâm lý muốn công việc được giải quyết nhanh chóng ngay trong khi hồ sơ thủ tục hành chính chưa đầy đủ gây khó khăn cho cán bộ thực thi nhiệm vụ. Một số cá nhân do quen biết nên không muốn giải quyết ở bộ phận một cửa mà gặp những người có thẩm quyền cao hơn để xử lý công việc, khi phải đến một cửa chỉ làm theo hình thức nên gây phức tạp cho cán bộ xử lý.

*Năm là*, do những hạn chế yếu kém trong công tác tuyên truyền, giáo dục, lãnh đạo, chỉ đạo và quản lý điều hành trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp quận. Trước hết muốn giải quyết tốt nhiệm vụ tại mô hình một cửa thì điều quan trọng là phải thực hiện tốt công tác tuyên truyền cho mọi tổ chức và công dân thấy được việc chuyển đổi mô hình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước, nhất là những vấn đề cần thông tin cho mọi người biết. Tuy vậy thời gian qua công tác này chưa thật sự hiệu quả, các cơ quan chưa có trách nhiệm thực hiện đầy đủ, tích cực. Mặt khác việc tuyên truyền chưa làm rõ được những mặt đã làm tốt cần khẳng định và phát huy cũng như những mặt yếu kém cần hạn chế và loại bỏ.

*Sáu là*, quy chế về tổ chức, hoạt động của bộ phận chưa rõ ràng, thiếu cụ thể. Tại các phòng, ban, ngành của ủy ban nhân dân quận thì tất cả các bộ phận một cửa được ủy ban nhân dân quận ban hành quy chế về tổ chức và hoạt động, trong đó quy định rất rõ về những quy định chung, về cơ chế một cửa cấu tổ chức và hoạt động của bộ phận; quy định về quy trình, thủ tục hành chính giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa và các điều khoản thi hành... Mặc dù vậy trong quy chế vẫn không làm rõ để xác định ranh giới trách nhiệm và quyền lợi của cán bộ, công chức ở bộ phận một cửa .

*Bảy là* , tác động tiêu cực từ bên ngoài đối với cán bộ, công chức thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa cũng như các việc khác ít nhiều đều chịu ảnh hưởng tiêu cực từ bên ngoài tác động vào. Đối tượng đến giải quyết công việc muốn nhanh gọn nên thông qua các mối quan hệ bạn bè, người thân...để tác động một cách trực tiếp hoặc gián tiếp tới bộ phận một cửa . Một khi đã có tác động như vậy thì có thể chen ngang để giải quyết nhanh hơn thậm chí có thể làm tắt, bỏ qua một số thủ tục hành chính cần thiết đã tác động không nhỏ đến cán bộ, công chức. Nó đặt ra cho người cán bộ, công chức phải có sự lựa chọn phù hợp vừa đảm bảo được nguyên tắc nhưng đồng thời vừa đảm bảo được yêu cầu của lãnh đạo có thẩm quyền. Bên cạnh đó có những hồ sơ chưa đầy đủ nhưng vẫn phải giải quyết kịp thời tất cả những điều này làm cho cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết gặp khó khăn mà chúng ta cần chia sẻ để tìm ra những biện pháp khắc phục. Cán bộ, công chức còn chịu một tâm lý bấy lâu nay do cơ chế bao cấp trước đã thực hiện là tâm lý ngại va chạm, trọng tình cảm hơn nguyên tắc, e ngại thủ

trường cấp trên, ngại tổ chức và công dân có mối quan hệ với lãnh đạo...do tâm lý đó làm cho cán bộ, công chức ít có ý kiến thẳng thắn trao đổi và khi giải quyết dẫn đến dễ bỏ qua những nguyên tắc quy định dẫn đến những sai phạm đáng tiếc xảy ra trong quá trình thực hiện nhiệm vụ ở bộ phận một cửa .

*Tám là*, do chưa thực hiện tốt mối quan hệ giữa cơ quan trong cùng một hệ thống tạo ra sự liên thông không chông chéo của các cơ quan hành chính nhà nước. Để giải quyết công việc hành chính thì về mặt thủ tục sau khi tổ chức và công dân gửi hồ sơ đến bộ phận tiếp nhận và từ đây là một quá trình chuyển hóa trong các cơ quan hành chính phía trong của một cửa .Trong quá trình hoạt động có tình trạng bộ phận một cửa chuyển đến nhưng cơ quan chuyên môn phía trong không phối hợp giải quyết, gây khó khăn hoặc không trình lãnh đạo xem xét cho ý kiến và giải quyết, có trường hợp do lợi ích cá nhân không nhận hồ sơ từ một cửa mà nhận trực tiếp từ tổ chức và công dân xử lý xem xét, trình lãnh đạo kí rồi mới chuyển qua một cửa để làm hình thức hoặc trả trực tiếp cho tổ chức và công dân, tình trạng trên đã vô hiệu hóa bộ phận một cửa nếu như không được quy định cụ thể và kiểm tra, làm rõ, uốn nắn cán bộ có thẩm quyền.

Mặt khác có những công việc khi được quy định là nhận ở sở, ban, ngành cụ thể nhưng khi ký quy định cuối cùng thuộc ủy ban nhân dân quận như đã nêu ở phần hiện trạng, ví dụ như: cấp giấy chứng nhận ưu đãi đầu tư; phê duyệt giá đất... hoặc có những việc cần có một việc cần có một cơ quan chủ trì đồng thời phải có nhiều sở, ban, ngành xem xét như quy hoạch; xem xét những dự án liên quan đến đầu tư, xây dựng; giao thông...loại hình công việc này cũng rất cần một cửa nhưng trong thực tế chưa có mối liên thông giữa các cơ quan có cùng trách nhiệm để công việc diễn ra nhanh gọn, chính xác, làm cho mô hình một cửa không phát huy hết tác dụng.

### ***2.3.3. Kinh nghiệm từ thực tiễn thực hiện cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai***

#### ***2.3.3.1. Về triển khai thực hiện:***

Triển khai cơ chế 1 cửa ở cấp phường: Để thực hiện mục tiêu đặt ra tại Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ, các chương trình, kế hoạch của quận đề ra nhiệm vụ đến hết năm 2010, 100% các cơ quan hành chính nhà nước quận Hoàng Mai sẽ triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông. [6] Tuy vậy, đến tháng 7/2015 UBND quận Hoàng Mai mới triển khai được cơ chế một cửa liên thông cho



lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch thuộc thẩm quyền cấp phường đối với thủ tục đăng ký khai sinh cho trẻ em.

Triển khai mô hình một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại UBND cấp Quận: Mục tiêu đặt ra trong Chương trình CCHC nhà nước của quận Hoàng Mai ban hành theo quyết định 74/QĐ-UBND ngày 09/01/2012 của UBND quận Hoàng Mai là đến năm 2015 có tối đa 100% UBND cấp phường xây dựng được mô hình một cửa liên thông hiện đại.

#### *2.3.3.2. Về trình tự và thủ tục hành chính*

Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ thì nhiều hồ sơ sau khi tiếp nhận phải trả lại cho tổ chức và cá nhân để tiếp tục bổ sung và hoàn chỉnh do thiếu giấy tờ hoặc cấp dưới làm sai. Do đó làm cho tổ chức và công dân phải đi lại nhiều lần; có những thủ tục hành chính; trình tự còn rườm rà như sau khi cơ quan sở, ban, ngành thực hiện ở bộ phận một cửa nhưng người có thẩm quyền ra quyết định lại thuộc ủy ban nhân dân quận, vì thế khi giải quyết xong văn phòng ủy ban nhân dân quận chuyển kết quả trực tiếp cho tổ chức và công dân mà không thông qua bộ phận một cửa của sở, ban, ngành ban đầu, thực trạng trên thực chất vẫn qua hai cửa chưa tạo nên được sự giải quyết nhanh gọn tại một đầu mối.

