

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

NGUYỄN HỒNG HÀ

**CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở CẤP XÃ
TỪ THỰC TIỄN TỈNH QUẢNG NGÃI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

HÀ NỘI- Năm 2017

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

NGUYỄN HỒNG HÀ

**CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở CẤP XÃ
TỪ THỰC TIỄN TỈNH QUẢNG NGÃI**

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

TS. TRẦN MINH ĐỨC

HÀ NỘI- Năm 2017

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành tốt luận văn này. Em xin trân trọng cảm ơn thầy giáo hướng dẫn: TS. Trần Minh Đức, cùng các thầy cô giáo trong Học viện khoa học xã hội, Tỉnh ủy, UBND tỉnh Quảng Ngãi, các lãnh đạo, cán bộ công chức xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân, nhân dân đã giúp đỡ trong quá trình tìm hiểu và xin số liệu, và cùng toàn thể bạn bè trong lớp Luật khóa VI, đợt 1, năm 2015 đã hết lòng hướng dẫn, góp ý, giúp đỡ bản thân trong quá trình thực hiện và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nêu trong luận văn chưa được ai công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào khác, số liệu, trích dẫn trong luận văn đảm bảo tính chính xác và trung thực.

Vậy tôi viết lời cam đoan này kính đề nghị Học viện Khoa học xã hội xem xét cho phép tôi được bảo vệ luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Nguyễn Hồng Hà

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các số liệu ghi trong luận văn là trung thực. Những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả luận văn

Nguyễn Hồng Hà

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ PHÁP LÝ VỀ CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở CẤP XÃ	6
1.1. Khái niệm, đặc điểm của cơ chế một cửa tại ủy ban nhân dân cấp xã.....	6
1.2. Mục đích, yêu cầu của cơ chế một cửa cấp xã.....	15
1.3. Các yếu tố cấu thành cơ chế một cửa cấp xã	17
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân cấp xã	24
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở CẤP XÃ TẠI TỈNH QUẢNG NGÃI	29
2.1. Một số đặc điểm tự nhiên, kinh tế- xã hội của tỉnh Quảng Ngãi có liên quan đến cơ chế một cửa cấp xã	29
2.2. Tình hình thực hiện cơ chế một cửa ở cấp xã tại tỉnh Quảng Ngãi	36
2.3. Đánh giá chung về cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi.....	47
CHƯƠNG 3. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở CẤP XÃ TỪ THỰC TIỄN TỈNH QUẢNG NGÃI	57
3.1. Nhu cầu hoàn thiện cơ chế một cửa cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi....	57
3.2. Phương hướng hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi	60
3.3. Một số giải pháp hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn của tỉnh Quảng Ngãi.....	62
3.4. Kiến nghị đối với UBND tỉnh Quảng Ngãi trong việc thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã.....	72
KẾT LUẬN	76
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CCTTHHC	: Cải Cách Thủ Tục Hành Chính
CB, CC	: Cán Bộ, Công Chức
CNTT	: Công Nghệ Thông Tin
HĐND	: Hội đồng nhân dân
NQ-CP	: Nghị Quyết – Chính Phủ
QĐ-TTg	: Quyết Định – Thủ Tướng
TN&TKQ	: Tiếp Nhân & Trả Kết Quả
TTHC	: Thủ Tục Hành Chính
UBND	: Ủy Ban Nhân Dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Sơ đồ khái quát quy trình thực hiện TTHC tại cơ chế một cửa tại UBND cấp xã	22
Bảng 1.2: Sơ đồ khái quát mô hình tổ chức thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã.....	23
Bảng 1.3: Số lượng, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã và những người hoạt động không chuyên trách cấp xã.....	31
Bảng 1.4: Sơ đồ những công chức nằm trong Bộ phận TN&TKQ.....	39
Bảng 1.5: Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa	40
.....	40
Bảng 2.1: Đánh giá của công chức về công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện cơ chế	47
Bảng 2.2: Đánh giá của công chức về việc bố trí vị trí phù hợp với năng lực,....	48
sở trường công tác	48
Bảng 2.3: Đánh giá của cá nhân, tổ chức về thời hạn giải quyết TTHC.....	49
Bảng 2.4: Đánh giá của cán bộ công chức về công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn	52
Bảng 2.5: Đánh giá của người dân về công tác công khai TTHC	53

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Cải cách thủ tục hành chính và đổi mới cách thức, cơ chế thực hiện thủ tục hành chính có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong quá trình đổi mới đất nước và tiến hành cải cách hành chính. Vì nếu thủ tục hành chính và cơ chế thực hiện thủ tục hành chính không được cải cách sẽ là rào cản lớn của quá trình đổi mới đất nước và chuyển đổi cơ chế quản lý kinh tế. Xác định rõ vai trò của thủ tục hành chính và cơ chế thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời nhằm thể chế hóa các nghị quyết của Đảng, Nhà nước đã ban hành một số văn bản chỉ đạo về cải cách hành chính và cải cách thủ tục hành chính, cơ chế thực hiện thủ tục hành chính như: Nghị quyết số 38/CP ngày 04/05/1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính trong việc giải quyết công việc của công dân và tổ chức; Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17/09/2001 đề cập đến chương trình tổng thể cải cách nền hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010; Quyết định 181/2003/QĐ-TTg ngày 04/09/2003 của thủ tướng chính phủ; quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/06/2007 của thủ tướng chính phủ 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.

Các văn bản trên của chính phủ và Thủ tướng Chính Phủ đã đề cập cụ thể đến việc cơ quan hành chính nhà nước các cấp phải thiết lập và thực hiện cơ chế một cửa và cơ chế một cửa liên thông từ trung ương đến địa phương. Thực hiện các quy định của Chính Phủ về cải cách thủ tục hành chính, nhiều địa phương đã áp dụng thí điểm cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Tại tỉnh Quảng Ngãi, qua 5 năm (2011-2015) thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã đã thu được những kết quả tích cực nhất định như: Đổi mới cách thức, quy trình giải quyết thủ tục hành chính, tạo chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa các cơ quan hành chính cơ sở với công dân, tổ chức, giảm phiền hà và chi phí, được nhân dân đồng tình ủng hộ; đã điều chỉnh và đổi mới một bước tổ

chức bộ máy, cải tiến chế độ làm việc và quan hệ công tác trong các cơ quan hành chính các cấp; nâng cao được kỹ năng nghiệp vụ hành chính, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức nhà nước cấp cơ sở. Trình độ chuyên môn, năng lực, phẩm chất, đạo đức của cán bộ, công chức chuyên môn và của người lãnh đạo chính quyền đối với nhân dân đã được nâng lên.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện cơ chế một cửa của tỉnh vẫn còn nhiều hạn chế, vướng mắc như:

- Nhận thức cải cách thủ tục hành chính về cơ chế một cửa của cán bộ công chức cấp xã chưa sâu sắc;

- Trình độ chuyên môn và kỹ năng hành chính, việc bố trí sắp xếp cán bộ công chức bộ phận một cửa, chưa hợp lý, chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc;

- Vẫn còn tồn tại một số thủ tục hành chính chuyên môn của các lĩnh vực không hợp lý và không thống nhất giữa các cơ quan quản lý nhà nước các cấp;

- Cơ sở vật chất chưa đồng bộ; công tác chỉ đạo, ban hành văn bản chi tiết thực hiện của các cơ quan nhà nước các cấp vẫn còn thiếu kiên quyết; việc kiểm tra giám sát của các cơ quan, tổ chức đối với việc thực hiện cơ chế một cửa chưa thường xuyên;

- Việc áp dụng cơ chế một cửa liên thông tại cấp xã chưa được triển khai thực hiện kịp thời; tình trạng tắc khúc trong việc giải quyết thủ tục hành chính diễn ra phổ biến, số lượng hồ sơ còn tồn đọng khá lớn, cơ chế phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước thiếu thông suốt ... Do đó, việc tiếp tục nghiên cứu cơ chế một cửa tại cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi để đưa ra giải pháp tiếp tục thực hiện cơ chế này tốt hơn là một việc làm ý nghĩa, góp phần làm sáng tỏ những vấn đề lý luận và thực tiễn về cơ chế một cửa tại UBND cấp xã.

Với lý do trên, tôi đã chọn đề tài: *“Cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi”* làm luận văn tốt nghiệp thạc sỹ.

2. Tình hình nghiên cứu của đề tài

Vấn đề cơ chế một cửa đã và đang thực hiện trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong thời gian qua. Chính vì vậy, chủ đề này cũng được nhiều tác giả nghiên cứu trong các đề tài khoa học, các bài viết, luận văn như: “Cải cách hành chính phục vụ dân”, với mã số 94-98-069, do PGS.TS Nguyễn Văn Thâm làm chủ nhiệm của học viện hành chính Quốc gia; Cải cách hành chính nhà nước, sách chuyên khảo, do Tiến sỹ Thang Văn Phúc chủ biên, nhà xuất bản chính trị Quốc Gia năm 2001; cải cách dịch vụ công ở Việt Nam, sách chuyên khảo, do Phó giáo sư, Tiến sỹ Lê Chi Mai chủ biên, nhà xuất bản Chính trị Quốc Gia năm 2003. Luận văn thạc sỹ của Trương Quang Vinh, Học viện hành chính Quốc Gia, năm 2000: “Cải cách hành chính theo cơ chế một cửa, một dấu tại cấp quận, huyện thành phố Hồ Chí Minh. Và những đề tài nghiên cứu khác có liên quan tới vấn đề “cơ chế một cửa và cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân cấp xã”. Nhìn chung các công trình, các đề tài nghiên cứu khoa học trên chỉ đề cập cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính nói chung hoặc cải cách thủ tục hành chính theo mô hình một cửa, một cửa liên thông ở một số lĩnh vực chuyên ngành cụ thể như tranh chấp đất đai, đầu tư, bồi thường hỗ trợ, đăng ký kinh doanh hoặc đề cập đến những cải cách thủ tục hành chính theo mô hình một cửa, cơ chế một dấu của cấp huyện, các sở của tỉnh. Mỗi đề tài trên đều đưa ra hướng nghiên cứu khác nhau, nhưng chưa có đề tài nghiên cứu chuyên sâu và toàn diện lý luận và thực tiễn về cơ chế một cửa tại UBND cấp xã từ thực tiễn của tỉnh Quảng Ngãi. Do đó, đề tài này không trùng lặp với các công trình đã kể trên, có tính cấp thiết, có ý nghĩa về lý luận và thực tiễn.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu cơ sở lý luận về cơ chế một cửa nói chung và cơ chế một cửa tại cấp xã nói riêng và đánh giá thực trạng của cơ chế một cửa ở cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi; luận văn còn đề xuất các giải pháp đảm bảo tiếp tục

thực hiện cơ chế một cửa, triển khai cơ chế một cửa liên thông tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi trong thời gian tới.

3.2. Nhiệm vụ của đề tài

Để hoàn thành mục đích nghiên cứu, đề tài có nhiệm vụ nghiên cứu cụ thể các nội dung sau:

- Hệ thống hóa và phân tích rõ hơn cơ sở lý luận về cơ chế một cửa tại cấp xã.
- Đánh giá thực trạng thực hiện cơ chế một cửa tại cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi.
- Đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm đảm bảo tiếp tục thực hiện cơ chế một cửa tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn có đối tượng nghiên cứu là một số vấn đề lý luận về cơ chế một cửa tại UBND cấp xã; thực trạng của cơ chế một cửa ở UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Vì vấn đề cơ chế một cửa ở cấp xã rất rộng, nên luận văn tập trung nghiên cứu lý luận và thực trạng về cơ chế và thực hiện cơ chế một cửa tại UBND phường, xã, thị trấn (gọi chung là UBND cấp xã) của tỉnh Quảng Ngãi trong khoảng thời gian từ năm 2011 đến nay.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Đề tài nghiên cứu trên cơ sở lý luận và phương pháp luận của chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và các quan điểm của Đảng về nhà nước và Pháp luật, trong đó có vấn đề về cơ chế một cửa.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Trên cơ sở phương pháp luận của Chủ nghĩa duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, tiểu luận còn tiếp cận đến phương pháp thông kê và phân tích, phỏng vấn, tổng hợp các tài liệu thu thập, phương pháp quy nạp, diễn dịch, phương

pháp so sánh, minh họa bằng sơ đồ.

Đề tài mang tính thực tiễn nên có sử dụng phương pháp điều tra, thu thập lấy ý kiến của công chức làm việc tại bộ phận một cửa và tổ chức, cá nhân về thực trạng thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi để đánh giá thực trạng thực hiện cơ chế một cửa của UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi.

6. Ý nghĩa của đề tài

6.1. Ý nghĩa về mặt lý luận

Luận văn là công trình nghiên cứu về cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi. Kết quả nghiên cứu của Luận văn góp phần làm rõ và phong phú thêm những vấn đề lý luận về cơ chế một cửa cấp xã.

6.2. Ý nghĩa về mặt thực tiễn

+ Kết quả nghiên cứu Luận văn góp phần cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn cho những người trực tiếp thực hiện cơ chế một cửa tại cấp xã, bảo đảm thực hiện tốt hơn cơ chế một cửa tại cơ quan hành chính cấp xã.

+ Kết quả nghiên cứu có thể làm tài liệu tham khảo cho việc hoạch định, lập kế hoạch tiếp tục hoàn thiện việc thực hiện cơ chế một cửa, triển khai và thực hiện cơ chế một cửa liên thông tại cấp xã nói chung. Đồng thời luận văn có thể sử dụng là tài liệu tham khảo trong bài giảng một số môn học và chuyên đề liên quan trong các khóa đào tạo và bồi dưỡng chương trình chuyên viên, chuyên viên chính, các chức danh công chức cấp xã.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mục lục, danh mục bảng biểu, mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, kết cấu luận văn bao gồm 3 chương.

Chương 1: Những vấn đề lý luận và pháp lý về cơ chế một cửa tại UBND cấp xã.

Chương 2: Thực trạng cơ chế một cửa tại UBND cấp xã tại tỉnh Quảng Ngãi.

Chương 3: Phương hướng và giải pháp hoàn thiện cơ chế một cửa ở UBND cấp xã từ thực tiễn tại tỉnh Quảng Ngãi.

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ PHÁP LÝ VỀ CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở CẤP XÃ

1.1. Khái niệm, đặc điểm của cơ chế một cửa tại ủy ban nhân dân cấp xã

1.1.1. Khái niệm về cơ chế một cửa ở cấp xã

Nhiều Quốc gia trong quá trình cải cách hành chính theo nguyên tắc gọn nhẹ nhưng hiệu quả hơn, công khai hơn, thường nói đến mô hình cơ chế một cửa. Ở Việt Nam, từ năm 1994, thuật ngữ cơ chế một cửa đã được đề cập tại Nghị quyết số 38/1994/ NQ-CP ngày 4/5/1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức đã đề cập đến việc giải quyết công việc thủ tục hành chính thông qua một cửa, dựa vào nguyên tắc nơi nào là đầu mối có trách nhiệm chính trong việc giải quyết công việc thì cá nhân, tổ chức trực tiếp đến đó để yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính. Quyết định số 181/2003/ QĐ-TTg ngày 04-09-2003 đã sử dụng thuật ngữ cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước tại chính quyền địa phương tại cấp tỉnh tới cấp xã. Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 đã mở rộng hơn diện bao quát của khái niệm cơ chế một cửa từ cơ quan chính quyền địa phương đến các cơ quan quản lý ngành dọc như cục thuế, kho bạc, công an, ... tại cấp xã, cơ chế một cửa được thực hiện tại Ủy ban nhân dân cấp xã.

Có thể khẳng định, khái niệm cơ chế một cửa nói chung, cơ chế một cửa tại UBND cấp xã nói riêng được hình thành trong quá trình thực hiện mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, nhằm thay thế cho cơ chế “nhiều cửa” trong quan hệ giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính với công dân, các tổ chức xã hội hoặc giữa các cơ quan công quyền với nhau. Cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân cấp xã là một trong những khái niệm khoa học của lý luận về cơ chế một cửa nói riêng và cơ chế thực hiện cải cách thủ tục hành chính nói chung.

Do tính chất mới mẻ của đề tài nên mới chỉ xuất hiện quan niệm về cơ chế một cửa nói chung chứ chưa có quan điểm bàn về cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân cấp xã nói riêng.

Trước khi hiểu rõ về khái niệm về cơ chế một cửa, phải hiểu rõ cụm từ “cơ chế”, “một cửa”:

Cơ chế là gì? theo Từ điển Tiếng Việt của Viện Ngôn ngữ học biên soạn và xuất bản năm 2000 thì “*cơ chế là cách thức mà theo đó một quá trình được thực hiện.*”

Hay “*Cơ chế*” là cách vận hành, cách hoạt động bao gồm nhiều bước để có được công việc cụ thể. Ví dụ như “Cơ chế xin cho”: Người ta thường nói đến như là một cơ chế tiêu cực. Doanh nghiệp, cá nhân, tổ chức phải tiếp xúc với nhiều quan chức và tiêu tốn rất nhiều vì bị làm khó khăn, các tổ chức, cá nhân phải đi “xin”. Bởi vì cơ chế không phải là cơ chế hiện đại hoặc công bằng hoặc một cửa (chính thống và đúng là một cửa), nên việc phải tiếp xúc với cán bộ là không thể tránh khỏi và do những nhiễu mà phát sinh nhiều vấn đề.

Nghị quyết 38/NQ-CP, ngày 4-5-1994, về cải cách một bước thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của tổ chức công dân, và Thủ tướng Chính phủ có Quyết định 181/2003/QĐ-TTg, ngày 4-9-2003, ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương mà chúng ta thường gọi là thực hiện theo cơ chế “một cửa”.

Theo đó, “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 thông qua một đầu mối là “bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” tại cơ quan hành chính nhà nước.

Do đó, khái niệm cơ chế một cửa được thể hiện ở những quan điểm sau:

Quan điểm thứ nhất: Theo Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04/09/2003 thì cơ chế một cửa là cơ chế giải quyết 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 thông qua thông qua một đầu mối là “ bộ phận tiếp nhận và trả lại kết quả” tại cơ quan hành chính nhà nước.

Quan điểm thứ 2: Theo Quyết định số **93/2007/QĐ-TTg** ngày **22/6/2007** thì *Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân, bao gồm cả tổ chức, cá nhân nước ngoài (sau đây gọi là 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.*

Quan điểm thứ ba: Theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 03 năm 2015 của Thủ tướng chính phủ 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 (thay thế Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007) thì *Cơ chế một cửa 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.*

Qua ba quan điểm trên cho thấy, cơ chế một cửa là cơ chế thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính trong mối quan hệ với công dân, tổ chức nhưng quá trình thực hiện tất cả các bước quy trình giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện tại một đầu mối duy nhất – Bộ phận TN&TKQ của cơ quan hành chính Nhà nước đó. Quan điểm cơ chế một cửa tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 03 năm 2015 đã xác định cụ thể hơn chủ thể thực hiện cơ chế. Nếu tại Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg cơ chế một cửa chỉ xác định chung chung là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, công nhân thuộc thẩm quyền của *cơ quan hành chính* nói chung và tại Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg đã quy định cụ thể cơ chế một cửa là cơ chế giải quyết công việc của cả tổ chức, cá nhân nước ngoài và đó là cơ chế giải quyết thuộc

thẩm quyền trách nhiệm của *một cơ quan hành chính* nhà nước, **nhưng** chưa nhấn mạnh việc công khai, minh bạch đối với các tổ chức, cá nhân trong thủ tục hành chính thì Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 03 năm 2015 đã quy định đầy đủ nhất.

Chúng tôi thống nhất với quan điểm về cơ chế một cửa của Quyết định **181**, Quyết định **93**, Quyết định số 09 của Thủ t-ớng Chính phủ. Theo đó, *Cơ chế một cửa 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. Việc phối hợp giữa bộ phận đầu mối đó với các bộ phận chuyên môn của cơ quan đó là trách nhiệm của chính bộ phận đầu mối đó.*

Vấn đề cấp bách đặt ra phải xây dựng được mô hình cơ chế một cửa là xuất phát từ thủ tục tiếp nhận và giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Trước hết là thủ tục hành chính chồng chéo, do nhiều ngành, nhiều cấp quy định, vừa thiếu tính đồng bộ, vừa rườm rà phức tạp, thường xuất phát từ yêu cầu thuận lợi của cơ quan có trách nhiệm giải quyết công việc mà chưa quan tâm đầy đủ đến nguyện vọng chính đáng và sự thuận tiện của nhân dân.

Nhiều cơ quan nhà nước chưa chấp hành đúng các quy định về việc tiếp nhận và giải quyết công việc của dân hoặc đùn đẩy trách nhiệm giải quyết công việc giữa các cơ quan, cuối cùng công việc không ai giải quyết, thậm chí cán bộ công chức có biểu hiện tùy tiện, cửa quyền, sách nhiễu...không nghiêm yết công khai cho nhân dân biết các quy định về thủ tục hành chính của Nhà nước; không bố trí cán bộ đủ trình độ và phẩm chất làm công việc tiếp nhận và giải quyết công việc; không những làm mất nhiều thời gian, công sức, tiền bạc của cơ quan, đơn vị, của nhân dân, mà còn là một trong những nguyên nhân làm tệ tham nhũng phát triển, gây bất bình và làm giảm lòng tin của nhân dân đối với Nhà nước.

Và cơ chế một cửa hướng tới mục tiêu là nhằm tạo chuyển biến cơ bản

trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức và công dân, đến giản hóa các thủ tục hành chính, giảm phiền hà, chi phí, thời gian, công sức; đồng thời, điều chỉnh một bước về tổ chức bộ máy và đổi mới, cải tiến chế độ làm việc và quan hệ công tác trong cơ quan hành chính nhà nước; giảm phiền hà, chống quan liêu, tham nhũng, cửa quyền, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước

Nhằm thay đổi phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở địa phương, giảm phiền hà, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, đem lại lợi ích cho người dân và doanh nghiệp.

Theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 thì Chính quyền địa phương ở xã là cấp chính quyền địa phương gồm có Hội đồng nhân dân cấp xã và Ủy ban nhân dân cấp xã.

Đây là cấp chính quyền cuối cùng trong hệ thống chính quyền 4 cấp. là cấp hành chính trực tiếp quan hệ với nhân dân trong hệ thống tổ chức của bộ máy hành chính nhà nước. Là cấp trực tiếp thực hiện quản lý nhà nước ở địa phương có chức năng quản lý, điều hành các lĩnh vực đời sống xã hội theo hiến pháp và pháp luật, là nơi trực tiếp thực hiện đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nâng cao mọi mặt đời sống tinh thần của nhân dân.

Cấp xã là cấp tổ chức và bảo đảm việc thi hành Hiến pháp và pháp luật trên địa bàn xã; Quyết định những vấn đề của xã trong phạm vi được phân quyền, phân cấp theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan; Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn do cơ quan hành chính nhà nước cấp trên ủy quyền; Chịu trách nhiệm trước chính quyền địa phương cấp huyện về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương ở xã; Quyết định và tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm phát huy quyền làm chủ của Nhân dân, huy động các nguồn lực xã hội để xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh trên địa bàn xã.

Là trực tiếp tiếp xúc với nhân dân, ở ngay trong nhân dân. Những vấn đề thuộc phạm vi, thẩm quyền, chức năng của chính quyền cơ sở giải quyết trực tiếp liên quan đến sinh hoạt hàng ngày của nhân dân, có thể nói công việc hàng ngày của chính quyền là công việc của dân và ngược lại công việc của dân cũng chính là công việc của chính quyền.

Có chức năng nhiệm vụ tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và nhà nước, các mục tiêu kinh tế, văn hóa xã hội, an ninh quốc phòng; thực hiện quản lý hành chính trên địa bàn theo thẩm quyền được giao; hướng dẫn và giám sát các hoạt động tự quản của nhân dân, tạo thuận lợi cho nhân dân và doanh nghiệp làm ăn theo quy định pháp luật. Ngoài ra còn có chính quyền cấp trên ủy quyền thực hiện một số nhiệm vụ như: Thu một số loại thuế, phí, quản lý tài nguyên, thực hiện chính sách xã hội bằng ngân sách nhà nước, thực hiện nhiệm vụ quốc phòng, an ninh trên địa bàn.

Tổ chức bộ máy chính quyền cấp cơ sở theo quy định của pháp luật, chỉ có hội đồng nhân dân và ủy ban nhân dân không có các cơ quan tổ chức chuyên môn như các phòng ban.

Chức năng, thẩm quyền gắn liền với việc thực hiện phương châm “dân biết dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”, đồng thời là cơ sở bảo đảm cho việc thực hiện phương châm này một cách có hiệu quả.

Chính quyền cơ sở gồm 3 loại hình phường, xã, thị trấn. Tập trung quản lý và định hướng phát triển các lĩnh vực phát triển sản xuất nông nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và một phần dịch vụ phục vụ loại hình sản xuất nêu trên: thủy lợi, phòng trừ dịch bệnh, định hướng chuyển đổi cơ cấu cây trồng, vật nuôi, cơ giới hóa nông nghiệp, áp dụng công nghệ, kỹ thuật vào sản xuất, sơ chế sản phẩm đồng thời có trách nhiệm chăm lo việc nâng cấp đời sống vật chất tinh thần, văn hoá của nhân dân.

Quản lý toàn diện các hoạt động sản xuất, đời sống dân cư trên địa bàn, quản lý đô thị được phân cấp như: quản lý thực hiện quy hoạch, quản lý tài

nguyên môi trường (Đất đai, vệ sinh môi trường), nhà ở, hộ tịch, trật tự đô thị.

Vấn đề cấp xã có liên quan đến cơ chế một cửa xuất phát từ những nguyên nhân sau: Trong lịch sử hành chính Việt Nam thì Chính quyền cấp xã (cấp cơ sở) luôn có vai trò, vị trí quan trọng, là nền móng của toàn bộ máy nhà nước và trong quản lý mọi mặt đời sống của địa phương.

Đây là cấp gần dân nhất, là cầu nối giữa Đảng, Chính quyền với nhân dân. Điều này nói lên chất lượng hoạt động của chính quyền cơ sở sẽ ảnh hưởng lớn đến uy tín của Đảng và Nhà nước, ảnh hưởng đến sự tín nhiệm của người dân.

Là cấp trực tiếp thực thi chủ trương chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước vào cuộc sống; ngược lại là cấp kiểm nghiệm tính giá trị của chính sách và tính hiệu lực của hệ thống thể chế chính sách.

Là cấp tiếp nhận nhanh nhất những phản ánh tâm tư, nguyện vọng, lợi ích của nhân dân, cũng như thể hiện rõ nét nhất hoàn cảnh của địa phương. Do đó, hoạt động quản lý nhà nước có sát thực tế, có chủ động, sáng tạo, có đáp ứng được nguyện vọng và lợi ích hợp pháp của người dân hay không, đều phụ thuộc vào chất lượng hoạt động của cấp chính quyền này.

Là cấp tham gia xây dựng và phát triển tiến trình dân chủ tại địa phương, dân chủ địa phương là cơ sở của nền dân chủ xã hội, động lực của sự phát triển và tiến bộ xã hội mà mọi quốc gia đều quan tâm. Trong xây dựng và phát triển nền dân chủ xã hội chủ nghĩa ở nước ta, nội dung quan tâm hàng đầu là phải hoàn thiện nền dân chủ cơ sở, bước căn cơ đầu tiên của việc phát triển tinh thần dân chủ xã hội nói chung. Chất lượng giải quyết nội dung này lại thuộc về năng lực thực nghiệm quy chế dân chủ cơ sở, chất lượng nắm bắt, giải quyết vấn đề đặt ra cho sự phát triển địa phương của đội ngũ cán bộ, công chức cơ sở.

Là cấp thực hiện công bằng và bình đẳng xã hội theo pháp luật. Do đó mọi người dân có cơ hội ngang nhau trong tiếp cận các dịch vụ xã hội hoặc được hưởng những quyền lợi ngang với sự đóng góp hay không đều tùy thuộc vào chất lượng thực hiện của cấp chính quyền cơ sở.

Khi nói đến cơ chế một cửa ở cấp xã là nói đến cơ chế một cửa tại UBND cấp xã bởi vì UBND xã gồm có các ban ngành chuyên môn trực tiếp thực hiện các chính sách, chủ trương của Đảng, Nhà nước gắn với thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến quyền và lợi ích của các tổ chức, cá nhân.

Với cách tiếp cận về cơ chế **một cửa nói chung** và vấn đề cấp xã liên quan đến cơ chế một cửa được tìm hiểu **nh- trên**. Theo chúng tôi, cơ chế một cửa tại cấp xã đợc hiểu nhý sau:

“Cơ chế một cửa cấp xã là cơ chế giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan UBND cấp xã 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 đặt tại UBND cấp xã, do Chủ tịch UBND cấp xã thành lập”.

1.1.2. Đặc điểm cơ chế một cửa tại UBND cấp xã

Một là, cơ chế một cửa cấp xã là cơ chế giải quyết công việc theo thủ tục hành chính tại một đầu mối duy nhất. Quyền lực nhà nước được tập trung trong bộ phận TN&TKQ tại UBND cấp xã.

Trước đây, để giải quyết công việc có liên quan đến quyền và nghĩa vụ của mình, cá nhân, tổ chức phải đến từ bộ phận chuyên môn của UBND xã để được thụ lý giải quyết, phải qua nhiều bộ phận của UBND xã rồi trực tiếp mang hồ sơ đến lãnh đạo quyết định...cách giải quyết TTHC như vậy gọi là cơ chế “nhiều cửa”. Cơ chế một cửa được xác lập tại UBND cấp xã đã khắc phục nhược điểm của cơ chế “nhiều cửa”. Theo đó, việc TN&TKQ chỉ tập trung duy nhất vào một đầu mối, đó là bộ phận TN&TKQ đặt tại trụ sở UBND xã, do Chủ tịch UBND xã thành lập. Cá nhân, tổ chức đến một địa điểm để nộp hồ sơ và cũng nhận kết quả từ địa điểm đó. Những thủ tục liên quan đến các bộ phận chuyên môn và lãnh đạo UBND cấp xã sẽ do chính Bộ TN&TKQ làm đầu mối thực hiện.