Tuy đã có đề án và quy định cụ thể, nhưng một số thủ tục hành chính, nội dung giải quyết công việc vẫn còn phức tạp như quy định trách nhiệm ở phía trong bộ phận một cửa chưa rõ ràng nên tổ chức và công dân vẫn phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi thậm chí phải gặp trực tiếp cán bộ chuyên môn mà không thông qua bộ phận một cửa.

Kết quả thực hiện cơ chế một cửa bị hạn chế do các khâu không đồng bộ trong quá trình tổ chức thực hiện nhất là lĩnh vực cấp phép xây dựng cho tổ chức và công dân, cụ thể là trong những năm qua, thực hiện cấp phép với số lượng rất ít ở hầu hết các Quận và thành phố, có Quận không cấp được trường hợp nào do các Quận không có quy hoạch chi tiết, không xác định rõ được các yếu tố như cốt đường, cốt thoát nước để cấp phép xây dựng cho tổ chức và công dân, dẫn đến tình trạng nhà vừa làm xong, đường làm sau cao hơn nền nhà có chỗ 70cm, mất cảnh quan đô thị gây lãng phí cho nhân dân. Đây cũng là nguyên nhân nhiều năm trước đây chúng ta không xem xét và xác định cấp phép xây dựng nên người dân không có ý thức thực hiện đăng kí giấy phép xây dựng theo quy định khác.

### ***2.2.3. Áp dụng, công khai các thủ tục hành chính.***

Theo quy định, tất cả các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến tổ chức, công dân được áp dụng theo cơ chế một cửa. Tuy nhiên, ở khá nhiều cơ quan, đơn vị, số thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến tổ chức, công dân thực hiện theo cơ chế một cửa chưa nhiều, thậm chí tỉ lệ áp dụng thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa so với tổng số thủ tục hành chính của đơn vị còn quá thấp. Số thủ tục hành chính còn lại được tiếp nhận và giải quyết trực tiếp tại phòng chuyên môn. Thủ tục hành chính thực hiện qua bộ phận một cửa : ở cấp quận, huyện chiếm 67,9 %, ở cấp xã, phường chiếm 23,9% ( tình bình quân cho 17 đơn vị có báo cáo/ Tổng số thủ tục hành chính ở cấp Quận là 260); ở cấp xã bình quân có 56/75( 74,6%). Một số cơ quan, đơn vị có số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông ở mức dưới 50% so với tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết như : Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Giao thông – Vận tải, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tài chính, Sở Y tế. Đối với UBND các Quận, thành, thị và UBND các xã, phường, thị trấn số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông ở mức dưới 50%.

Các lĩnh vực thực hiện theo cơ chế liên thông còn ít. Cơ chế liên thông dọc giữa các cơ quan hành chính các cấp chưa thực hiện được. Theo thống kê, ở sở, ngành có các lĩnh vực sau được thực hiện theo cơ chế liên thông: Đăng ký kinh doanh, cấp mã số thuế, đăng ký mẫu dấu; đầu tư; cấp phép quảng cáo. Ở cấp Quận mới chỉ thực hiện liên thông ngang giữa UBND cấp Quận với Cục thuế và Kho bạc nhà nước (nay là ngân hàng) trong lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Liên thông dọc cấp Quận, cấp xã chưa thực hiện được.

Thủ tục hành chính thực hiện qua cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông còn rườm rà; Việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh thủ tục hành chính đảm bảo đơn giản hóa kết quả chưa cao. Việc niêm yết công khai thủ tục hành chính chưa đầy đủ, còn ít so với thực tế số lượng thủ tục hành chính áp dụng theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; một số thủ tục chậm được công khai thay thế khi có sự thay đổi của các quy định pháp luật.

Về đội ngũ cán bộ, công chức trong việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa :

Một bộ phận cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận một cửa trên địa bàn phường chưa được lựa chọn kỹ về phẩm chất cũng như năng lực như: chưa được huấn luyện về kỹ năng, về phương pháp làm việc, các kiến thức về cải cách hành chính một cách cơ bản, sâu sắc nên khi làm nhiệm vụ còn nhiều hạn chế; một số cán bộ, công chức chưa thật sự là cán bộ giỏi về chuyên môn và nghiệp vụ, am hiểu, tận tình và trách nhiệm với công việc được giao. Ý thức trách nhiệm của một số cán bộ, công chức chưa tốt chưa thực hiện việc giáo dục cho cán bộ, công chức và bố trí cán bộ chuyên trách ở bộ phận một cửa, có nơi người phụ trách là chánh văn phòng cơ quan mà nhiệm vụ chính là công việc ở cơ quan hành chính nhà nước chứ không phải ở một cửa nên không thể có thời gian tập trung vào xử lý nhiệm vụ chuyên môn theo yêu cầu. Một số cán bộ, công chức chưa được chuẩn bị tốt ý thức trách nhiệm tham gia vào bộ phận một cửa nên làm việc với tinh thần thái độ chưa tốt, còn biểu hiện gây khó khăn phiền hà cho dân.

Việc bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bộc lộ một số khuyết điểm, bất cập và đã có sự vận dụng khác nhau ở một số cơ quan, đơn vị. Nhiều cơ quan, đơn vị chưa ban hành quyết định bố trí công chức chuyên trách làm việc tại Bộ phận một cửa, từ đó chưa tách bạch được chức năng tiếp nhận và trả kết quả của công chức Bộ phận một cửa với chức năng thẩm định hồ sơ của công chức các phòng chuyên môn làm cho việc thực hiện cơ chế một cửa chưa đúng với thực chất và còn mang nặng tình hình thức. Việc chi trả phụ cấp cho công chức làm việc tại Bộ phận một cửa khá nhiều cơ quan, đơn vị chưa kịp thời và đầy đủ theo quy định; thậm chí có nơi chưa thực hiện. Nhiều đơn vị cấp xã chưa chi trả phụ cấp cho công chức một cửa.

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị.

Do điều kiện mặt bằng trụ sở ở một số cơ quan chật hẹp nên việc bố trí phòng làm việc chưa đáp ứng yêu cầu: Bố trí ở vị trí không thuận lợi cho tổ chức, công dân khi giao dịch. Diện tích phòng làm việc chưa đủ theo quy định. Theo số liệu thống kê, diện tích phòng làm việc của bộ phận một cửa ở 03/14 đơn vị ( chiếm 0.21%) phường dưới 40m<sup>2</sup>.

Những phường đã bố trí được phòng làm việc theo yêu cầu nhưng sau nhiều năm thực hiện không được đầu tư, bổ sung, cơ sở vật chất đã xuống cấp, trang thiết bị đã cũ và lạc hậu, không đáp ứng yêu cầu hoạt động của bộ phận một cửa và tiếp đón, giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Bên cạnh những ý kiến tích cực nêu trên, một số ý kiến còn băn khoăn trước những hạn chế, tồn tại trong quá trình thực hiện pháp thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa ở các phường, ban, ngành thuộc ủy ban nhân dân quận Hoàng Mai. Đồng thời mong muốn UBND quận cần quan tâm chỉ đạo đẩy mạnh cải cách hành chính và nâng cao hiệu quả thực hiện ở bộ phận một cửa nhằm đáp ứng nhiệm vụ chung, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp, công dân và tổ chức thuận lợi trong sản xuất và tinh doanh, giao dịch với mục tiêu là đáp ứng yêu cầu đòi hỏi mới của quận trong giai đoạn cách mạng mới.