Cơ chế một cửa tại UBND cấp xã không có tình trạng phân tán, chia sẻ quyền lực như cơ chế “nhiều cửa”. Trước đây, thẩm quyền giải quyết công việc

được trao cho nhiều bộ phận trong UBND cấp xã thực hiện, mỗi bộ phận thực hiện độc lập theo các thủ tục mà mình không có trách nhiệm phối hợp giải quyết với bộ phận khác thì hiện nay với cơ chế một cửa việc giải quyết công việc đó được tập trung vào Bộ TN&TKQ. Do đó, tình trạng cắt khúc, phân tán, đứt đoạn trong quá trình giải quyết TTHC được khắc phục, bảo đảm sự thông suốt trong quá trình thực hiện TTHC.

Hai là, cơ chế một cửa tại UBND cấp xã là cơ chế bảo đảm được sự giám sát, kiểm soát chặt chẽ trong việc quản lý và giám sát tiến độ, chất lượng giải quyết TTHC. Trong cơ chế một cửa quy trình thực hiện TTHC được quy định khoa học, chặt chẽ, bảo đảm quy trình được vận hành thông suốt, rõ ràng, hạn chế được sự chông chéo, đùn đẩy trách nhiệm. Các bộ phận chuyên chịu trách nhiệm thực hiện một khâu, một vấn đề trong giải quyết công việc không độc quyền mà luôn có sự phối hợp, chế ước lẫn nhau bảo đảm hiệu quả công việc.

Cơ chế một cửa tại UBND cấp xã xác định rõ chức năng, thẩm quyền, trách nhiệm, mối quan hệ giữa các bộ phận trong UBND cấp xã, xác định rõ nội dung công việc, các hoạt động mang tính nghiệp vụ cần được thực hiện tại từng vị trí, từng chức danh cán bộ, công chức cấp xã nên tạo điều kiện thuận lợi cho lãnh đạo UBND cấp xã khi kiểm tra, đánh giá CB, CC của UBND cấp xã.

Ba là, trong cơ chế một cửa tại UBND cấp xã, các công chức chuyên môn của cấp xã điều làm việc chuyên trách, trực tiếp tại Bộ phận TN&TKQ. Các công chức cấp xã vừa là người thực hiện chức năng thụ lý hồ sơ và trả hồ sơ, đồng thời là người trực tiếp xem xét, đề xuất hướng giải quyết với lãnh đạo UBND cấp xã. Công chức cấp xã chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp của Chủ tịch UBND cấp xã. Trong khi cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện, cấp tỉnh thì công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ chỉ thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ – thẩm định – chuyển cho phòng ban chuyên môn giải quyết – trả lại hồ sơ cho công dân, tổ chức, họ không phải là người trực tiếp xử lý hồ sơ. Với đặc điểm này cho phép UBND cấp xã giải quyết công việc theo TTHC thuộc thẩm quyền

của cơ quan mình chính xác, hiệu quả hơn, dễ dàng bố trí cán bộ phù hợp với biên chế nhân sự của UBND cấp xã.

Bốn là, cơ chế một cửa tại UBND cấp xã là cơ chế thể hiện tính rõ ràng, tính chuẩn mực, tiết kiệm trong giải quyết TTHC.

Cơ chế một cửa tại UBND cấp xã là cơ chế thể hiện rõ ràng về quy trình thủ tục thực hiện, trong khi cơ chế nhiều cửa ít rõ ràng, minh bạch về quy trình thủ tục hơn.

1.2. Mục đích, yêu cầu của cơ chế một cửa cấp xã

1.2.1. Mục đích xây dựng cơ chế một cửa cấp xã

Mục đích của cơ chế một cửa là tạo bước chuyển căn bản trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức và công dân. Khi thực hiện cơ chế “một cửa”, lãnh đạo UBND xã không còn bị “tập kích”, tiếp dân tại nhà nữa.

Các thủ tục hành chính được rà soát đến gần, dễ hiểu, quy trình giải quyết được điều chỉnh thực sự hợp lý, khoa học, công khai. Những giấy tờ có tính chồng chéo không theo quy định của Nhà nước được loại bỏ. Đối với lãnh đạo UBND cấp xã và cán bộ công chức cấp xã 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.

Khắc phục được tình trạng đùn đẩy công việc, không rõ trách nhiệm như trước đây. Trước đây khi tổ chức công dân có hồ sơ hành chính đến giải quyết phải tìm gặp nhiều ban, ngành khác nhau, hồ sơ có khi phải làm đi làm lại nhiều lần, mất nhiều thời gian, thời gian giải quyết công việc không được quy định cụ thể, thủ tục hành chính không thống nhất, không được niêm yết công khai, còn có biểu hiện phiền hà đối với công dân.

Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” góp phần đẩy mạnh công tác dân chủ cơ quan và các xã, phường, tinh thần trách nhiệm của cán bộ công chức đã được nâng lên, tinh thần đoàn kết nội bộ tốt hơn, chất lượng công tác

có chuyển biến rõ nét; các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nhiệm vụ của từng cơ quan liên quan đến các lĩnh vực giải quyết được công khai quán triệt, bàn bạc, kiểm tra và tổ chức thực hiện; mặt khác việc tiếp dân, giải quyết đến thư kiến nghị của công dân được quan tâm; những vướng mắc, tranh chấp nảy sinh ở các khu dân cư đã được giải quyết kịp thời từ cơ sở.

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

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

1.2.2. Cơ chế một cửa ở cấp xã phải đáp ứng được những yêu cầu sau

Một là niềm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) theo quy định.

Hai là 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 tại một cơ quan chuyên môn.

Ba là 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.

Bốn là việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

1.3. Các yếu tố cấu thành cơ chế một cửa cấp xã

Để xây dựng, thực hiện có hiệu quả đối với bất kỳ một cơ chế nào nói chung cần có sự khảo sát, tìm hiểu thực tiễn về đối tượng áp dụng, hình thức như thế nào, ở đâu, khi nào...trước khi ban hành và áp dụng vào đời sống xã hội. Ở đây, cơ chế một cửa cấp xã cũng được triển khai thực hiện dựa vào những yếu tố cấu thành như sau:

-Thứ nhất, các quy định của pháp luật:

Nghị quyết 38/NQ-CP, ngày 4-5-1994, về cải cách một bước thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của tổ chức công dân, và Thủ tướng Chính phủ có Quyết định 181/2003/QĐ-TTg, ngày 4-9-2003;

Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng chính phủ 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;

Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 03 năm 2015 của Thủ tướng chính phủ 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 (thay thế Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007).

Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Quyết định số 383/QĐ-UBND ngày 24/3/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về công bố Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã;

Quyết định số 287/QĐ-UBND ngày 09 tháng 09 năm 2015 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ngãi;

Theo đó nội dung quy định cụ thể, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm chỉ đạo các nội dung ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ:

Xây dựng Đề án thực hiện cơ chế một cửa (đối với các cơ quan chưa được cấp có thẩm quyền phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế một cửa); trình cấp có thẩm quyền phê duyệt và tổ chức thực hiện khi được phê duyệt; cụ thể: Đề án một cửa của UBND cấp xã do Chủ tịch UBND cấp huyện phê duyệt;

Quyết định thành lập, kiện toàn lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; bố trí và phân công công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, có trình độ, năng lực và phẩm chất tốt, có khả năng giao tiếp với tổ chức, công dân làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đảm bảo không tăng chỉ tiêu biên chế được giao.

Ban hành lại Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy trình tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức, trong đó quy định cụ thể trách nhiệm của công chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và ở các phòng, ban chuyên môn liên quan trực thuộc trong việc thực hiện cơ chế một cửa, đảm bảo đúng quy định của Nhà nước.

Niêm yết công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo đúng quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

Tổ chức tập huấn hoặc cử đi tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc cho đội ngũ công chức, viên chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Sắp xếp, bố trí phòng làm việc hoặc cải tạo, đầu tư xây dựng mới, đầu tư trang thiết bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định của nhà nước.

Sắp xếp tổ chức bộ máy, phân công công chức theo đúng tiêu chuẩn chức danh, đảm bảo thực hiện hoàn thành chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, nhằm đáp ứng yêu cầu thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan.

Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế một cửa tại cơ quan.

Định kỳ hàng quý, 6 tháng, hàng năm lồng ghép với báo cáo cải cách hành chính, báo cáo kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để theo dõi, chỉ đạo; kiến nghị giải quyết những vấn đề phát sinh thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh.

- Thứ hai, các phương thức thực hiện cơ chế một cửa:

Theo Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 4/9/2003 và Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng chính phủ, đây là những văn bản quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở địa phương thì cơ chế một cửa tại UBND cấp xã có phạm vi như sau:

Cơ chế một cửa tại UBND cấp xã được triển khai thực hiện trên 4 lĩnh vực: *Xây dựng nhà ở; Đất đai; Hộ tịch; Chứng thực*. Ngoài 04 lĩnh vực trên, Chủ tịch UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương căn cứ vào tình hình thực tế tại địa phương để quyết định lựa chọn thêm một số lĩnh vực công tác khác để áp dụng cơ chế một cửa.

Đến Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 03 năm 2015 của Thủ tướng chính phủ 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 (thay thế Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007) thì cơ chế một cửa áp dụng cho toàn bộ các lĩnh vực cấp xã không quy định cụ thể ngành nào và quy định các bước tiến hành cơ chế một cửa như sau:

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 hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu quy định.

Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu quy định và phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có):

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

Bước 2. Chuyển hồ sơ: Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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.

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);

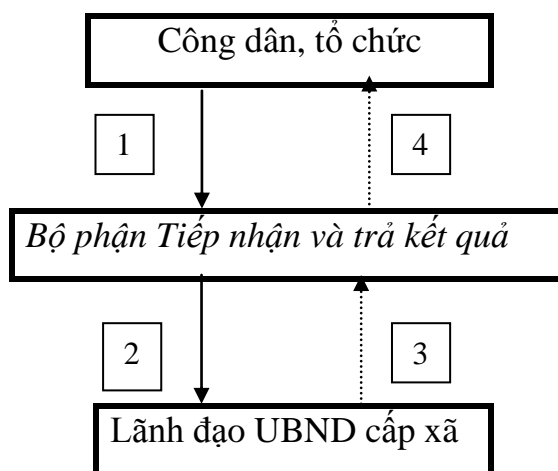
Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

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.



Bảng 1.1: Sơ đồ khái quát quy trình thực hiện TTHC tại cơ chế một cửa tại UBND cấp xã

- Thứ ba, các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền thực hiện và chức năng, nhiệm vụ:

Bộ phận TN&TKQ là đầu mối thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp. Bộ phận này do Chủ tịch UBND cấp xã thành lập và được đặt trong trụ sở của UBND cấp xã. Cơ cấu bao gồm 7 chức danh công chức chuyên môn cấp xã. Các công chức chuyên môn cấp xã được điều động đến Bộ phận TN&TKQ là những công chức: Địa chính - Xây dựng; Tư pháp – Hộ tịch; Văn phòng – Thống kê; Văn hóa – Xã hội; Tài chính – Kế toán; Trưởng Công an; Chỉ huy trưởng Quân sự xã. Họ thường được phân công phụ trách các công việc cụ thể: Lĩnh vực đất đai, xây dựng nhà ở do công chức Địa chính – Xây dựng phụ trách; lĩnh vực chứng thực, hộ tịch do công chức Tư pháp – Hộ tịch phụ trách; lĩnh vực chính sách xã hội do công chức Văn hóa – Xã hội phụ trách, các lĩnh vực còn lại do

công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách. Họ chịu sự quản lý toàn diện của Chủ tịch UBND cấp xã, thuộc biên chế của UBND cấp xã và làm việc theo chế độ chuyên trách.

Các công chức chuyên môn thuộc các lĩnh vực giải quyết theo cơ chế một cửa được bố trí làm việc trực tiếp tại Bộ phận TN & TKQ, dưới sự điều hành trực tiếp của chủ tịch UBND cấp xã. Tổ chức, công dân trực tiếp đến bộ phận một cửa nộp hồ sơ cho công chức phụ trách lĩnh vực chuyên môn để họ tiếp nhận và xử lý, giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ đến lãnh đạo UBND cấp xã, sau đó trả kết quả lại cho cá nhân, tổ chức. Những công việc đòi hỏi phải có thời gian nghiên cứu giải quyết thì viết giấy hẹn để đưa cho cá nhân, tổ chức theo quy định về thời gian được niêm yết công khai tại bộ phận TN & TKQ.

Đây là mô hình tổ chức phù hợp với năng lực, trình độ của đội ngũ công chức chuyên môn ở cấp xã hiện nay, các chức danh công chức chuyên môn đã được chuẩn hóa nên có đủ năng lực, trình độ để giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực mình phụ trách, thích ứng với quy mô cũng như điều kiện nguồn nhân lực của cấp xã, phù hợp với số lượng biên chế theo quy định. Mô hình này tạo điều kiện cho các công chức tham gia giám sát lẫn nhau, với sự điều hành trực tiếp của chủ tịch UBND cấp xã sẽ làm cho công việc đạt hiệu quả cao hơn và hạn chế tiêu cực, những nhiễu hoặc thái độ không tốt đối với cá nhân, tổ chức của công chức cấp xã. Nâng cao được trách nhiệm cá nhân của cán bộ, công chức cơ sở.



Bảng 1.2: Sơ đồ khái quát mô hình tổ chức thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã

Thứ tư, bố trí thời gian, lịch làm việc: Bộ phận TN & TKQ có thể được tổ chức làm việc theo hai phương án sau:

- *Phương án 1:* Tất cả các công việc trên các lĩnh vực đều được Bộ phận TN & TKQ thực hiện toàn bộ các ngày trong tuần, với thời gian 8 giờ/1 ngày.

- *Phương án 2:* Bộ phận TN & TKQ chỉ tiếp nhận hồ sơ vào buổi sáng hoặc buổi chiều trong tuần hoặc chia ra các ngày trong tuần cho từng lĩnh vực công việc cụ thể. Thời gian còn lại trong tuần để công chức chuyên môn xử lý những hồ sơ cần nghiên cứu, xem xét thực địa. Thời gian bố trí lịch làm việc của Bộ phận TN & TKQ của UBND cấp xã tùy theo tình hình thực tế của địa phương mà quyết định theo phương án 1 hoặc phương án 2.

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân cấp xã

Để thực hiện được cơ chế một cửa tại UBND cấp xã phụ thuộc vào những điều kiện khác nhau. Bất cứ nội dung nào của cơ chế và sự thực hiện cơ chế được tạo ra và sự tác động của nó không phải riêng rẽ, độc lập mà trong tổng thể những mối liên hệ và những sự ràng buộc nhất định. Tất cả những mối liên hệ, những quy định ràng buộc của pháp luật với những yếu tố khác trong đời sống xã hội xét cho cùng đều ảnh hưởng đến việc xây dựng và thực hiện cơ chế.

Thứ nhất, yếu tố về chính trị, pháp lý

Những quy định pháp luật về cơ chế và cách thức thực hiện cơ chế một cửa nói chung và của cấp xã nói riêng xét cho cùng là sự thể chế hóa đường lối quan điểm của Đảng ta về cải cách hành chính. Việc xây dựng và thực hiện cơ chế này luôn luôn phụ thuộc vào quan điểm chính trị của Đảng. Các nghị quyết của cấp ủy đảng tại địa phương chỉ đạo quá trình cải cách hành chính nói chung và xây dựng cơ chế một cửa nói riêng tại địa phương mình sẽ là điều kiện tiên quyết, quyết định sự thành công hay thất bại của việc xây dựng và thực hiện cơ chế này. Do đó, điều kiện đầu tiên bảo đảm cho việc xây dựng và thực hiện cơ chế đó là tổ chức Đảng các cấp phải có các nghị quyết về mục tiêu của chương

trình cải cách hành chính, các cấp ủy Đảng phải có sự lãnh đạo thống nhất, tập trung thường xuyên đối với công tác cải cách hành chính nói chung và việc xây dựng và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Những điều kiện pháp lý bảo đảm cho việc thực hiện cơ chế bao gồm: sự hoàn thiện của hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về thủ tục hành chính trong các lĩnh vực áp dụng cơ chế; sự hoàn thiện của các văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh về xây dựng cơ chế và thực hiện cơ chế một cửa nói chung và tại UBND cấp xã nói riêng.

Sự hoàn thiện của hệ thống văn bản pháp luật chuyên ngành quy định các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực cụ thể như đất đai, xây dựng, chứng thực, hộ tịch, chế độ chính sách,... sẽ có vai trò to lớn bảo đảm điều kiện cho việc xây dựng cơ chế. Nếu hệ thống pháp luật trên các lĩnh vực này không thống nhất, mâu thuẫn, chồng chéo nhau, quy định thủ tục hành chính rườm rà, nhiều loại, nhiều giấy tờ không cần thiết thì sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến việc thực hiện cơ chế.

Đồng thời, sự hoàn thiện của hệ thống pháp luật còn thể hiện thông qua việc ban hành các văn bản điều chỉnh về quy trình, cơ chế phối hợp giữa các cơ quan hành chính; trách nhiệm của cơ quan nhà nước trong việc thực hiện cơ chế. Đây chính là cơ sở, tiền đề cho UBND các cấp ban hành các văn bản chi tiết hóa, các chương trình kế hoạch và biện pháp cụ thể để triển khai cơ chế tại địa phương, cơ quan mình theo các mục tiêu trong từng giai đoạn thời gian.

Như vậy, cùng với điều kiện bảo đảm về chính trị ổn định, Đảng có các nghị quyết về cải cách hành chính thì chính quyền phải có các văn bản quy phạm pháp luật chi tiết hóa việc xây dựng và thực hiện cơ chế cũng như phải có chương trình, kế hoạch và biện pháp cụ thể để bảo đảm thực hiện thành công cơ chế.

Thứ hai, yếu tố đảm bảo về cơ sở vật chất

Thực hiện cơ chế này ở cấp xã đòi hỏi phải có những điều kiện vật chất nhất định. Việc bố trí nơi làm việc cho bộ phận nhận hồ sơ và hoàn trả kết quả cần phải bảo đảm được yêu cầu về vị trí thuận lợi, đặt tại trụ sở UBND cấp xã

hoặc bên cạnh để nhân dân dễ nhận biết, bảo đảm diện tích. Cần tránh nhận thức lệch lạc cho rằng một cửa đồng nghĩa với việc phải bảo đảm quy tụ tất cả các bộ phận của UBND cấp xã, các đơn vị là thành viên tham gia giải quyết quan hệ hành chính nhất định phải cùng làm việc trong một khu vực. Do vậy, chỉ những xã nào có đủ điều kiện diện tích phòng rộng, xây dựng nhà một cửa riêng biệt, quy tụ các bộ phận về một khu vực (một trụ sở) thì mới gọi là một cửa. Quan niệm này là sai lầm, nó chưa phản ánh được bản chất của cơ chế một cửa tại UBND cấp xã. Chỉ cần bảo đảm phòng làm việc đủ diện tích, thoáng mát, đầy đủ tiện nghi phục vụ nhân dân và công chức thực hiện nghiệp vụ, không cần phải xây dựng cơ sở vật chất độc lập với UBND cấp xã.

Đồng thời cần bảo đảm điều kiện về kinh phí thực hiện cơ chế một cửa. Địa phương cần có kế hoạch chi ngân sách để đầu tư cho việc thực hiện cơ chế một cửa tại cấp mình. Nếu không có sự bảo đảm về kinh phí, về trụ sở làm việc, các phương tiện và trang thiết bị làm việc tối thiểu thì cơ chế vận hành sẽ không thông suốt, thống nhất được.

Thứ ba, yếu tố về nhân sự, con người

Con người là yếu tố quan trọng, quyết định sự thành công hay thất bại của quá trình thực hiện cơ chế. Do vậy, phải có sự bảo đảm về số lượng và chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện cơ chế. Về năng lực chuyên môn, cán bộ công chức phụ trách các lĩnh vực chuyên môn phải được đào tạo bài bản về chuyên môn ở các lĩnh vực đó, đồng thời phải có kiến thức pháp luật vững vàng để xử lý các tình huống pháp lý xảy ra trong khi thực hiện các thủ tục hành chính. *Về kỹ năng hoạt động:* Cán bộ, công chức làm việc trong Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nếu thiếu các kỹ năng cụ thể thì sẽ không hoàn thành tốt công việc của mình, do đó bảo đảm đội ngũ này phải có các kỹ năng giao tiếp hành chính với công dân, tổ chức; kỹ năng lưu trữ hồ sơ; kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin,.... *Về mặt đạo đức công vụ:* Đòi hỏi bảo đảm đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện cơ chế phải có ý thức phấn đấu hoàn thành công việc ở mức tốt nhất có

thể được; tinh thần thái độ phục vụ nhân dân; tinh thần đồng đội và sự nhiệt tình phối hợp công tác với đồng nghiệp trong cơ quan và các cơ quan liên quan khác,... *Về tư tưởng, nhận thức:* Đòi hỏi đội ngũ CB, CC trực tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa phải nhận thức đúng đắn về mục tiêu của việc thực hiện cơ chế, những chuẩn mực yêu cầu đối với CB, CC thực hiện thủ tục hành chính, cần thay đổi thói quen, nếp nghĩ "*dân cần nhưng quan không vội*", nhận thức đúng vị trí mình là người phục vụ trong mối quan hệ hành chính với công dân, tổ chức. Do vậy, cần phải có sự lựa chọn, bố trí sắp xếp đội ngũ cán bộ, công chức cho phù hợp với yêu cầu của việc thực hiện cơ chế. Cần đầu tư vào công tác nâng cao chất lượng cho đội ngũ cán bộ công chức và có chính sách khuyến khích, đánh giá cán bộ, công chức một cách khoa học để khai thác được những ưu điểm của họ nhằm tránh tình trạng có "*tâm lý thêm thù lao để bơi trơn*" khi thực hiện quy trình thủ tục hành chính với công dân, tổ chức.

Kết luận chương 1

Qua nghiên cứu về lý luận và pháp lý về cơ chế một cửa ở cấp xã. Tác giả đã làm rõ khái niệm về cơ chế một cửa và cơ chế một cửa cấp xã *“Cơ chế một cửa cấp xã là cơ chế giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan UBND cấp xã 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 đặt tại UBND cấp xã, do chủ tịch UBND cấp xã thành lập”*.

Xác định vị trí, vai trò to lớn của cấp xã liên quan đến cơ chế một cửa là cấp trực tiếp thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, gắn thực hiện các quyền và lợi ích chính đáng của các tổ chức, công nhân, cầu nối giữa Đảng, Nhà nước và nhân dân...Đã chỉ rõ mục đích của cơ chế một cửa là tạo ra bước chuyển căn bản trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức và công dân, đẩy mạnh thực hiện công tác dân chủ ở cơ sở. Cơ chế một cửa cấp xã phải đáp ứng được các yêu cầu về công khai, nhanh chóng, sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính và thu phí, lệ phí theo quy định pháp luật. Tác giả đã phân tích về những yếu tố cấu thành và yếu tố ảnh hưởng đến cơ chế một cửa. Qua nghiên cứu, phân tích những nội dung về lý luận và pháp lý cơ chế một cửa cấp xã, để làm tiền đề, cơ sở đánh giá thực trạng cơ chế một cửa ở cấp xã tại tỉnh Quảng Ngãi.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở CẤP XÃ TẠI TỈNH QUẢNG NGÃI

2.1. Một số đặc điểm tự nhiên, kinh tế- xã hội của tỉnh Quảng Ngãi có liên quan đến cơ chế một cửa cấp xã

Quảng Ngãi là một tỉnh thuộc vùng duyên hải Nam Trung Bộ, lãnh thổ của tỉnh trải dài theo hướng Bắc - Nam trong khoảng 100 km, với chiều ngang theo hướng Đông- Tây hơn 60 km, ứng với tọa độ địa lý từ 140 32' đến 150 25' vĩ tuyến Bắc và từ 1080 06' tới 1090 04' kinh tuyến đông.

Quảng Ngãi giáp các tỉnh sau: phía Bắc giáp với tỉnh Quảng Nam với đường ranh giới chung khoảng 60 km, phía tây giáp các tỉnh Gia Lai, Kon Tum trên chiều dài 142 km dựa lưng vào dãy Trường Sơn hùng vĩ, phía Nam liền kề tỉnh Bình Định với độ dài 70 km, phía đông giáp với biển đông với chiều dài khoảng 130 km.

Quảng Ngãi có vị trí địa lý tương đối quan trọng trong việc phát triển kinh tế, xã hội. Lãnh thổ tỉnh Quảng Ngãi nằm trong vùng kinh tế trọng điểm miền Trung có những biến đổi sâu sắc về mặt kinh tế với sự ra đời của khu công nghiệp Dung Quất. Với vị trí này, Quảng Ngãi có thể dễ dàng liên hệ với các tỉnh phía Bắc và phía Nam thông qua quốc lộ 1A hay tuyến đường sắt xuyên Việt. Với đường bờ biển dài 130 km, Quảng Ngãi có nhiều thuận lợi trong việc thiết lập các mối liên hệ với các tỉnh trong nước và quốc tế.

Quảng Ngãi có 14 huyện, thành phố, trong đó có 1 thành phố, 6 huyện đồng bằng ven biển, 6 huyện miền núi và 1 huyện đảo với diện tích tự nhiên 5.152,95 km². Dân số trung bình của tỉnh (năm 2013) là 1.236,25 nghìn người, mật độ dân số 240 người/km². Quảng Ngãi là tỉnh ven biển nằm trong vùng kinh tế trọng điểm Trung bộ, có quốc lộ 1A và đường sắt xuyên Việt chạy qua tỉnh, có Quốc lộ 24A nối Quảng Ngãi với Tây nguyên, Lào và vùng Đông Bắc Thái Lan.

Phía Bắc tỉnh, tại huyện Bình Sơn có Khu kinh tế Dung Quất, với trọng tâm là công nghiệp lọc hoá dầu, là động lực phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Từ ngày tái lập tỉnh đến nay (ngày 01 tháng 7 năm 1989), Đảng bộ, quân và dân tỉnh Quảng Ngãi đã tiếp tục đoàn kết, nỗ lực phấn đấu khắc phục khó khăn, khai thác hiệu quả các tiềm năng lợi thế, đưa tỉnh nhà liên tục phát triển. Tỉnh Quảng Ngãi đã kịp thời đề ra nhiều chủ trương, giải pháp toàn diện, trong đó, có những chủ trương mang tính đột phá trong các lĩnh vực như cải cách hành chính, xây dựng cơ sở hạ tầng, khu công nghiệp, ... đã mở đường cho kinh tế - xã hội phát triển mạnh mẽ, đưa Quảng Ngãi từ một tỉnh nghèo, thuần nông, trình độ sản xuất yếu kém, năng suất, hiệu quả thấp, trở thành tỉnh cơ bản thoát ra khỏi tình trạng kinh tế kém phát triển, GDP bình quân đầu người năm 2013 đạt 2.072 USD; đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân được cải thiện...

Tuy nhiên, tỉnh Quảng Ngãi có 06 huyện miền núi và 01 huyện đảo, điều kiện kinh tế, xã hội còn khó khăn, trình độ dân trí không đồng đều, hộ nghèo còn chiếm tỷ lệ khá cao, nên đã ảnh hưởng đến việc thực hiện các chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước trong việc phát triển kinh tế, đảm bảo an ninh chính trị, công cuộc cải cách hành chính và có ảnh hưởng lớn đến công tác thực hiện cơ chế một cửa, gặp rất nhiều hạn chế, khó khăn. Cùng với đó, do các huyện nghèo nên hàng năm kinh phí đầu tư của Trung ương, của tỉnh là rất lớn để đầu tư cơ sở hạ tầng, công nghệ thông tin, hỗ trợ về đời sống dân sinh cho bà con người dân tộc. Trong đó, tập trung đầu tư về cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn nhân lực phục vụ tại bộ phận một cửa vì các xã ở các huyện này còn thiếu, chưa đáp ứng được yêu cầu.

- Thực trạng số lượng, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã và những người hoạt động không chuyên trách cấp xã:

Quảng Ngãi có 14 huyện, thành phố, với 184 xã, phường, thị trấn. Theo Quyết định số 1752/QĐ-UBND ngày 02/12/2011 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về ban hành kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức, viên chức tỉnh

Quảng Ngãi giai đoạn 2011-2015, đã khảo sát thống kê số lượng hiện có và thực trạng về trình độ chuyên môn, lý luận chính trị...như sau:

Bảng 1.3. Số lượng, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã và những người hoạt động không chuyên trách cấp xã

TT	Về văn hóa, trình độ chuyên môn, lý luận chính trị, quản lý hành chính, bồi dưỡng	Cán bộ: 1953 người		Công chức: 1.661 người		CB không chuyên trách: 7.125 người	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Về trình độ văn hóa						
1.1	Tiểu học	77	3,94	23	1,38	1.398	19,62
1.2	Trung học cơ sở	479	24,53	171	10,30	3.008	42,22
1.3	Trung học phổ thông	1.397	71,53	1.467	88,32	2.719	38,16
2	Trình độ chuyên môn						
2.1	Chưa qua đào tạo	734	37,58	188	11,32	5.241	73,56
2.2	Sơ cấp	233	11,93	80	4,82	761	10,68
2.3	Trung cấp	783	40,09	1.125	67,73	983	13,80
2.4	Cao đẳng	17	0,87	59	3,55	56	0,79
2.5	Đại học	186	9,52	209	12,58	84	1,18
3	Trình độ lý luận chính trị						
3.1	Chưa qua đào tạo	734	19,15	716	43,11	5.107	71,68
3.2	Sơ cấp	410	20,99	482	29,02	1.469	20,62
3.3	Trung cấp	1.103	56,48	462	27,81	528	7,41
3.4	Cao cấp	66	3,38	01	0,06	21	0,29
4	Quản lý hành chính						
4.1	Sơ cấp	446	22,84	306	18,42	53	0,74
4.2	Trung cấp	159	8,14	116	6,98	42	0,59
4.3	Đại học	05	0,26	02	0,12	04	0,06
5	Bồi dưỡng						
5.1	Ngoại ngữ	118	6,04	434	26,13		
5.2	Tin học	175	8,96	613	36,91		

Cán bộ, công chức và những người không chuyên trách cấp xã chưa đạt chuẩn về trình độ chuyên môn chiếm tỷ lệ cao (cán bộ xã chiếm khoản 49,51%, công chức xã chiếm khoản 16,41%), từ đó công tác lãnh đạo ảnh hưởng đến quá trình phát triển kinh tế - xã hội ở cấp cơ sở. Vì vậy trong những năm gần đây tỉnh Quảng Ngãi đặc biệt hết sức quan tâm đến việc đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức cấp xã, nhất là cán bộ miền núi và hải đảo để đảm bảo đúng chuẩn về chuyên môn nghiệp vụ ở từng vị trí việc làm.