## **Kết luận chương 2**

Thông qua việc đánh giá thực cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội theo quy định của pháp luật cũng như thực hiện trên thực tế, cho thấy sự thay đổi căn bản trong nhận thức về nhu cầu cải cách thủ tục hành chính trong việc xây dựng một nền hành chính trong sạch, thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển đi lên. Bên cạnh đó, cơ chế một cửa hiện tại còn bộc lộ rất nhiều hạn chế cần phải khắc phục: việc thiết lập cơ chế một cửa hiện tại vẫn theo lối tư duy máy móc: gom tất cả các bộ phận thực hiện thủ tục một cách cơ học về một địa điểm, một không gian nhất định, mà không tính toán đến việc làm sao cắt giảm được thủ tục không cần thiết tránh phiền hà cho người dân. Bên cạnh đó, một loạt vấn đề vẫn chưa được giải quyết như trang thiết bị, cơ sở vật chất, trình độ năng lực cán bộ công chức còn hạn chế, sự chông chéo của hệ thống văn bản luật... là những nguyên nhân dẫn tới cơ chế một cửa trở nên kém hiệu quả và hình thức. Chỉ rõ những nguyên nhân của những ưu điểm và những tồn tại, hạn chế. Qua đó, là cơ sở đưa ra những giải pháp hoàn thiện cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai, TP Hà Nội trong thời gian tới được làm rõ trong chương 3.

### Chương 3

## QUAN ĐIỂM, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA TỪ THỰC TIỄN QUẬN HOÀNG MAI, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

### 3.1. Quan điểm hoàn thiện cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai

#### 3.1.1. Hoàn thiện cơ chế một cửa phải đồng bộ với cải cách nền hành chính nhà nước

Cải cách nền hành chính nhà nước là một quá trình thực hiện có yếu tố vừa cấp bách vừa lâu dài trong việc xây dựng nhà nước pháp quyền ở nước ta, nó cấp bách ở chỗ trước yêu cầu và đòi hỏi của quá trình hội nhập kinh tế thế giới đồng thời là yêu cầu cấp thiết của của các tầng lớp nhân dân, các chủ thể của quyền lực. Nó lâu dài ở chỗ là quá trình cải cách hành chính từ một nền hành chính tập trung quan liêu bao cấp chuyển sang nền hành chính phục vụ cho kinh tế thị trường, phục vụ cho hội nhập và đứng trước nhiều thách thức mới, do vậy chúng ta không thể nóng vội, chủ quan mà cần có những bước đi phù hợp với hoàn cảnh và chủ trương của đất nước. Chính vì vậy nghị quyết đại hội đảng lần thứ XI đã khẳng định “cần phải xây dựng nền hành chính Nhà nước dân chủ trong sạch, vững mạnh từng bước hiện đại. tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, coi đây là nhiệm vụ thường xuyên của tất cả tổ chức trong hệ thống chính trị” [24]. Đối với vai trò của nhân dân trong việc thực hiện quyền giám sát văn kiện cũng đã chỉ rõ: “xây dựng một xã hội dân chủ, trong đó cán bộ, đảng viên và công chức phải thật sự là công bộc của nhân dân. Xác định các hình thức tổ chức và có cơ chế để nhân dân thực hiện quyền dân chủ trên các lĩnh vực kinh tế, chính trị, xã hội” mặt khác trong sự trong sạch của bộ máy nhà nước, của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức gắn liền với sự trong sạch của đảng và đảng viên, nó được gắn kết với nhau thành một chỉnh thể thống nhất. Bởi vì về mặt chính trị cơ quan hành chính hoạt động dưới sự lãnh đạo của Đảng, về mặt tổ chức và nhân sự thì trong bộ máy hành chính nhà nước ta hiện nay hầu hết người giữ vị trí lãnh đạo, quản lý từ cấp phòng trở lên là đảng viên, trong thực tế các chi bộ, đảng bộ Đảng trực tiếp lãnh đạo công tác giáo dục chính trị tư tưởng, đạo đức tới toàn thể cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức... như hội nghị lần thứ 3 ban chấp hành trung ương khóa X đã đánh giá và kết luận “cuộc đấu tranh phòng chống tệ nạn quan liêu, tham nhũng, lãng phí

chưa đạt yêu cầu đề ra, chưa tạo những chuyển biến mạnh mẽ, chưa ngăn chặn và đẩy lùi được tệ nạn quan liêu, tham nhũng, lãng phí và những tệ nạn khác...” Các cơ quan hành chính nhà nước phải thực hiện nghiêm chỉnh và đầy đủ 8/10 giải pháp phòng chống tham nhũng, lãng phí mà trung ương đang đề ra trong nghị quyết trung ương 3; chính vì vậy việc hoàn thiện cơ chế một cửa phải đồng bộ với cải cách nền hành chính nhà nước, và một trong những nhân tố quyết định thành công là có sự lãnh đạo chặt chẽ, sự kiểm tra đôn đốc thường xuyên, không nể nang, không né tránh, không dung túng bao che của các cấp bộ đảng, các chi bộ đối với đảng viên là cán bộ, công chức ở các ngành, các cấp góp phần xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh đáp ứng việc tăng cường xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa do đảng cộng sản lãnh đạo trong giai đoạn cách mạng mới.

Từ những quan điểm của Đảng và Nhà nước, từ những chủ trương của Đại hội Đảng bộ quận Hoàng Mai nêu trên. Ủy ban nhân dân Quận xác định mục tiêu trong hoàn thiện cơ chế một cửa phải đồng bộ với cải cách nền hành chính nhà nước nói chung và thực hiện pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa nói riêng có thể xác định những phương hướng, đảm bảo thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa ở ủy ban nhân dân quận Hoàng Mai như sau:

Một là, phải tiếp tục thực hiện đồng bộ và nâng cao chất lượng cơ chế một cửa tại cơ quan hành chính nhà nước của quận, trong đó chú trọng loại hình công việc được Nhà nước quy định đồng thời mở rộng sang tất cả các lĩnh vực có liên quan đến mối quan hệ giữa tổ chức và công dân đối với cơ quan hành chính nhà nước phù hợp với đặc điểm của quận và yêu cầu của công dân.

Hai là, các cơ quan thực hiện cơ chế một cửa (gồm Ủy ban nhân dân quận Hoàng Mai và 14 phường thuộc địa bàn quận Hoàng Mai) tiếp tục nghiêm túc thực hiện việc niêm yết công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính, hồ sơ, phí, lệ phí...đối với từng loại công việc cụ thể, tránh việc giải quyết trùng lặp giữa bộ phận chuyên môn và bộ phận một cửa giữa các ngành với ngành và ngành với thường trực Ủy ban nhân dân quận.

Ba là, tập trung chỉ đạo kiện toàn về tổ chức bộ máy cán bộ, công chức cho bộ phận một cửa với phương châm đảm bảo về số lượng cũng như chất lượng nhằm hoạt động có hiệu quả đồng thời ưu tiên lựa chọn những cán bộ, công chức thật sự có tâm,

có trình độ năng lực, kinh nghiệm công tác và uy tín bố trí làm việc tại nơi tiếp nhận và trả kết quả; đồng thời có cơ chế, chính sách đãi ngộ thỏa đáng để thu hút nhân lực cho bộ phận này.

Bốn là, không ngừng tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, về gương người tốt, việc tốt, những việc làm hay, kinh nghiệm tốt để biểu dương và tổ chức nghiên cứu học tập.

Năm là, vận động toàn xã hội ủng hộ, tham gia giám sát, kiểm tra bộ phận một cửa nhằm ngày càng thực hiện tốt hơn nhiệm vụ giải quyết các thủ tục hành chính của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời tháo gỡ những bất cập, chông chéo diễn ra trong quá trình thực hiện.

Sáu là, cần thiết phải trang bị điều kiện, phương tiện làm việc tương đối hiện đại cho bộ phận một cửa đảm bảo hỗ trợ công tác; phục vụ kịp thời cho tổ chức và công dân khi liên hệ công tác nhằm tạo ra sự đồng bộ trong quá trình giải quyết công việc ở bộ phận một cửa. [13]

### ***3.1.2. Bảo đảm minh bạch, trách nhiệm, có kiểm soát trong cơ chế một cửa***

Tính minh bạch là thực hiện chế độ công khai, minh bạch về toàn bộ hoạt động quản lý của Nhà nước, trừ những vấn đề liên quan đến quốc phòng, an ninh cần giữ bí mật. Cần nhấn mạnh: công khai gắn với minh bạch, vì có những trường hợp có công khai nhưng không minh bạch, vì không thuyết minh rõ tính xác thực, căn cứ đúng đắn của những vấn đề đã công bố công khai. Trong lĩnh vực kinh tế, đầu tiên là công khai, minh bạch các quy hoạch, mà quan trọng nhất hiện nay là công khai, minh bạch trong quy hoạch sử dụng đất, trong việc cấp đất, sử dụng đất - nguồn tài nguyên quý giá của đất nước đang bị sử dụng lãng phí và bị tham ô, chiếm đoạt nghiêm trọng nhất. Kế đến là minh bạch trong việc huy động và sử dụng ngân sách nhà nước, để khắc phục việc sử dụng ngân sách kém hiệu quả, để tránh tham nhũng, lãng phí, kém hiệu quả và trở thành một nhân tố gây ra lạm phát.

Việc công bố công khai, minh bạch quá trình hoạch định và thi hành các cơ chế, chính sách là rất cần thiết. Được thảo luận và tranh luận công khai, dân chủ, thì cơ chế, chính sách được bổ sung, hoàn chỉnh, do đó sẽ sát thực tế, đáp ứng đúng yêu cầu phát triển của đất nước, nhất là khắc phục được tình trạng "kinh doanh cơ chế", lợi dụng cơ chế để mưu cầu lợi ích cục bộ, địa phương, phe nhóm. Minh bạch giúp cho

việc thi hành luật pháp được thông suốt, khắc phục tình trạng cùng một quy định nhưng cơ quan nhà nước hiểu và giải thích khác nhau.

Thủ tục hành chính được công khai, minh bạch sẽ góp phần khắc phục tệ tham nhũng của công chức, nhân viên cơ quan chức năng, tạo thuận lợi cho dân và hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp, đồng thời cũng là căn cứ để dân và doanh nghiệp giám sát hoạt động của công chức, khắc phục tệ nạn công chức sách nhiễu, vòi vĩnh dân và doanh nghiệp mỗi khi có việc đến cơ quan nhà nước.

Đối với cán bộ, công chức, việc cần làm thiết thực hiện nay là kê khai và công bố công khai, minh bạch tài sản của họ theo quy định. Cũng không kém phần quan trọng là minh bạch, công khai trong việc tuyển dụng, đề bạt, khen thưởng, kỷ luật cán bộ, công chức. Trong tình hình hiện nay, làm được như vậy không những sẽ góp một biện pháp hữu hiệu để phòng, chống tham nhũng, làm trong sạch đội ngũ cán bộ, công chức, mà còn có ý nghĩa rất quan trọng trong việc tạo niềm tin của dân đối với bộ máy nhà nước.

Tóm lại, việc thực hiện pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa cần tạo ra sự nhận thức đúng đắn và quyết tâm chính trị cao của cấp ủy và lãnh đạo chính quyền các cấp; sự hiểu rõ của các tổ chức và công dân, đồng thời phải xây dựng được đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, năng lực trong giải quyết công việc, có đầy đủ các phương tiện làm việc thuận lợi và tạo ra sự ủng hộ, giúp đỡ kiểm tra, giám sát của toàn xã hội để công tác này ngày càng thực hiện tốt hơn. Trong phạm vi Luận văn của mình tôi coi những nội dung trên là cơ sở cho việc xây dựng những giải pháp và đề xuất, kiến nghị nhằm nâng cao việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa hy vọng góp phần vào việc thực hiện tốt mô hình này ở quận Hoàng Mai

### **3.2. Các giải pháp hoàn thiện cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội.**

Để khắc phục những nguyên nhân và hạn chế được nêu trong Luận văn đồng thời phát huy những mặt tích cực đã đạt được trong thời gian qua đối với việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa ở quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội, đòi hỏi phải có những giải pháp cơ bản và đồng bộ để thực hiện một cách triệt để. Mặt khác cũng thấy rằng việc thực hiện cơ chế một cửa thành công hay kém hiệu quả còn



phụ thuộc vào yếu tố chủ quan của mỗi cơ quan, đơn vị và các chủ thể của cơ quan hành chính nhà nước đem lại. Tuy nhiên trong Luận văn này tôi mạnh dạn đề xuất một số giải pháp và kiến nghị với mục đích góp phần tạo thêm động lực cho việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa thực sự trở thành khâu đột phá với cải cách thủ tục hành chính của UBND quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội.

### ***3.2.1 Tăng cường tuyên truyền, phổ biến mô hình một cửa để tạo ra nhận thức đúng đắn về mục đích, yêu cầu và nội dung thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa***

Cần tiếp tục xác định rõ vị trí, vai trò và trách nhiệm của đài truyền thanh phường trong việc tuyên truyền chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước và thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, chủ động xây dựng chuyên trang, chuyên mục ở các buổi phát thanh phường nhằm nâng cao nhận thức cho mọi tầng lớp nhân dân về chủ trương cải cách hành chính nhà nước và thực hiện cơ chế một cửa .

Trong thời gian qua việc tuyên truyền, phổ biến thực hiện pháp luật về giải quyết theo cơ chế một cửa chưa được quan tâm đúng mức, đây chính là nguyên nhân chưa tạo ra được sự đột phá trong việc nâng cao nhận thức của nhân dân trong giải quyết các công việc hành chính. Để tạo sự đồng thuận cao trong trên địa bàn Quận Hoàng Mai thì điều trước tiên là phải quan tâm đến khâu tuyên truyền, bắt đầu từ các thông tin đại chúng. UBND các phường thuộc quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội cần xem việc tuyên truyền cho nhiệm vụ này là một trong những nhiệm vụ chính trị của địa phương nhằm thúc đẩy khâu đột phá của cải cách hành chính, để khắc phục tình trạng không hiểu sâu về cơ chế một cửa; viết còn nặng động viên mà thiếu đề xuất, kiến nghị để nêu chung cùng khắc phục; với vai trò và thế mạnh của cơ quan thông tin báo, đài cần mở ra các chuyên trang chuyên mục cho nội dung này; cử những cộng tác viên chuyên trách theo dõi tìm hiểu kĩ mục đích, nội dung của cơ chế một cửa, đồng thời qua chuyên mục mở ra diễn đàn để cho các doanh nghiệp, công dân có thể nêu ý kiến đánh giá, nhận định, kiến nghị với ủy ban nhân dân quận Hoàng Mai về giải quyết các thủ tục hành chính, trong đó có một cửa. Định kỳ tuyên truyền các loại văn bản, thủ tục hành chính phải thực hiện ở một cửa đối với từng cơ quan, ngành để mọi người biết cùng thực hiện.

Các cơ quan quản lý nhà nước có mô hình một cửa cần quan tâm nhiều hơn nữa đến công tác tuyên truyền giáo dục cho mọi người dân và các tổ chức, cán bộ công chức

về mô hình một cửa, trọng tâm là tuyên truyền về mục đích của việc thực hiện mô hình trong cải cách hành chính. Trên cơ sở đó xác định các yêu cầu nhất là trách nhiệm của lãnh đạo, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong phục vụ nhân dân; trách nhiệm của tổ chức và cá nhân khi tham gia thực hiện các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa với mục đích là: nêu cao lòng tự trọng, tinh thần thái độ phục vụ nhân dân tất cả vì sự nghiệp phát triển của quận. Xây dựng cho được nguyên tắc tuân thủ pháp luật và mọi quy chế, quy định của cơ chế một cửa đối với mọi tổ chức và công dân, tạo ra sự phối hợp hài hòa và hoạt động có hiệu quả giữa chủ thể và đối tượng được giải quyết.