Đánh giá về cán bộ, công chức và những người hoạt động không chuyên trách:

Nhìn chung, đa số cán bộ, công chức cơ sở được rèn luyện, thử thách trong thực tiễn, gương mẫu chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, có ý thức tổ chức, kỷ luật, gắn bó mật thiết với nhân dân, nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng của nhân dân.

Nhiều cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn có ý thức trách nhiệm, thái độ cầu thị, khắc phục khó khăn, nỗ lực phấn đấu công tác và học tập, rèn luyện, hăng hái chăm lo việc làng, việc xã, đóng góp tích cực vào sự phát triển của địa phương.

Thái độ giao tiếp của đa số công chức thực thi nhiệm vụ ở cơ sở với các tổ chức, công dân có chuyển biến rõ rệt, có ý thức trách nhiệm, tận tình và chu đáo, ứng xử đúng mực, đóng vai trò then chốt trong việc đưa các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước đến với dân, trực tiếp chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho nhân dân.

Tuy nhiên, trước yêu cầu của thời kỳ, chưa bảo đảm tính kế thừa và chuyển tiếp giữa các thế hệ, số cán bộ lãnh đạo, quản lý trẻ còn quá ít. Điều đó ảnh hưởng không tốt đến sự phát triển trong hiện tại cũng như tương lai của Quảng Ngãi.

Tuy nhiên, trước yêu cầu đổi mới, hội nhập quốc tế, nâng cao chất lượng hệ thống chính trị ở cơ sở và yêu cầu ngày càng cao trong lãnh đạo, quản lý, điều hành quá trình đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, phát triển kinh tế - xã

hội, quản lý đô thị, xây dựng nông thôn mới... ở cấp xã hiện nay, đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã tại nhiều địa phương còn bộc lộ nhiều mặt bất cập, những hạn chế, yếu kém cả về số lượng và chất lượng.

Thực tế cho thấy, việc chuẩn hóa đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã vừa qua mới chỉ tập trung vào việc chuẩn hóa bằng cấp. Không ít cán bộ, công chức đương nhiệm phải “chạy xô” học hành, thi cử lấy bằng cấp để đáp ứng yêu cầu “chuẩn hóa”. Hơn nữa, nếu trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã hiện nay chỉ đạt trình độ chuyên môn là trung cấp thì không đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công tác lãnh đạo, quản lý, điều hành việc phát triển kinh tế, văn hóa - xã hội, an ninh, quốc phòng ở đơn vị hành chính cơ sở, đặc biệt khi chúng ta triển khai thực hiện mô hình chính quyền đô thị, đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa nông nghiệp, nông thôn, xây dựng nông thôn mới với rất nhiều nội dung, tiêu chí đòi hỏi phải có kiến thức khoa học, công nghệ, kiến thức quản lý hành chính, xây dựng, quản lý kinh tế...

Bên cạnh hạn chế về trình độ chuyên môn, lý luận chính trị, kinh nghiệm, đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã ở nhiều nơi vẫn còn nhiều hạn chế về tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử. Nhiều cán bộ xã sau khi trở thành công chức có biểu hiện xa dân hơn, quan liêu, tham nhũng, cửa quyền, hách dịch, vi phạm quyền làm chủ của nhân dân. Bên cạnh đó, tình trạng cục bộ địa phương theo thôn, xóm, dòng họ trong đội ngũ cán bộ, công chức còn diễn ra ở nhiều nơi. Xu hướng hành chính hóa đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã tương đối phổ biến.

Có nhiều nguyên nhân của những hạn chế nêu trên, trong đó có nguyên nhân do lịch sử để lại. Đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau, đa số trưởng thành ở cơ sở, tuy có nhiều kinh nghiệm nhưng không được đào tạo bài bản, lại chịu ảnh hưởng của tâm lý tiểu nông, sản xuất nhỏ. Mặt khác, trong một thời gian dài, việc xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức cơ sở chưa được quan tâm đúng mức, công tác quy hoạch, tạo nguồn, đào

tạo, bồi dưỡng, bố trí sử dụng cán bộ chưa được thực hiện bài bản. Chính sách đãi ngộ của Nhà nước đối với cán bộ cơ sở còn nhiều bất hợp lý, chưa đảm bảo để cán bộ yên tâm công tác, cống hiến.

Trình độ dân trí không đồng đều nhau giữa các xã, phường, thị trấn trong tỉnh. Ở một số nơi có người dân vạn đò sinh sống thuộc các xã bãi ngang, ven biển, các xã thuộc huyện đảo Lý Sơn, người dân đồng bào ở các xã miền núi ...thì việc thực hiện những thủ tục hành chính đến gần người dân cũng phải mất rất nhiều thời gian đi lại để hoàn chỉnh theo đúng yêu cầu. Chẳng hạn, thủ tục hành chính xin cấp phép xây dựng nhà, hồ sơ chính sách, hoặc tư pháp - hộ tịch,... cần liên hệ giải quyết hay xác nhận UBND cấp xã thì họ lúng túng không thực hiện được hoặc ngại không muốn gặp cơ quan công quyền nên ảnh hưởng không nhỏ đến việc triển khai cơ chế tại những xã, phường, thị trấn có đặc điểm này.

Xuất phát từ những đặc điểm của các yếu tố tự nhiên và xã hội trên việc xây dựng và thực hiện cơ chế một cửa tại cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi có những thuận lợi và khó khăn sau:

Những thuận lợi:

Một là, xuất phát từ vị trí của tỉnh là nơi được Đảng, Nhà nước quan tâm đầu tư về các khu công nghiệp, các khu chế xuất để phát triển về kinh tế, văn hóa, xã hội, chính trị.... Đặc biệt có Nhà máy lọc hóa dầu Bình Sơn, Ngân sách hàng năm đã được Trung ương phân cấp tạo điều kiện thuận lợi đáng kể để xây dựng cơ sở hạ tầng, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, cho việc đầu tư xây dựng trụ sở làm việc và trang bị các phương tiện làm việc khi thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh nói chung và tại UBND cấp xã nói riêng.

Hai là, tính cách và phong cách sống ôn hòa, ham học hỏi, tiết kiệm, chịu khó, biết lắng nghe, nhận thức về pháp luật cao của người dân tỉnh Quảng Ngãi giúp cho việc thực hiện CCTTHC nói chung và thực hiện cơ chế một cửa tại cấp xã nói riêng dễ dàng nhận được sự ủng hộ của người dân. Khi người dân đến cơ

quan hành chính nhà nước để liên hệ giải quyết công việc theo TTHC, chính thái độ ôn hoà, biết lắng nghe trong giao tiếp với công chức của phần lớn người dân sẽ tạo được không khí làm việc thoải mái, thân thiện. Điều đó đòi hỏi đội ngũ CB, CC cũng phải thay đổi tư duy trong phong cách phục vụ công dân, bản thân CB, CC phải luôn luôn tự điều chỉnh mình để có những chuẩn mực ứng xử phù hợp với người dân. Đây là một yếu tố thuận lợi, ảnh hưởng không nhỏ đến việc thay đổi lề lối, phong cách làm việc của CB, CC khi thực hiện cơ chế một cửa.

Ba là, Sự phát triển của khoa học công nghệ, trình độ cán bộ, công chức ngày càng được nâng cao tạo điều kiện thuận lợi để chúng ta thực hiện tốt việc thực hiện cơ chế một cửa.

Những khó khăn:

Một là, người dân tỉnh Quảng Ngãi có địa bàn cư trú đa dạng, trong đó có một tỷ lệ không nhỏ người dân sống bãi ngang ven biển, người đồng bào, trình độ dân trí thấp, từ lâu nên họ không có thói quen thực hiện các quy định về đăng ký những hộ tịch, hộ khẩu, tư pháp... tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Tư tưởng và phong cách sống tự do, sống ngoài "phạm vi quản lý" của chính quyền địa phương của bộ phận dân cư này cản trở rất lớn đến việc thực hiện cơ chế một cửa cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi.

Hai là, với đặc điểm tình hình khí hậu của tỉnh Quảng Ngãi, mùa hè nhiệt độ tăng rất cao, mùa mưa, ngập lụt nên việc đi lại của người dân gặp nhiều khó khăn. Ở một số trụ sở cơ quan cấp xã trong tỉnh, việc niêm yết công khai các TTHC tại trụ sở UBND các xã, phường, thị trấn gặp trở ngại khá lớn, thường phải niêm yết ở vị trí cao từ 2m đến 2,5m để tránh nước lụt. Điều này làm cho người dân khó khăn khi tìm hiểu về nội dung niêm yết. Hơn nữa, số lượng các loại giấy tờ tùy thân, hồ sơ hành chính của người dân thường bị thất lạc, hỏng mất nên số lượng làm lại hồ sơ, giấy tờ chiếm tỷ lệ khá cao, công tác lưu trữ của cơ quan hành chính gặp nhiều trở ngại.

Ba là, với tính cách bảo thủ, cố chấp, khó thay đổi phong cách sống, ngại

đổi mới của người dân Quảng Ngãi nên khi thực hiện cơ chế một cửa tại UBND các xã, phường, thị trấn gặp một số khó khăn nhất định như: khó thay đổi tư tưởng, nhận thức về vị trí của công dân và CB, CC nhà nước; về quy trình TTHC; người dân thường quen với việc liên hệ trực tiếp với công chức chuyên môn để yêu cầu giải quyết TTHC, có tâm lý “bồi dưỡng” cho CB, CC để được ưu ái hơn nên sẽ không muốn “tố cáo” những hành vi những thiếu sót của CB, CC, thường mang tâm lý “thỏa hiệp” trước những sai phạm của CB, CC. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến việc phát huy những ưu việt của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Bốn là, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức cấp xã ở các lĩnh vực chuyên ngành không đồng đều (lĩnh vực tư pháp chiếm số lượng lớn, chủ yếu là các hệ đào tạo từ xa, tại chức, còn lĩnh vực đất đai, xây dựng chưa đủ số lượng) nên việc tiếp thu các quy định mới của pháp luật chuyên ngành gặp khá nhiều khó khăn, cùng một nội dung của văn bản pháp luật nhưng mỗi cán bộ, công chức hiểu khác nhau hoặc hiểu một cách máy móc nên gây bất lợi cho tổ chức, công dân khi yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính. Nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức ở một số đơn vị về cải cách hành chính chưa đồng bộ, không muốn thay đổi cách nghĩ, cách làm theo cơ chế mới khi thực hiện giao dịch hành chính với công dân, nên vẫn duy trì thói quen bảo thủ, trì trệ làm việc không chuyên nghiệp, vi phạm quy định về kỷ luật công vụ, ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng thực hiện cơ chế.

2.2. Tình hình thực hiện cơ chế một cửa ở cấp xã tại tỉnh Quảng Ngãi

2.2.1. Hành lang pháp lý liên quan

Thực hiện đường lối đổi mới, Đảng ta và Nhà nước đã có nhiều chủ trương về cải cách hành chính và luôn xác định cải cách hành chính là một khâu quan trọng trong sự nghiệp đổi mới để phát triển đất nước.

Nghị quyết số 17-NQ/TW ngày 01/8/2007 tại Hội nghị lần thứ 5 Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa X) về Đẩy mạnh cải cách hành chính nâng

cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước;

Nghị định số 102/2009/NĐ-CP ngày 06/11/2009 của Chính phủ về quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng vốn ngân sách nhà nước;

Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 về thông qua “Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020”;

Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/03/2015 của 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;

Nghị quyết số 26/NQ-CP ngày 15/4/2015 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01 tháng 7 năm 2014 của Bộ Chính trị Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế.

Chỉ thị số 13/CT-TTg, ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách TTHC;

Quyết định số 246/2005/QĐ-TTg ngày 06/10/2005 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược phát triển công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020;

Theo đó, trong thời gian qua, công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi đã được lãnh đạo tỉnh ủy, UBND tỉnh quan tâm sâu sát, cùng với quyết tâm cao của lãnh đạo UBND các xã, phường, thị trấn trong tỉnh nên tiến độ thực hiện cơ chế một cửa tại UBND các phường, xã tiến hành nhanh chóng.

Kế hoạch số 29-KH/TU ngày 22/10/2007 của Tỉnh ủy Quảng Ngãi ban hành về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước;

Nghị quyết số 22/2010/NQ-HĐND ngày 13 tháng 12 năm 2010 của

HĐND tỉnh Quảng Ngãi quy định chế độ công tác phí, chế độ chi tổ chức cuộc hội nghị đối với các cơ quan nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh và quy định mức phụ cấp đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa;

Kết luận số 135-KL/TU ngày 08/12/2011 của Hội nghị Tỉnh ủy lần thứ bảy (khóa XVIII) về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2011-2015;

Nghị quyết số 28/2013/NQ-HĐND ngày 10 tháng 12 năm 2013 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi quy định chi đảm bảo công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;

Quyết định số 383/QĐ-UBND ngày 24/3/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về công bố Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã;

Quyết định số 287/QĐ-UBND ngày 09 tháng 09 năm 2015 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ngãi;

Kế hoạch số 01-KH/TU ngày 24/11/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XIX, nhiệm kỳ 2015 – 2020;

- Tổ chức bộ máy thực hiện cơ chế một cửa ở cấp xã tại tỉnh Quảng Ngãi.

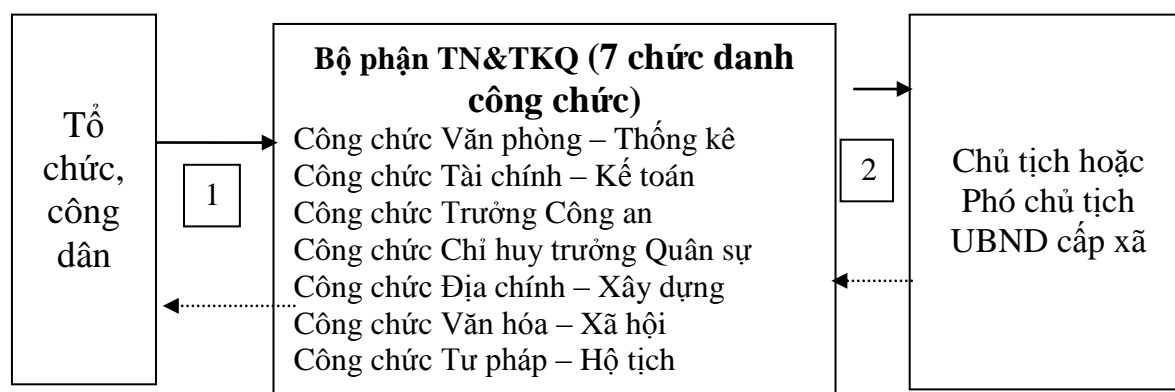
Đối với UBND cấp xã, căn cứ vào Điều 8 và Điều 10, Quyết định 09/QĐ-TTg quy định Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã là công chức thuộc 7 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức, do Chủ tịch UBND cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

Công chức Văn phòng – Thống kê giúp Chủ tịch UBND cấp xã quản lý, điều hành công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Trước đây, khi chưa có Quyết định số 287/QĐ-UBND ngày 09 tháng 09

năm 2015 của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (thực hiện theo Quyết định 09/QĐ-TTg ngày 25/03/2015 của Chính Phủ) thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã gồm có công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách và 01 người hoạt động không chuyên trách tiếp nhận và trả kết quả giúp việc, hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục.