Đối với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức xã hội - nghề nghiệp cũng cần có các hình thức thích hợp để tuyên truyền ý nghĩa của cải cách hành chính, trong đó có thực hiện pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa nhằm làm cho mỗi đoàn viên, hội viên của mình hiểu rõ được quy định cơ bản, những yêu cầu và quyền lợi đặt ra cho cơ quan nhà nước và mọi tổ chức, cá nhân trong khi tham gia cơ chế một cửa; qua đó, nâng cao nhận thức và tính tự giác của mọi người. Đồng thời tăng cường vai trò giám sát hoạt động đối với bộ phận một cửa để bộ phận này thực hiện ngày càng tốt hơn và nâng cao khả năng tạo dư luận xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân trong việc đánh giá, nhận xét về thực hiện cơ chế một cửa trên địa bàn quận.

### ***3.2.2. Tiếp tục rà soát và công bố công khai các thủ tục hành chính và trình tự giải quyết ở bộ phận một cửa đồng thời hoàn chỉnh quy chế làm việc của bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả***

Mặc dù Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 đã quy định tại điều 2 về các nguyên tắc trong thực hiện cơ chế một cửa tuy vậy trong thực hiện không phải cơ quan hành chính nào cũng thực hiện các nguyên tắc trên; để làm tốt cơ chế này thì việc công khai các thủ tục hành chính trong thực tế không phải cơ quan hành chính nào cũng làm tốt, có những cơ quan không quy định rõ đã làm cho tổ chức và công dân khó khăn trong việc tiếp cận xử lý công việc, đồng thời với nội dung trên thì việc công khai phí và lệ phí thời gian giải quyết công việc cũng như quy trình giải quyết nhằm khẳng định sự minh bạch của cơ quan công quyền trong phục vụ và giải quyết công việc cho tổ chức và công dân, tạo được lòng tin của dân với chính quyền, chính vì vậy việc rà soát lại và công bố công khai các thủ tục hành chính là một

việc làm vừa thiết thực vừa cấp thiết để kiểm tra các cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện đầy đủ chưa. Đây cũng là dịp để cơ quan có thẩm quyền xem xét việc công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, khâu nào, giấy tờ hành chính nào là cần thiết. Bên cạnh việc rà soát để công khai minh bạch phí, lệ phí và thời gian giải quyết các công việc hành chính thì việc rà soát các quy chế ở bộ phận một cửa cũng không kém phần quan trọng bởi đây là nơi trực tiếp giải quyết các công việc của tổ chức và công dân, do vậy rà soát và công khai quy chế mà cụ thể là trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ công chức là vấn đề chủ yếu là việc làm rất cần thiết. Trong quá trình thực hiện nhiều vấn đề tốt chúng ta tiếp tục phát huy, bên cạnh đó thì nhiều vấn đề mới phát sinh cần khắc phục và bổ sung chính vì vậy quy chế cũng cần được xem xét và đáp ứng với yêu cầu mới theo hướng công khai, minh bạch về chất lượng cán bộ, công chức phẩm chất của đội ngũ này khi tham gia ở bộ phận một cửa nâng cao về quyền hạn để họ giải quyết công việc hiệu quả và kịp thời; những quyền lợi về vật chất và chính trị đối với đội ngũ này hàng năm cần lấy ý kiến đồng đảo doanh nghiệp và người dân thông qua điều tra xã hội học để đánh giá nhận xét chất lượng thực hiện ở bộ phận một cửa từng cơ quan, đơn vị. Công khai điện thoại của người có thẩm quyền để nắm bắt và kịp thời điều chỉnh... quy chế cần đề cập một cách sâu sắc hơn, thiết thực hơn nhằm khắc phục tình trạng hiện nay chỉ mới xác định về chức năng nhiệm vụ mà chưa đề cập đến những đặc thù nghiên cứu của họ và những chính sách ưu đãi đối với đội ngũ để động viên không chỉ vật chất mà cả tinh thần để họ thấy tự hào phấn khởi và yên tâm công tác tại bộ phận một cửa .

***3.2.3. Nâng cao chất lượng và hiệu quả của tổ chức bộ máy, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất chính trị vững vàng, tận tâm với công việc, hết lòng phục vụ tổ chức và công dân trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa***

Để thực hiện các nội dung theo cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội trong thời gian qua đã quan tâm đến việc chấn chỉnh bộ máy và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức từ quận đến cơ sở; đã rà soát lại cơ cấu tổ chức cho phù hợp về số lượng, về bố trí cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa ở các sở và văn phòng ủy ban nhân dân quận. Về cán bộ, công chức phần lớn được điều động là những đồng chí có chuyên môn về lĩnh vực được phân công phụ trách, ngoài ra một số được học tập kỹ năng giao tiếp, kỹ thuật hành chính về cơ chế một cửa.

Tuy nhiên, ở một số Phường và cấp Quận do công tác chỉ đạo, điều hành và cả nhận thức của cán bộ lãnh đạo chưa nghiêm túc, thiếu kiên quyết, có nơi biểu hiện hình thức chiếu lệ hoặc máy móc, thiếu sáng tạo. Bên cạnh đó, hệ thống thể chế và cơ chế phối hợp còn nhiều bất cập như: tính ổn định và đồng bộ của các văn bản quy phạm pháp luật chưa cao, thường xuyên thay đổi nhất là trong lĩnh vực quản lý đất đai, xây dựng...tạo ra bất bình đẳng trong đền bù giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa giải phóng mặt bằng, trong quản lý đầu tư xây dựng... Có Quận thực hiện tất cả nội dung quy định theo Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 nhưng có Quận chỉ thực hiện từ 1-2 nội dung theo quy định. Để khắc phục tình trạng khó khăn trên và thực hiện tốt nhiệm vụ theo cơ chế một cửa đặt ra ở quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội một số nội dung cụ thể là:

Trước hết, phải xây dựng một quyết tâm chính trị cao của người đứng đầu cấp ủy và chính quyền các cấp, làm chuyển biến ngay từ nhận thức đầy đủ và sâu sắc về cải cách hành chính nhà nước, về cơ chế một cửa trong quá trình đổi mới quản lý nhà nước hiện nay, nhất là quá trình hội nhập quốc tế, thu hút đầu tư và tạo điều kiện cho doanh nghiệp nâng cao khả năng cạnh tranh trong môi trường mới. [12]

Thứ hai, yếu tố có tính chất quyết định để thực hiện thắng lợi cơ chế một cửa đó là đội ngũ cán bộ, công chức trong điều kiện cụ thể ở quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội cần có sự thống nhất trên cơ sở nghiên cứu thực tế để xác định số lượng cán bộ tại bộ phận một cửa ở văn phòng ủy ban nhân dân quận và các ban, ngành, các phường một cách cụ thể, khắc phục tình trạng hiện nay không thống nhất và tùy ý bố trí lãnh đạo, có như vậy mới đảm bảo số lượng cần thiết phục vụ nhân dân.

Thứ ba, cần phải thường xuyên bồi dưỡng nghiệp vụ, kiến thức về các văn bản mới nhằm làm cho cán bộ, công chức ở bộ phận này nắm chắc hướng dẫn, thủ tục hành chính, đồng thời nâng cao kỹ năng xử lý hành chính, bên cạnh đó cần tổ chức các buổi giao ban định kỳ công việc hành chính, cần thiết nên tổ chức các buổi giao ban định kỳ để trao đổi, rút kinh nghiệm. Đây là hình thức tập huấn một cách thiết thực hiệu quả vừa giúp cho cơ quan chỉ đạo nắm được tình hình vừa thấy được thực trạng cần khắc phục để điều chỉnh cho việc thực hiện. Cùng với trên có thể tổ chức cho bộ phận này tham quan học hỏi, trao đổi kinh nghiệm với đơn vị làm tốt, hiệu quả làm cho cán bộ, công chức ở bộ phận này thấy tự tin trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

Thứ tư, như phần trên đã đề cập hiện nay chúng ta coi cán bộ, công chức ở bộ phận một cửa cũng như công chức ở bộ phận khác, do vậy có nơi bố trí cán bộ không giỏi nghiệp vụ hoặc đang làm hợp đồng tại lĩnh vực này, mặt khác lại ít quan tâm đến lợi ích vật chất của cán bộ, công chức do đó cán bộ làm việc ở bộ phận một cửa tỏ ra kém phần khởi, không thấy được trách nhiệm và lòng tự hào được làm việc ở bộ phận này, cá biệt có cán bộ, công chức được phân công kiên quyết từ chối khéo... Chính vậy trong quy chế về đãi ngộ bằng vật chất; chế độ khuyến khích bằng tinh thần khen thưởng, nâng lương và cho sử dụng một phần lệ phí thu được tại bộ phận một cửa để khuyến khích cán bộ, công chức sẵn sàng đáp ứng làm dịch vụ cho tổ chức và công dân đồng thời cũng cần quy định rõ trách nhiệm với những hình thức kỉ luật hành chính rõ ràng, cụ thể đối với các hành vi cản trở, cố tình gây khó khăn hoặc không phục tùng mệnh lệnh hành chính của cấp trên. Các cấp chính quyền cần xây dựng một chế độ tài chính cho thực hiện một cửa để ngay từ đầu năm bộ phận này xây dựng kế hoạch đảm bảo hoạt động để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

#### **3.2.4. Tiếp tục cải tiến cách bố trí bộ phận một cửa tại trụ sở cơ quan hành chính**

Xuất phát từ thực trạng hiện nay, việc bố trí giải quyết công việc ở bộ phận theo cơ chế một cửa không giống nhau, trình tự và hình thức giải quyết cũng khác nhau. Để giải quyết một cách hiệu quả tại bộ phận một cửa chúng ta cần xây dựng mô hình khái quát giải quyết công việc của tổ chức và công dân một cách khoa học dựa trên 3 bộ phận là:

- Mặt tiền
- Mặt chính diện
- Mặt hậu

**Với mô hình sau**



### *3.2.4.1. Cải cách mặt tiền tập trung vào một số công việc*

Hướng dẫn, thông tin:

- Loại hình công việc gì được giải quyết ở đây.
- Cần hỗ trợ giấy tờ gì, có mẫu không?
- Thời gian giải quyết.
- Phí và lệ phí công việc được giải quyết.

Về yêu cầu của nội dung này cần được công khai, rõ ràng và dễ hiểu, ai nhìn vào cũng thấy hoặc ai hỏi đều được trả lời cụ thể rõ ràng.

Bố trí chỗ đợi cho tổ chức và công dân :

- Chỗ ngồi đợi của người đến giải quyết công việc.
- Điều hòa, quạt mát....
- Cần phải bố trí lịch sự sạch sẽ.
- Cần có máy để lấy số thứ tự giải quyết công việc tránh tình trạng hết số mà tổ chức và công dân vẫn phải ngồi chờ.

Xếp theo thứ tự:

- Có giấy tờ đăng kí từng người một.
- Gọi theo số đăng ký của người liên hệ.

Yêu cầu ở đây ai đến trước phục vụ trước, trật tự tôn trọng nơi làm việc

Một số phương tiện phục vụ:

- Máy photocopy để in sao tài liệu.
- Có nước giải khát.
- Có nhà vệ sinh.

Mục tiêu cải cách mặt tiền với những quy định cụ thể là nhằm tạo ra cảm giác tôn trọng của người dân được phục vụ một cách chu đáo của cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời tạo điều kiện đầy đủ để tổ chức và công dân cần liên hệ sao chép tài liệu hướng dẫn nhằm phục vụ một cách có hiệu quả nhất mà không phải đi lại nhiều lần.

### *3.4.2.2. Cần tiến hành cải cách mặt chính diện*

Đây là phần liên quan chủ yếu đối với mô hình một cửa là nơi công chức nhận và xử lý công việc của tổ chức và công dân:

- Tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu của tổ chức và công dân.

- Trực tiếp hướng dẫn để hoàn thiện hồ sơ hoặc giải thích để làm rõ với tổ chức và công dân .

- Tiếp nhận hồ sơ hẹn thời gian trả lời kết quả.

- Nhận phí và lệ phí của tổ chức và công dân .

- Từ chối nhận hồ sơ với lý do xác đáng (do chưa đủ ý quy định, hướng dẫn khai lại, không đủ thẩm quyền xử lý, chỉ dẫn đến cơ quan khác có thẩm quyền...)

#### 3.4.2.3. *Cải cách mặt hậu*

Thực chất là hỗ trợ cho mặt chính diện nhằm làm cho công việc giải quyết nhanh hơn, hiệu quả hơn, bao gồm một số nội dung:

- Hỗ trợ và xử lý công việc của mặt chính diện.

- Giám sát hoạt động của mặt chính diện.

- Xử lý công việc mà mặt chính diện không làm được.

Như vậy nếu chúng ta quy định cụ thể nội dung nhiệm vụ và công việc ở cả ba mặt (tiền, chính diện và hậu) thì đặt ra yêu cầu trang bị cơ sở vật chất cho bộ phận một cửa và có như vậy bộ phận này mới làm tốt nhiệm vụ giải quyết công việc một cách khoa học, chuyên nghiệp đem lại hiệu quả hữu ích đối với tổ chức và công dân. Trong điều kiện quận Hoàng Mai còn nhiều khó khăn, ủy ban nhân dân quận cần cho tiến hành xây dựng mô hình bộ phận một cửa mẫu, theo hướng độc lập, chuyên trách làm điểm để rút kinh nghiệm trong lãnh đạo, đồng thời chỉ đạo trong phạm vi toàn quận để mô hình này từng bước đi vào thực tiễn, trên cơ sở đó xây dựng mô hình chuẩn, hiện đại ở các cấp về trụ sở làm việc của bộ phận một cửa theo lộ trình hiện đại hóa công sở giai đoạn 2014-2020.

Trong thời gian qua, trụ sở làm việc và trang thiết bị của bộ phận một cửa đã được quan tâm tốt hơn, được trang bị tương đối đầy đủ nhưng xét về tương lai với mô hình chính phủ điện tử thì bộ phận này cần có kế hoạch để hiện đại hóa đáp ứng nên hành chính tiên tiến mà trong điều kiện hiện nay đang phát triển. Xuất phát từ yêu cầu ngày càng phải công khai minh bạch và tổ chức và công dân có quyền được biết những thông tin ở bộ phận một cửa đối với công việc của mình như thế nào? Mặt khác tại cổng giao tiếp điện tử của ủy ban nhân dân quận đã được hình thành từ năm 2004, do đó cần xây dựng website chuyên về giải quyết theo cơ chế một cửa , mục tiêu là tạo ra hệ thống thông tin hỗ trợ điều hành, tác nghiệp và thư điện tử; công khai trên mạng

internet về các thủ tục hành chính, trình tự, các loại giấy tờ với từng nội dung giải quyết ở bộ phận theo cơ chế một cửa. Tổ chức và công dân có thể thông qua công điện tử này để xem mình cần chuẩn bị những nội dung gì? Công việc của mình đã được giải quyết đến đâu và nếu cần làm rõ hoặc có kiến nghị họ có thể gửi thư điện tử đến một cửa để trả lời hoặc đăng kí làm việc...việc trang bị và quy định trách nhiệm giải quyết qua Website như vậy nó sẽ làm đơn giản thủ tục hành chính tục, công khai hóa, minh bạch hóa để tổ chức và công dân biết và thực hiện. Việc áp dụng công nghệ thông tin cần sớm được áp dụng tạ bộ phận một cửa nhằm đem lại hiệu quả cao hơn.

### ***3.2.5. Đẩy mạnh phân cấp và thực hiện liên thông trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa***

Những tàn dư của cơ chế tập trung quan liêu bao cấp còn tồn tại khá nặng ở các ngành các cấp đang gây trở ngại lớn đối với việc thực hiện các chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của nhà nước nói chung và với thực hiện cải cách hành chính nói riêng. Tàn dư tập trung quan liêu thể hiện ở chỗ cơ quan hành chính nhà nước ôm đồm quá nhiều việc từ sản xuất, kinh doanh đến dịch vụ công, phúc lợi xã hội. Những tàn dư ấy ảnh hưởng khá nhiều đến thực hiện pháp luật theo cơ chế một cửa. Chính vậy để thực hiện tốt cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính thì một yêu cầu quan trọng là phải đẩy mạnh việc phân cấp chức năng, nhiệm vụ của bộ máy hành chính từ trung ương đến cơ sở.