Quyết định này cũng đã khẳng định, Chủ tịch UBND cấp xã, tùy theo tình hình thực tế, có thể bố trí công chức thuộc 07 chức danh công chức chuyên môn tham gia tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận một cửa; chứ không quy định cứng là chỉ có 01 người. Công chức Văn phòng – Thống kê giúp Chủ tịch UBND cấp xã điều hành thường xuyên hoạt động của Bộ phận này (như là Trưởng bộ phận).



Bảng 1.4. Sơ đồ những công chức nằm trong Bộ phận TN&TKQ

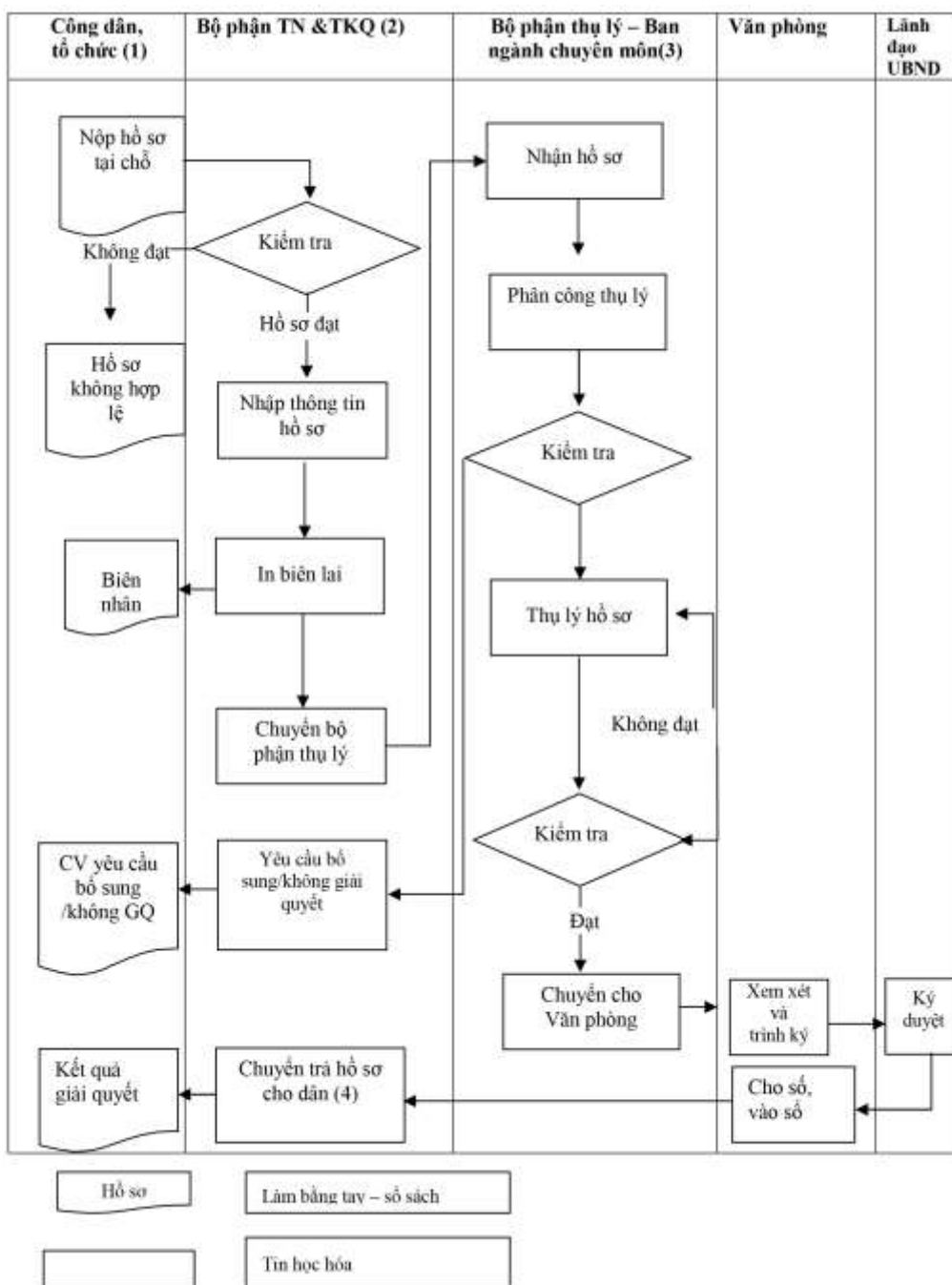
Theo báo cáo số 143/BC-UBND ngày 15/7/2015 của tỉnh Quảng Ngãi về việc báo cáo sơ kết thực hiện CCHC giai đoạn 1 (2011-2015) và đề xuất phương hướng nhiệm vụ thực hiện CCHC giai đoạn 2 (2016-2020) của tỉnh Quảng Ngãi và theo nguồn tin phỏng vấn cán bộ ở Sở Nội vụ Quảng Ngãi thì cán bộ công chức làm trong Bộ phận TN&TKQ cấp xã có 867 người trong tổng số 172 xã, phường, thị trấn đã triển khai thực hiện cơ chế một cửa. Trình độ chuyên môn và trình độ Lý luận chính trị như sau:

Về Trình độ chuyên môn: Sơ cấp 62 công chức chiếm 7,1%; Trung cấp có 391 công chức, chiếm tỷ lệ 45,1%; cao đẳng có 96 công chức, chiếm tỷ lệ 11,1%; Đại học có 318 công chức, chiếm tỷ lệ 36,7%;

Về trình độ Lý luận Chính trị: chưa qua đào tạo có 372 công chức, chiếm tỷ lệ 42,9%; sơ cấp có 252 công chức, chiếm tỷ lệ 29,06%; Trung cấp có 243 công chức, chiếm tỷ lệ 28,04%.

- Diễn biến tình hình thực hiện cơ chế một cửa cấp xã tỉnh Quảng Ngãi:

Bảng 1.5. Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa



Chú thích:

(1) Tổ chức, công dân liên hệ giải quyết TTHC đến Bộ phận TN & TKQ để nộp hồ sơ.

(2) Bộ phận TN & TKQ sau khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân, kiểm tra thành phần hồ sơ:

+ Hồ sơ đủ thành phần: nhập thông tin hồ sơ vào phần mềm, in biên nhận, giấy hẹn, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ... và chuyển cho bộ phận chuyên môn;

+ Hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ: trả lại hồ sơ và hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ theo Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ;

(3) Sau khi nhận hồ sơ từ Bộ phận TN & TKQ, bộ phận chuyên môn phân công công chức xử lý.

+ Hồ sơ chưa hợp lệ: Chuyển trả lại cho Bộ phận TN & TKQ, nêu rõ lý do và hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ;

+ Đối với hồ sơ thực hiện TTHC liên thông: chủ trì gửi lấy ý kiến của tổ chức thực hiện giải quyết theo quy định.

+ Hồ sơ hợp lệ: giải quyết TTHC theo quy định, chuyển cho Văn phòng trình lãnh đạo, vào sổ văn thư và chuyển về Bộ phận TN & TKQ hiện đại để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân;

(4) Bộ phận TN & TKQ: Trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Tỉnh Quảng Ngãi có 172/184 xã, phường, thị trấn thực hiện cơ chế một cửa, đạt 94%, còn 12 xã chưa triển khai là những xã vùng núi cao, xã đặc biệt khó khăn ở 02 huyện là huyện Minh Long (có 03 xã) và huyện Tây Trà (có 09/09 xã) chưa triển khai thực hiện. Mặc dù đã được UBND huyện phê duyệt nhưng đặc thù của xã miền núi thủ tục hành chính ít nên chưa triển khai thực hiện.

Trước khi chưa có Quyết định 09/QĐ-TTg của Chính phủ và Quyết định số 287/QĐ-UBND của tỉnh Quảng Ngãi thì cơ chế một cửa cấp xã của tỉnh

Quảng Ngãi các địa phương tập trung giải quyết thủ tục hành chính ở các lĩnh vực công việc: Chứng thực, xác nhận chế độ chính sách, địa chính - xây dựng và hộ tịch - hộ khẩu.

Và sau khi UBND tỉnh Quảng Ngãi đã ban hành Quyết định số 383/QĐ-UBND ngày 25/3/2015 về việc công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã gồm 16 lĩnh vực với 125 thủ tục hành chính. Từ khi có quyết định này các xã, phường, thị trấn đã tiếp tục niêm yết công khai thủ tục hành chính tại nơi làm việc và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện nghiêm túc, công khai, minh bạch.

UBND các xã, phường, thị trấn cũng khẩn trương thực hiện các quyết định của cấp trên. Do có sự chuẩn bị chu đáo nên UBND các phường, xã, thị trấn của tỉnh Quảng Ngãi đã xây dựng được đề án và ban hành được quy trình thực hiện cơ chế một cửa bảo đảm chất lượng, kịp thời, thuận lợi cho quá trình thực hiện cơ chế, khắc phục được nhược điểm thủ tục hành chính rườm rà của cơ chế cũ, tạo nên một không khí làm việc mới trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương, được nhân dân hoan nghênh, ủng hộ.

Lãnh đạo UBND cấp xã đã nhận thức việc tuân thủ về trình tự thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã và tăng cường cán bộ công chức đủ trình độ, năng lực vào bộ phận TN&TKQ theo cơ chế một cửa.

Mặc dù có một số xã, phường, thị trấn trong tỉnh thống nhất quan điểm, tuy nhiên vẫn có một vài quan điểm của lãnh đạo địa phương khác cho rằng điều này là sai bởi vẫn giữ khăng khăng rằng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã có cán bộ một cửa rồi nên chỉ cần cán bộ đó hướng dẫn đủ rồi, không cần bố trí cán bộ khác.

Hay có nơi cán bộ cấp xã vướng mắc và hỏi phòng chuyên môn huyện (phòng Tư pháp, phòng Nội vụ...) lại cho rằng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chỉ có một cán bộ một cửa, không được bố trí các công chức khác, chỉ có huyện mới bố trí cán bộ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả từ nhiều phòng ban

chuyên môn. Dẫn tới một số địa phương vẫn còn nặng về thủ tục hành chính theo “lối cũ”.

Các hồ sơ, thủ tục được Bộ phận TN và TKQ giải quyết đúng hạn trên 95% số TTHC. Số hồ sơ còn lại do chưa đến hạn hoặc do tính chất phức tạp của hồ sơ thuộc lĩnh vực tư pháp, đất đai, cần phải xác minh thêm nên kéo dài thời gian quyết. Việc thu phí, lệ phí đúng theo quy định.

Các địa phương (đặc biệt là các phường, thị trấn) đã tích cực, chủ động tăng dần số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa. Trong đó có những phường, thị trấn đã thực hiện 100% thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

Hàng năm, tỉnh Quảng Ngãi đã tổ chức tập huấn hoặc chỉ đạo cho cấp huyện tổ chức các lớp tập huấn nâng cao kỹ năng hành chính cho công chức làm việc tại Bộ phận “tiếp nhận và trả kết quả” của UBND cấp xã, từ đó các kỹ năng giao tiếp hành chính, xử lý tình huống trong công việc được cải thiện, ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ và phục vụ nhân dân được nâng lên.

Tình trạng những nhiễu tổ chức, công dân đã giảm thiểu. Thông qua cuộc điều tra xã hội học về chỉ số CCHC năm 2015 của tỉnh, kết quả cho thấy hầu hết tổ chức và cá nhân đánh giá cao về tinh thần trách nhiệm của cán bộ công chức trong thực thi nhiệm vụ.

Từ đầu năm 2014 đến nay, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi đã giải quyết hơn 465.000 hồ sơ thuộc các lĩnh vực: công chứng chứng thực, chính sách xã hội, tư pháp hộ tịch... Đa số hồ sơ đều được bộ phận một cửa tiếp nhận và giải quyết trong ngày, một số việc liên quan đến đất đai, xây dựng phải tiến hành thẩm tra trước khi giải quyết. Theo phỏng vấn một số người dân đến giao dịch đều có chung nhận xét: *“Đã có sự thay đổi đáng kể trong phương thức điều hành và giải quyết công việc của cán bộ lãnh đạo cũng như của cán bộ trong thực thi công việc.”*

Khi đến bộ phận một cửa của xã để giải quyết các giấy tờ liên quan, nhìn thái độ làm việc, cách phục vụ dân tận tình của lớp cán bộ trẻ, chúng tôi rất hài lòng. Cán bộ tiếp dân ở đây rất nhiệt tình, khi có thắc mắc hay vấn đề nào chưa hiểu trong quá trình làm thủ tục đều được cán bộ giải thích rõ”.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc:

Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động quản lý hành chính của các cơ quan, địa phương tiếp tục được đẩy mạnh, ngày càng hạn chế và tiến đến giảm dần việc phát hành văn bản, giấy tờ hành chính theo truyền thống. Đến nay, có trên 85% UBND cấp xã ứng dụng eoffice vào công tác quản lý điều hành.

Phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở nhiều cơ quan, đơn vị được cải tạo nâng cấp rộng rãi, thoáng mát, cơ bản đủ diện tích theo quy định. Trang thiết bị như: bàn ghế làm việc, tủ đựng tài liệu, máy vi tính, máy in, máy fax, điện thoại, máy photo, quạt mát hoặc điều hòa nhiệt độ, bàn ghế phục vụ cho cán bộ, công chức làm việc, ngời chờ của công dân, quạt máy, nước uống, tủ sách pháp luật, thùng thư góp ý,... hệ thống bảng công khai thủ tục hành chính và các trang thiết bị cần thiết khác theo quy định được bố trí khá đầy đủ giúp cán bộ, công chức thực thi công việc tốt, nhân dân cảm thấy thoải mái, thuận lợi khi đến giao dịch.

Bộ phận một cửa ở cấp xã mặc dù còn nhiều khó khăn, đặc biệt là các xã miền núi nhưng các đơn vị, địa phương đã có nỗ lực trong việc bố trí, xây dựng phòng làm việc của bộ phận một cửa, mua sắm các trang thiết bị như máy vi tính, quạt mát, tủ, bàn ghế làm việc, ghế cho công dân ngời, tủ sách pháp luật, thùng thư góp ý,...