Đối với việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa nổi lên có liên quan đến việc ủy ban nhân dân quận tập trung phân cấp mạnh cho cấp Quận và thành phố như thi tuyển công chức, quản lý quy hoạch chi tiết xây dựng; giao thông; ngân sách; đất đai; cấp phép mang tính dịch vụ công, các hoạt động sự nghiệp gắn với xã hội hóa... để trên cơ sở phân cấp như vậy làm cho các sở, ban, ngành của quận, ủy ban nhân dân Quận, thành phố chủ động thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, làm cho tổ chức và công dân không qua nhiều cấp mới giải quyết được. Có thể nêu một số việc áp dụng như sau: giao thẩm quyền điều chỉnh nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của các phòng cho ủy ban nhân dân quận, thành phố. Thẩm quyền bổ nhiệm, miễn nhiệm cách chức, nâng lương cho cán bộ, công chức đủ điều kiện giao cho ủy ban nhân dân Quận, thành phố. Lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất đai, tổ chức đấu giá quyền sử dụng đất do hội đồng nhân dân Quận quy định. Trong quản lý văn hóa xã hội có thể phân cấp cho ủy ban nhân dân Quận, thành phố trực tiếp quản lý trung tâm giáo



dục thường xuyên, trường hướng nghiệp, dạy nghề, quản lý bệnh viện trung tâm y tế dự phòng của Quận, thành phố... trên cơ sở phân cấp một cách hợp lý thẩm quyền giải quyết công việc hành chính cho các sở, ban, ngành cấp quận, Quận, thành phố thì mới làm rõ chức năng, nhiệm vụ loại bỏ chồng chéo, trung gian và giảm đầu mối không cần thiết góp phần hỗ trợ quan trọng để thực hiện pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

Bên cạnh việc phân cấp có thẩm quyền để rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm thì thực tế có những thủ tục hành chính không thể một ngành, một cơ quan hành chính làm được nhất là trong lĩnh vực đầu tư xây dựng có liên quan đến quy hoạch, đất đai, môi trường, tài chính... nhiệm vụ quản lý đặt ra cho thực hiện pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa cần có cơ chế liên thông giữa các sở, ban, ngành của quận. Để thực hiện tốt cơ chế liên thông này trước hết cần xác định rõ từng loại công việc do ngành nào đứng ra chủ trì để giao nhiệm vụ cho bộ phận một cửa của ngành đó phải có trách nhiệm đề xuất phối hợp với bộ phận một cửa của ngành khác cùng có trách nhiệm giải quyết, tiếp đến cần xác định mẫu đơn hoặc thủ tục giấy tờ hành chính tổng hợp chỉ cần một loại giấy tờ có thể xác nhận và cho phép của các ngành có liên quan; cần xây dựng quy định về nội dung và trách nhiệm, yêu cầu của bộ phận một cửa khi có việc phải tổ chức phối hợp liên thông với nhau. Trên cơ sở như vậy nhằm tạo ra cơ chế giải quyết vụ việc hành chính một cách đồng bộ, thống nhất, góp phần thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa nhanh gọn có hiệu quả.

### ***3.2.6. Tăng cường các hoạt động dịch vụ trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa cho tổ chức và công dân***

Hoạt động của hệ thống hành chính nhà nước phải thực hiện đầy đủ cả ba chức năng: quản lý hành chính; chức năng công quyền và chức năng phục vụ xã hội, chăm lo đời sống tinh thần, vật chất chủ nhân dân. Trong quá trình xây dựng nhà nước pháp quyền, Đảng và nhà nước có trách nhiệm to lớn là phải xây dựng được một nền hành chính nhà nước dân chủ, nghĩa là nền hành chính từng bước hoàn thiện theo yêu cầu dân chủ hóa, làm cho nhà nước trong dân và gần dân, mọi hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước đều đem lại lợi ích cho dân, tạo điều kiện thuận lợi cho việc làm ăn sinh hoạt của dân, của các thành phần kinh tế, bảo vệ và phát huy quyền dân chủ, quyền làm chủ. Để tiện cho tổ chức và công dân, các cơ quan hành chính nhà nước có thể cải tiến một số hình thức cung cấp dịch vụ cho khách hàng như:

Hình thành trung tâm trả tiền một cửa: trước cải tiến tổ chức và công dân trả tiền cho các dịch vụ đã được cung cấp tại nhiều địa điểm khác nhau, nhưng sau khi có trung tâm trả tiền một cửa thì khách hàng có thể trả tiền cho các loại đóng góp và dịch vụ đã được cung cấp hoặc theo quy định của pháp luật tại một chỗ, đỡ mất công đi lại, tiết kiệm thời gian.

Hình thành trung tâm dịch vụ một cửa : trước cải tiến tổ chức và công dân phải đi đến nhiều phòng ban khác nhau ở nhiều địa điểm khác nhau để giải quyết công việc nhưng sau cải tiến thì chỉ phải đến một nơi duy nhất để giải quyết công việc.

Mở rộng thời gian phục vụ: mở cửa sớm hơn một tiếng đóng cửa muộn hơn để qua đó có nhiều thời gian phục vụ nhân dân tốt hơn. Ngoài ra có thể có các dịch vụ bổ sung như mở cửa vào cuối tuần; cung cấp dịch vụ qua điện thoại, internet như hỏi đáp, hướng dẫn, tư vấn công việc cho tổ chức và công dân nhằm mục tiêu phục vụ tổ chức và công dân tốt hơn, thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa ngày một toàn diện hơn.

### **Kết luận chương 3**

Trên cơ sở phân tích sự quan điểm sự cần thiết hoàn thiện cơ chế “một cửa” từ thực tiễn quận Hoàng Mai, chương 3 của luận văn tập trung vào việc đề xuất một số giải pháp cụ thể cho việc xây dựng và hoàn thiện cơ chế một cửa tại quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội. Các nhóm giải pháp tập trung vào việc nâng cao nhận thức, trình độ của cán bộ công chức, cũng như người dân, tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị, công khai thủ tục hành chính.... Đặc biệt cần thay đổi tư duy về cải cách “cơ chế một cửa” theo hướng giảm bớt thủ tục thay vì sáp nhập các bộ phận một cách cơ học như hiện nay.

## KẾT LUẬN

Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước là yêu cầu khách quan và bức xúc hiện nay đối với nước ta trong quá trình hội nhập kinh tế thế giới. Xây dựng cơ chế *một cửa* được coi là đột phá trong cải cách thủ tục hành chính đối với nền hành chính của nước ta hiện nay, góp phần thực hiện thành công những mục tiêu và nhiệm vụ về cải cách hành chính mà Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XI đã đề ra.

Luận văn với tiêu đề “ Cơ chế một cửa từ thực tiễn quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội” đã đưa ra các cơ sở lý luận của việc thực hiện pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trên cơ sở phân tích rõ các khái niệm, các chủ thể pháp luật trong quá trình tham gia giải quyết các thủ tục hành chính tại nơi tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa qua đó đặt ra các yêu cầu và những nhân tố đảm bảo thực hiện pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa ở các cơ quan hành chính tại quận Hoàng Mai hiện nay.