Để tạo điều kiện tốt nhất khi người dân đến giao dịch công việc và các tổ chức đến liên hệ, Ủy ban nhân dân cấp xã trang bị đầy đủ trang thiết bị phục vụ làm việc như bàn có vách kính ngăn. Trên bàn, bố trí các cửa giao dịch thuộc các lĩnh vực, có ghi biển hướng dẫn người dân rõ ràng, cụ thể như: một cửa nhận và

trả kết quả, một cửa lĩnh vực hộ tịch, một cửa lĩnh vực tư pháp, một cửa lĩnh vực địa chính - xây dựng, một cửa thương binh xã hội, một cửa hộ khẩu... Trong phòng có bố trí dãy ghế ngồi chờ phục vụ người dân. Trước phòng có bàn niêm yết đầy đủ các thủ tục hành chính để người dân tiện tra cứu, tìm hiểu, góp phần đẩy nhanh việc giải quyết công việc.

Bảng niêm yết công khai hóa danh mục phí, lệ phí về thủ tục hành chính theo đúng các chế độ.

Tuy nhiên, ở một số địa phương (gần 40 % số xã) thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa đảm bảo diện tích là do chưa được xây dựng trụ sở mới hoặc trụ sở cơ quan tuy đã được xây dựng nhưng không thiết kế đúng theo tiêu chuẩn diện tích 40m² nên không thể bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng diện tích quy định. Có những nơi diện tích làm việc nên trong căn phòng chỉ có 15 m² này vừa là “một cửa” vừa là nơi làm việc của 8 cán bộ: đoàn thể, tư pháp, văn hóa, công an xã. Do chật chội nên mỗi khi cán bộ nào tiếp dân, giải quyết công việc thì những cán bộ khác không còn chỗ để làm việc, rất bất tiện và ảnh hưởng đến công tác. Trụ sở chật hẹp nên bộ phận “một cửa” cũng không đúng quy cách. Khi có đông người dân đến giải quyết TTHC, nhiều bà con phải đứng đợi ngoài hành lang, không bố trí được vị trí ghế ngồi chờ đảm bảo theo quy định.

Bộ phận TN&TKQ tuy đã được trang bị về máy móc để phục vụ cho công việc như đã trình bày trên nhưng ở một số địa phương trong tỉnh cán bộ “một cửa” ở đây gồm: tư pháp hộ tịch, địa chính, văn hóa xã hội, văn phòng thống kê nhưng chỉ có một vài chiếc máy vi tính để sử dụng chung. Có những lúc, để thuận lợi trong công việc, một số cán bộ đã phải tự trang bị máy tính xách tay cá nhân phục vụ cho công việc nếu để chờ sử dụng máy tính cơ quan thì không đáp ứng kịp yêu cầu giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân.

Một số địa phương đã trang bị camera quan sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm minh bạch, công khai các hoạt động tại bộ phận này, từ đó các kỹ năng giao tiếp hành chính, xử lý tình huống trong công việc được cải thiện, ý

thức trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ và phục vụ nhân dân được nâng lên. Tình trạng những nhiễu tổ chức, công dân đã giảm thiểu.

- Công tác công khai niêm yết và tuyên truyền thông tin đến người dân:

Tất cả các TTHC được các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức niêm yết đầy đủ tại trụ sở cơ quan và TTHC công khai trên Cổng Thông tin điện tử của UBND tỉnh (<http://ww.quangngai.gov.vn>) và trang Thông tin điện tử của đơn vị có thẩm quyền giải quyết (huyện, xã). Việc niêm yết, công khai đầy đủ các TTHC đã tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức, cơ quan, đơn vị trong việc tra cứu, tìm hiểu khi có nhu cầu thực hiện TTHC.

Hàng loạt các văn bản pháp quy thuộc bộ thủ tục hành chính cấp xã được niêm yết công khai giúp người dân hiểu biết, nâng cao nhận thức khi giao dịch, đồng thời tạo thuận lợi cho đội ngũ cán bộ địa phương khi tham gia giải quyết công việc.

Việc niêm yết giờ công, ngày công làm việc đã được các địa phương trong tỉnh thực hiện khá tốt. Một số nơi quy định tiếp nhận và trả kết quả các ngày trong tuần, một số nơi quy định chỉ tiếp nhận và trả kết quả vào các ngày cố định trong tuần (chẳng hạn như thứ 2, thứ 4, thứ 6 ...) còn các ngày khác cho cán bộ nghiên cứu công văn, đi cơ sở thẩm tra xác minh, nghiên cứu các hồ sơ phức tạp, tham gia họp, tập huấn....

- Về thực hiện chế độ hỗ trợ, công tác phí và trang bị đồng phục đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp

Hiện nay tỉnh đang áp dụng mức chi hỗ trợ 200.000 đồng/người/tháng cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp. Vì mức chi này chỉ mang tính chất hỗ trợ nên chưa đáp ứng được nhu cầu công việc ngày càng được nâng cao tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Hầu hết cán bộ công chức xã, phường, thị trấn trong tỉnh đã được trang bị bảng tên khi thực hiện nhiệm vụ. Việc trang bị đồng phục cho công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả mới dừng lại ở một số phường, thị trấn có nguồn

kinh phí dồi dào còn lại số nhiều các địa phương chưa được thực hiện do ngân sách rất hạn hẹp.

2.3. Đánh giá chung về cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi

2.3.1. Những kết quả đạt được

Thứ nhất, về công tác chỉ đạo điều hành.

Trong thời gian qua, công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi đã được lãnh đạo UBND tỉnh Quảng Ngãi quan tâm sâu sát, cùng với quyết tâm cao của lãnh đạo UBND các xã, phường, thị trấn trong tỉnh nên tiến độ thực hiện cơ chế một cửa tại UBND các xã, phường, thị trấn tiến hành nhanh chóng, các văn bản quy phạm pháp luật của UBND Tỉnh ban hành đều được UBND cấp xã chi tiết hóa thực hiện. Do có sự chuẩn bị chu đáo nên UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi đã xây dựng được đề án và ban hành được quy trình thực hiện cơ chế một cửa bảo đảm chất lượng, kịp thời, thuận lợi cho quá trình thực hiện cơ chế, khắc phục được nhược điểm thủ tục hành chính rườm rà của cơ chế cũ, tạo nên một không khí làm việc mới trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương, được nhân dân hoan nghênh, ủng hộ.

Quá trình thực tiễn tại các địa phương, tác giả đã tiến hành thu thập ý kiến đánh giá của đội ngũ công chức về công tác chỉ đạo điều hành thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi. Đa số CBCC cho rằng có sự chỉ đạo, điều hành, ban hành văn bản thực hiện cơ chế một cửa tại địa phương là kịp thời và dưới 14 % cho rằng chưa kịp thời.

Bảng 2.1. Đánh giá của công chức về công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện cơ chế

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Số người lựa chọn	Tỷ lệ (%)
1	Kịp thời	13	86,7
2	Không kịp thời	2	13,3
	Tổng cộng	15	100

Như vậy, công tác chỉ đạo thực hiện cơ chế một cửa đã được lãnh đạo của UBND tỉnh Quảng Ngãi và UBND cấp xã quan tâm thực hiện rất tốt. Điều này hoàn toàn chính xác với thực tế thực hiện công tác chỉ đạo, điều hành triển khai cơ chế tại địa phương.

Thứ hai, về công tác xây dựng quy trình thực hiện TTHC và công tác bố trí sắp xếp đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận TN & TKQ.

UBND các phường, xã đều quan tâm và thực hiện khá tốt việc rà soát, điều chỉnh một bước về tổ chức bộ máy; bố trí công chức làm việc tại Bộ phận TN & TKQ kịp thời, cơ bản phù hợp với yêu cầu công việc. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính được tổ chức thống nhất, chặt chẽ, hợp lý nên lãnh đạo UBND có điều kiện kiểm tra, giám sát đối với công chức thực thi công vụ, khắc phục dần tình trạng chậm trễ, quan liêu, làm cho tổ chức và hoạt động của UBND cấp xã gọn nhẹ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, thực hiện thành công các chủ trương cải cách hành chính của tỉnh.

Tác giả cũng phỏng vấn về đánh giá của đội ngũ công chức chuyên môn cấp xã về công tác bố trí công chức (10 CBCC) làm việc tại Bộ phận TN & TKQ tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi.

Bảng 2.2: Đánh giá của công chức về việc bố trí vị trí phù hợp với năng lực, sở trường công tác

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Số người lựa chọn	Tỷ lệ (%)
1	Phù hợp	6	60
2	Không không phù hợp	4	40
	Tổng cộng	10	100

Qua phỏng vấn cho thấy có 60% trả lời là việc bố trí công tác phù hợp năng lực, sở trường. Điều đó cho thấy việc bố trí công chức chuyên môn tại UBND cấp xã bảo đảm tính kịp thời, cơ bản đáp ứng yêu cầu công việc.

Thứ ba, chất lượng giải quyết TTHC được cải thiện rõ rệt.

Thông qua quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa, các cá nhân, tổ chức tiết kiệm được thời gian với thời gian trước đây. Số lượng hồ sơ tăng lên đáng kể, tỷ lệ hồ sơ tồn đọng, trễ hẹn giảm đáng kể, điều này thể hiện vai trò tích cực của cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính cấp cơ sở.

Tác giả cũng đã tìm hiểu về mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức (15 đối tượng) đối với việc trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại UBND cấp xã.

Bảng 2.3: Đánh giá của cá nhân, tổ chức về thời hạn giải quyết TTHC

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Số người lựa chọn	Tỷ lệ (%)
1	Đúng thời hạn	13	86,7
2	Ngắn hơn	2	13,3
	Tổng cộng	15	100

Đa số người dân đều đánh giá rất cao về việc bảo đảm thời hạn trả hồ sơ theo đúng giấy hẹn và quy định của pháp luật với 86,7 %, trong đó có 13,3 % cho rằng thời gian trả hồ sơ sớm hơn giấy hẹn. Điều này thể hiện, thời gian giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa đã được UBND các xã, phường, thị trấn thực hiện rất tốt, bảo đảm giải quyết TTHC nhanh chóng, kịp thời, mang lại lợi ích thiết thực cho cá nhân, tổ chức.

Thứ tư, hầu hết các phòng làm việc của Bộ phận TN & TKQ đều bố trí được địa điểm thuận lợi, kang trang, thoáng mát, có đủ bàn ghế để công dân ngồi chờ, có nội quy tiếp công dân, các TTHC được niêm yết một cách công khai đã góp phần nâng cao nhận thức của nhân dân. Từ đó, tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với công chức trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính.

Thứ năm, việc ứng dụng công nghệ thông tin đã được lãnh đạo UBND cấp xã quan tâm đầu tư cơ bản. Theo báo cáo về công tác cải cách hành chính

của UBND tỉnh Quảng Ngãi trong năm 2015 có 85 % UBND cấp xã, đều đã xây dựng mạng thông tin nội bộ, sử dụng phần mềm Eoffice trong công việc hành chính hàng ngày, hạn chế việc sử dụng các văn bản giấy thông thường, tốn kém mà không mang lại hiệu quả

70% cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn đã có địa chỉ phần mềm Eoffice do UBND cấp tỉnh cấp để giao dịch các thư từ hành chính, các nội dung công việc hàng ngày giữa các ngành với nhau, giữ mối quan hệ công việc với các phòng ban chuyên môn cấp huyện. Đồng thời, thực hiện tốt việc lưu trữ, theo dõi cập nhật thông tin, báo cáo bảo đảm chế độ báo cáo thông tin cho cấp lãnh đạo thanh chóng, kịp thời.

2.3.2. Những hạn chế, khó khăn của việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND cấp xã

Thứ nhất, về công tác chỉ đạo, điều hành và xây dựng quy trình.

Hoạt động ban hành văn bản quy phạm pháp luật chỉ đạo thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của UBND tỉnh còn chậm. Các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo việc thực hiện cơ chế một cửa tại cấp xã chậm nên ảnh hưởng đến việc triển khai xây dựng đề án thực hiện cơ chế một cửa ở các phường, xã.

Công tác chỉ đạo của UBND cấp huyện, thành phố, và chuyên môn phòng Nội vụ đối với UBND cấp xã chưa thường xuyên, quyết liệt, phương pháp chỉ đạo còn chung chung, thiếu tính cụ thể đối với xã, phường, thị trấn có những đặc trưng riêng như các phường trong khu vực nội thành, các xã bãi ngang, ven biển, các xã khu vực miền núi..., những phường, xã có số lượng lớn dân cư theo tôn giáo,... nên chưa phát hiện kịp thời những khó khăn, vướng mắc khi thực hiện cơ chế một cửa của những địa phương này. Do đó, cần phải thay đổi phương pháp chỉ đạo điều hành phù hợp với đặc điểm của từng địa phương trong tỉnh để phát huy tốt những thế mạnh, có như vậy mới thực hiện thành công cơ chế một cửa.

Hoạt động xây dựng đề án và ban hành quy trình thực hiện cơ chế một cửa tại một số UBND cấp xã còn chậm, mang tính hình thức, chưa bảo đảm đúng

quy định của cấp trên, nhiều đơn vị còn cứng nhắc dựa hoàn toàn vào quy trình, tài liệu từ các đơn vị làm thí điểm, không căn cứ vào đặc điểm địa phương nên khi thực hiện quy trình gặp nhiều khó khăn, vướng mắc, điều đó ảnh hưởng khá lớn đến tính khả thi của việc thực hiện quy trình.

Thứ hai, về công tác lựa chọn, bố trí sắp xếp, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi

Số lượng các địa phương bố trí công chức không đúng chuyên môn, nghiệp vụ, chưa bảo đảm tiêu chuẩn đạo đức, phẩm chất còn chiếm số lượng lớn. Công tác tập huấn đội ngũ công chức làm việc tại bộ phận một cửa chưa có chương trình phù hợp yêu cầu, chủ yếu tập huấn lý thuyết về cải cách, phương pháp tập huấn chưa chú trọng nhiều đến kỹ năng cụ thể của đội ngũ này như: kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng xử lý những tình huống cụ thể... Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng chưa cao và chưa có tổng kết rút kinh nghiệm sau khi đào tạo nên không đánh giá đúng thực chất năng lực, trình độ của công chức thực hiện cơ chế một cửa.

Quan sát kết quả đánh giá thực tiễn tại các địa phương cho thấy có 40% (bảng 2.2) số công chức cho rằng việc bố trí công việc không đúng năng lực sở trường. Tỷ lệ này phản ánh sự không bằng lòng của công chức về công tác bố trí sắp xếp nhân sự. Vậy nguyên nhân nhân dẫn đến sự không phù hợp năng lực làm việc do về công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận TN & TKQ.

Khi tác giả phỏng vấn (10 CBCC) về công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ cho thấy đại đa số công chức (chiếm trên 60 %) đã trả lời là không được hoặc chỉ được 1 lần tham gia tập huấn về CCTTHC, cơ chế một cửa. Còn lại trả lời được tập huấn 2 lần, kết quả này thể hiện công tác bồi dưỡng, tập huấn cán bộ, công chức thực hiện cơ chế CCTTHC ở cấp xã còn khá khiêm tốn. Điều này hoàn toàn phù hợp với thực tế thực hiện công tác này tại UBND cấp xã của Tỉnh Quảng Ngãi trong thời gian qua.

Bảng 2.4: Đánh giá của cán bộ công chức về công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Số người lựa chọn	Tỷ lệ (%)
1	0 lần	3	30
2	01 lần	3	30
3	02 lần	4	40
4	=>3 lần	0	0
	Tổng cộng	10	100

Thứ ba, về công tác tuyên truyền.