Đồng thời, qua việc phân tích thực tiễn cơ chế một cửa tại quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội đã tạo thêm cơ hội cho chúng ta nhìn lại thành tựu và hạn chế của việc thực hiện cơ chế một cửa trong thời gian qua. Luận văn đánh giá, làm rõ những yếu kém, bất cập của việc thực hiện cơ chế một cửa trong đó đáng quan tâm, đồng thời chỉ ra được các nguyên nhân chủ quan xuất phát từ chủ thể, từ cán bộ, công chức trực tiếp tham gia bộ phận theo cơ chế một cửa có cả nhận thức, cả chỉ đạo thiết kiên quyết, cả những lực cản bởi tư duy cải cách hành chính theo kiểu cơ học, những chông chéo về mặt thể chế... Trên cơ sở phân tích thành tựu cũng, hạn chế và nguyên nhân của cơ chế một cửa tại quận Hoàng Mai, luận văn đưa ra các nhiệm vụ và giải pháp cụ thể cơ bản để nâng cao chất lượng và hiệu quả của bộ phận một cửa tại quận Hoàng Mai trong điều kiện cụ thể của quận, đáp ứng những đòi hỏi bức xúc của tổ chức và công dân trong khu vực. Trước hết cần tăng cường tuyên truyền, phổ biến mô hình một cửa để tạo ra nhận thức đúng đắn về mục đích, yêu cầu và nội dung thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa. Tiếp tục rà soát và công bố công khai các thủ tục hành chính và trình tự giải quyết ở bộ phận một cửa đồng thời hoàn chỉnh quy chế làm việc của bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Bên cạnh đó, cần tập trung nâng cao chất lượng và hiệu quả của tổ chức bộ máy, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất chính trị vững vàng, tận tâm với công việc, hết lòng phục vụ tổ chức và công dân trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa. Đặc biệt, cần tiếp tục cải tiến

cách bố trí bộ phận một cửa tại trụ sở cơ quan hành chính, đẩy mạnh phân cấp và thực hiện liên thông trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, tăng cường các hoạt động dịch vụ trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa cho tổ chức và công dân. Điều quan trọng khi tiến hành cải cách chính là thay đổi tư duy về cải cách “cơ chế một cửa” theo hướng giảm bớt thủ tục thay vì sáp nhập các bộ phận một cách cơ học như hiện nay.

Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước là yêu cầu khách quan và bức xúc hiện nay đối với nước ta trong quá trình hội nhập kinh tế thế giới, trong đó thực hiện cơ chế *một cửa* được coi là khâu đột phá trong cải cách thủ tục hành chính đối với nền hành chính của nước ta nhằm nâng cao năng lực hiệu quả quản lí, đáp ứng được những mục tiêu và nhiệm vụ về cải cách hành chính mà đại hội đảng toàn quốc lần thứ XI đã đề ra. Những năm qua dưới sự lãnh đạo của quận ủy Hoàng Mai, nền hành chính của quận không ngừng được củng cố và ngày càng vững mạnh hơn. Chức năng nhiệm vụ phân cấp quản lý rõ ràng nên công cuộc cải cách hành chính của quận đã có những thành tích rất quan trọng. Tuy nhiên bên cạnh đó hiện vẫn còn không ít khó khăn trong tổ chức thực hiện cải cách hành chính ở quận nhất là trong nhận thức của một số cán bộ lãnh đạo và công chức. Việc nghiên cứu và tìm ra những giải pháp tháo gỡ khó khăn, lực cản trong việc thực hiện pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế *một cửa* góp phần đẩy nhanh cải cách hành chính giảm phiền hà, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân là việc làm có ý nghĩa to lớn góp phần xây dựng nền hành chính từng bước chính quy, hiện đại, minh bạch và dân chủ./.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ, Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17/09/2001 phê duyệt chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2001 – 2010.
2. Chính phủ, Nghị định số 88/2009/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2009 của Chính phủ về cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất, khoản 3 và 4 Điều 8.
3. Chính phủ, Nghị định số 88/2009/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2009 của Chính phủ về cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất, khoản 7 Điều 10
4. Chính phủ, Quyết định số 93/ 2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.
5. Chính phủ, Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/03/2015 Thủ tướng chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương do Thủ tướng Chính phủ ban hành.
6. Chính phủ, Nghị quyết 30c/ NQ – CP của chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020.
7. Chương trình hành động số 24-CTr/TU ngày 08/10/2013 của Ban Thường vụ Quận uỷ về triển khai thực hiện Nghị quyết số 26-NQ/TW ngày 30/7/2013 của Bộ Chính trị.
8. Đề án Nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại các cơ quan hành chính nhà nước quận Hoàng Mai giai đoạn 2014 – 2020.
9. Luật cán bộ công chức năm 2008
10. Luật đất đai năm 2013
11. Luật Doanh nghiệp 2014, Điều 32.
12. Hồ Chí Minh ( 1976), *Về đạo đức cách mạng*, Nxb Sự thật, Hà Nội.
13. Quyết định số 74/QĐ-UBND ngày 09/01/2012 của UBND quận về việc ban hành Chương trình Cải cách hành chính quận Hoàng Mai giai đoạn 2012-2020.

14. Đặng Đình Tân (2006), *Thế chế Đảng cầm quyền một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

15. Nguyễn Văn Thâm (2000) , *Những nguyên nhân ảnh hưởng đến quá trình cải cách hành chính*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

16. Trường Đại học Luật Hà Nội, *Giáo trình luật Hành chính Việt Nam*.

17. Đào Trí Úc (1995), *Những vấn đề lý luận cơ bản về Nhà nước và pháp luật*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

18. <http://baotintuc.vn/van-de-quan-tam/tiep-tuc-thanh-tra-viec-cap-so-do-o-quan-hoang-mai-ha-noi-20110701120204885.htm> truy cập ngày 24/01/2016.

19. <http://www.phucho.hanoi.gov.vn/web/guest/30/-/hn/ZVOM7e3VDMRM/111101/2758538/31/31/0.html;jsessionid=UTDQ-0UI6IfNbmjJ+S+5i+YE.node66> truy cập ngày 24/01/2016.

20. <http://hanoimoi.com.vn/Ban-in/Xa-hoi/516563/lung-tung-mot-cua> truy cập ngày 24/01/2016.

21. <http://baotintuc.vn/van-de-quan-tam/tiep-tuc-thanh-tra-viec-cap-so-do-o-quan-hoang-mai-ha-noi-20110701120204885.htm> truy cập ngày 25/1/2016.

22. [http://118.70.132.57/cgt/cgtdt/quan\\_hoang\\_mai\\_danh\\_gia\\_ket\\_qua\\_giai\\_quye\\_t\\_tthc\\_va\\_cong\\_tac\\_kiem\\_soat\\_thu\\_tuc\\_hanh\\_chinh\\_quy\\_i-2014.html](http://118.70.132.57/cgt/cgtdt/quan_hoang_mai_danh_gia_ket_qua_giai_quye_t_tthc_va_cong_tac_kiem_soat_thu_tuc_hanh_chinh_quy_i-2014.html) truy cập ngày 24/01/2016.

23.

[http://hoangmai.hanoi.gov.vn/dich-vu-cong?p\\_p\\_id=1\\_WAR\\_portaltthcportlet&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_count=1&\\_1\\_WAR\\_portaltthcportlet\\_mvcPath=%2Fhtml%2Fportlet%2Ftthc%2Fview.jsp](http://hoangmai.hanoi.gov.vn/dich-vu-cong?p_p_id=1_WAR_portaltthcportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_1_WAR_portaltthcportlet_mvcPath=%2Fhtml%2Fportlet%2Ftthc%2Fview.jsp) truy cập ngày 25/01/2016.

24. [http://hoangmai.hanoi.gov.vn/chi-tiet-tim-kiem/-/view\\_content/456328-tinh-hinh-thuc-hien-cong-tac-quan-ly-dat-dai-quy-hoach-kien-truc-cap-phep-xay-dung-quan-ly-trat-tu-xay-dung-chinh-trang-do-thi-va-xu-ly-sieu-mong-sieu.html](http://hoangmai.hanoi.gov.vn/chi-tiet-tim-kiem/-/view_content/456328-tinh-hinh-thuc-hien-cong-tac-quan-ly-dat-dai-quy-hoach-kien-truc-cap-phep-xay-dung-quan-ly-trat-tu-xay-dung-chinh-trang-do-thi-va-xu-ly-sieu-mong-sieu.html) truy cập ngày 25/01/2016.