Tỉnh Quảng Ngãi đã quan tâm chú trọng đến công tác thông tin tuyên truyền bằng các hình thức báo viết, báo mạng, tập san và trên các trang truyền hình địa phương, truyền hình tỉnh giới thiệu về cơ chế một cửa, những địa phương thực hiện tốt cơ chế này dần dần đã được nhân dân, các tổ chức, doanh nghiệp đón nhận hết sức tích cực.

Công tác tuyên truyền về cơ chế một cửa và thực hiện cơ chế một cửa chưa được lãnh đạo UBND cấp xã quan tâm đúng mức. Hình thức tuyên truyền chưa phong phú, chủ yếu tuyên truyền chung về cải cách hành chính, số lượng các buổi tuyên truyền chuyên sâu về cơ chế một cửa chiếm tỷ lệ khiêm tốn. Còn một số địa phương niêm yết công khai thủ tục hành chính, lệ phí.. mang tính hình thức, đối phó, niêm yết ở những vị trí không thuận tiện cho việc theo dõi của nhân dân.

Khi hỏi về thủ tục công khai niêm yết (15 đối tượng) người dân cho rằng vị trí công khai TTHC chưa khoa học, niêm yết quá cao, chữ nhỏ khó nhìn thấy, khó khăn khi tìm hiểu, chiếm 53,3%. Do đó, lãnh đạo UBND cấp xã cần phải tăng cường công tác kiểm tra cách thức hoạt động, bố trí niêm yết TTHC ở vị trí thích hợp, phát huy tối đa ưu điểm của cơ chế một cửa.

Bảng 2.5: Đánh giá của người dân về công tác công khai TTHC

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Số người lựa chọn	Tỷ lệ (%)
1	Dễ nhìn, dễ đọc	7	46,7
2	Khó nhìn, khó đọc	8	53,3
	Tổng cộng	15	100

Thứ tư, cơ sở vật chất còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu khi thực hiện cơ chế một cửa. Số lượng phường, xã có phòng làm việc cho Bộ phận TN & TKQ không đạt tiêu chuẩn theo yêu cầu chiếm tỷ lệ lớn, có trụ sở chỉ mới bố trí diện tích từ 16m² đến 24m², với diện tích như thế người dân đến giao dịch đông sẽ không đủ chỗ ngồi chờ. Việc trang bị máy tính chưa đồng bộ, máy sử dụng cũ, hay hư hỏng, tiến độ triển khai ứng dụng các phần mềm tin học còn chậm, việc tham mưu giải pháp trang bị phần mềm còn lúng túng, phân tán, chưa hiệu quả nên có phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

Phòng làm việc chật hẹp, không thoáng mát, thiếu thùng thư góp ý, ghế ngồi chờ, sắp xếp không gọn gàng, đồ đạc không ngăn nắp. Trong thời gian sắp đến, lãnh đạo UBND cấp xã quan tâm đến đầu tư cơ sở vật chất, nâng cấp, cải tạo, sắp xếp lại phòng làm việc để đáp ứng yêu cầu thực hiện cơ chế một cửa, đem lại thoải mái cho người dân.

Thứ năm, công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá quá trình thực hiện cơ chế một cửa chưa thường xuyên, số lượng các địa phương không xây dựng kế hoạch tự kiểm tra còn chiếm số lượng lớn. Đánh giá chất lượng hoạt động của Bộ phận một cửa và cán bộ, công chức làm việc tại đây còn mang tính chất cảm tính, chủ quan nên chưa sử dụng kết quả kiểm tra, đánh giá vào xếp loại công chức cuối năm, chưa là cơ sở, động lực khuyến khích công chức làm việc, chế độ thưởng phạt không rõ ràng nên hiệu quả công tác kiểm tra, đánh giá không cao.

Thứ sáu, chưa thực hiện cơ chế một cửa liên thông tại UBND cấp xã. Cơ chế một cửa liên thông là sự phát triển hoàn thiện của cơ chế một cửa nhưng các

xã, huyện, thành phố của tỉnh Quảng Ngãi mới chỉ tiến hành xây dựng đề án, không quan tâm đến tiến độ phê duyệt đề án của UBND Tỉnh. Hoạt động triển khai xây dựng đề án một cửa liên thông tại UBND cấp xã chỉ mang tính hình thức, để báo cáo, chưa thực sự quan tâm đến mong muốn cải thiện cơ chế một cửa của người dân.

2.3.3. Nguyên nhân các hạn chế, khó khăn

Thứ nhất, xuất phát từ những quy định của văn bản pháp luật về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông còn quá chung chung, chưa gắn với đặc thù của từng cấp hành chính, đặc biệt là cấp xã. Việc quy định cơ chế một cửa mới chỉ dừng lại ở việc nêu lên nguyên tắc hoạt động, quy trình hoạt động chung của Bộ phận TN & TKQ nói chung của các cấp hành chính. Chưa quy định rõ ràng về quy trình TN & TKQ của Bộ phận TN & TKQ cấp xã gắn với đặc trưng hoạt động của công chức chuyên môn cấp xã. Chưa quy định cụ thể biện pháp chế tài áp dụng đối với việc thực hiện không đúng nguyên tắc của cơ chế nên khó khăn cho việc xây dựng và thực hiện hai cơ chế này tại cấp xã.

Thứ hai, chế độ chính sách đối với công chức làm việc tại Bộ phận TN & TKQ cũng là một nguyên nhân dẫn đến những hạn chế, khó khăn khi thực hiện cơ chế một cửa. Công chức tại Bộ phận này chỉ được hưởng lương, các khoản trợ cấp giống như các công chức ở bộ phận khác trong khi họ có khá nhiều trách nhiệm từ tiếp nhận, thẩm định, đến giải quyết, trả hồ sơ. Chế độ, chính sách đãi ngộ chưa thỏa đáng nên chưa kịp thời khuyến khích, động viên số cán bộ, công chức ở đây có trách nhiệm và nhiệt tình hơn đối với công việc. Chính nguyên nhân này dẫn đến có một bộ phận không nhỏ công chức ở bộ phận này không thực hiện đầy đủ nhiệm vụ được giao, có tâm lý đứng núi này, trông núi nọ, làm việc cho qua ngày, ngại và chậm đổi mới, thiếu tính chủ động, sáng tạo trong công việc.

Do vậy, lãnh đạo UBND tỉnh Quảng Ngãi và các xã, phường, thị trấn cần phải xây dựng kế hoạch chi trả lương và chế độ phụ cấp phù hợp để tiền lương

và các khoản ưu đãi khác thực sự là đòn bẩy cho việc tăng hiệu quả làm việc và tăng cường sự gắn bó giữa công chức và công việc đang làm.

Nguyên nhân lớn nhất và nổi cộm nhất của vấn đề thực hiện chưa đúng nhiệm vụ của bản thân công chức liên quan chủ yếu đến tâm lý không thích công việc đang làm, đây thực sự là vấn đề mà lãnh đạo UBND các xã, phường, thị trấn cần quan tâm.

Nguyên nhân do chưa được lãnh đạo đánh giá chưa khách quan về năng lực làm việc của bản thân. Điều này đòi hỏi lãnh đạo UBND cấp xã cần phải thay đổi phương pháp đánh giá cán bộ, công chức để bảo đảm kết quả đánh giá thực sự là đòn bẩy để công chức phát huy tối đa năng lực của bản thân, nhằm góp phần thực hiện cơ chế một cửa tốt hơn.

Thứ ba, do kinh phí đầu tư cho việc thực hiện cơ chế một cửa chưa được bố trí thỏa đáng, chủ yếu tự cân đối trong ngân sách hàng năm của đơn vị nên hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn hạn chế, thiếu tính bền vững. Điều đó dẫn đến cơ sở vật chất chưa được đầu tư đồng bộ, trang thiết bị máy móc cho phục vụ giải quyết và quản lý các loại hồ sơ còn quá ít và thiếu.

Thứ tư, đội ngũ cán bộ không đồng đều, còn yếu về chuyên môn, kỹ năng hành chính của cán bộ công chức còn chậm, hiểu biết về thủ tục hành chính, cách tiếp cận để giải quyết công việc với người dân và tổ chức còn nhiều hạn chế. Mặt khác, do biên chế hành chính cấp xã còn khó khăn nên một số UBND cấp xã phải hợp đồng thêm cán bộ làm công tác thụ lý và thẩm định hồ sơ kinh nghiệm chưa nhiều nên hiệu quả giải quyết các hồ sơ còn thấp, không đạt được như kế hoạch đã đề ra.

Thứ năm, lãnh đạo cấp trên và các cơ quan chuyên môn của tỉnh huyện, Chủ tịch UBND cấp xã tuy có quan tâm đến công tác thực hiện cơ chế một cửa nhưng nhìn chung vẫn còn bị cuốn hút vào các công việc chuyên môn khác, chưa dành thời gian và công sức thỏa đáng để chỉ đạo thực hiện cơ chế một cửa của địa phương mình.

Kết luận chương 2

Qua nghiên cứu thực trạng thực hiện cơ chế một cửa cấp xã nhìn từ thực tiễn ở tỉnh Quảng Ngãi, tác giả đã phân tích những yếu tố tự nhiên, xã hội và rút ra những thuận lợi, khó khăn tác động đến quá trình thực hiện cơ chế một cửa cấp xã tại tỉnh Quảng Ngãi. Đồng thời, phân tích thực trạng của cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi, đi sâu nghiên cứu về số lượng, chất lượng cán bộ, công chức và những người hoạt động không chuyên trách làm việc ở cấp xã, và đã thống kê số lượng, chất lượng của công chức xã tham gia vào trong cơ chế một cửa, nghiên cứu kỹ về quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại các xã của tỉnh Quảng Ngãi. Qua đó nhận thấy được trình độ chuyên môn, lý luận chính trị, hành chính, về bồi dưỡng, tập huấn....đánh giá những kết quả đạt được, hạn chế, khó khăn và rút ra các nguyên nhân của những hạn chế, khó khăn đó, từ đó làm cơ sở so sánh, đối chiếu với các địa phương khác ngoài tỉnh để đề ra các giải pháp cụ thể áp dụng cho tỉnh trong thời gian đến (ở *chương 3*).

CHƯƠNG 3

PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA Ở CẤP XÃ TỪ THỰC TIỄN TỈNH QUẢNG NGÃI

3.1. Nhu cầu hoàn thiện cơ chế một cửa cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi

Thứ nhất, xuất phát từ vị trí của chính quyền cấp xã

Chính quyền địa phương gồm ba cấp hành chính: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Cấp xã là cấp chính quyền gần dân nhất, là nơi trực tiếp đưa đường lối chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước vào trong cuộc sống. Nếu chính quyền cấp xã thực hiện tốt các thủ tục có liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, truyền tải được mọi đường lối, chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước đến với nhân dân, thực hiện đầy đủ quy chế dân chủ cho công dân thì bộ máy chính quyền tất yếu sẽ vững mạnh, niềm tin của người dân vào Nhà nước sẽ được củng cố và nâng cao, công việc quản lý nhà nước ở địa phương đó sẽ thuận lợi, không phát sinh các trường hợp khiếu tố, khiếu kiện, tình trạng nhũng nhiễu, quan liêu, cửa quyền của cán bộ, công chức.

Thứ hai, xuất phát từ yêu cầu tiếp tục thực hiện mục tiêu cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính, tiếp tục đổi mới cách thức thực hiện TTHC trên các lĩnh vực nói riêng trong giai đoạn từ 2010-2020.

Mục tiêu cải cách hành chính là nhằm xây dựng một nền hành chính trong sạch, có đủ năng lực, sử dụng đúng quyền lực và từng bước hiện đại hóa để quản lý có hiệu lực, hiệu quả công việc của nhà nước, thúc đẩy xã hội phát triển lành mạnh đúng hướng, phục vụ đắc lực đời sống nhân dân, xây dựng nếp sống và làm việc theo pháp luật trong xã hội. Khi tiến hành cải cách thủ tục hành chính phải hướng đến mục tiêu phục vụ nhân dân, vì sự thuận tiện của nhân dân để thực hiện quá trình cải cách.

Để tiếp tục thực hiện được mục tiêu cải cách nền hành chính và cải cách thủ tục hành chính nói trên đòi hỏi phải tiếp tục cải cách cách thức thực hiện thủ

tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước các cấp khi thực hiện quan hệ với công dân, tổ chức. Chính quyền địa phương cấp xã là một cấp chính quyền quan trọng, cần phải được tiếp tục đổi mới cơ chế giải quyết thủ tục hành chính cho phù hợp với yêu cầu đổi mới chính quyền cấp xã hiện nay.

Thứ ba, xuất phát từ thực trạng thực hiện cải cách hành chính ở cấp xã nói chung và thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã nói riêng

Trong thời gian qua, việc cải cách thủ tục hành chính ở cấp xã còn bộc lộ nhiều thiếu sót, tồn tại. Một số đơn vị cấp xã, các cán bộ lãnh đạo của địa phương có nhận thức và kiến thức về thực hiện cải cách thủ tục hành chính chưa tương xứng với yêu cầu nhiệm vụ, chức năng của đơn vị mình; việc triển khai thực hiện cải cách hành chính chưa đồng bộ giữa các cấp hành chính, các ngành và trong toàn bộ hệ thống chính trị; thủ tục hành chính còn quá rườm rà, chưa có sự phối hợp thống nhất phù hợp giữa các ngành của cấp tỉnh với các huyện, các ngành trong huyện, giữa tỉnh, huyện với xã; giữa các bộ phận của cơ quan UBND cấp xã với nhau sự phối hợp còn khá lỏng lẻo,... Do đó, cần phải tăng cường hơn nữa công tác CCTTHC ở cấp cơ sở.

Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cấp xã đã góp phần quan trọng vào thực hiện mục tiêu đến giản hóa thủ tục hành chính đến mức cao nhất, tạo điều kiện thuận lợi phục vụ nhân dân mà không làm giảm hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Tính đúng đắn, phù hợp thực tiễn của cơ chế này đã được khẳng định và mức độ hài lòng của nhân dân về phương thức giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước đã được tăng lên rất nhiều so với trước đây. Chính vì vậy, việc tiếp tục thực hiện cơ chế này tại UBND cấp xã là một yêu cầu cần thiết.

Thứ tư, xuất phát từ nhu cầu hội nhập quốc tế

Hiện nay, chúng ta đã và đang tiến hành hội nhập quốc tế, đã tham gia vào các quan hệ quốc tế trên các lĩnh vực khác nhau, từ kinh tế, tư pháp, hành chính,... yêu cầu đặt ra cần phải bảo đảm được sự đơn giản thuận tiện trong thực

hiện các giao dịch hành chính liên quan đến yếu tố nước ngoài bảo đảm sự phù hợp giữa cơ chế thực hiện thủ tục hành chính của Việt Nam với các thông lệ quốc tế. Hơn nữa, cấp xã là cấp trực tiếp thực hiện các thủ tục hành chính cơ bản liên quan đến quyền và lợi ích thiết yếu của cá nhân, tổ chức, nên nếu chính quyền cấp xã thực hiện tốt các chức năng, nhiệm vụ quản lý hành chính của mình sẽ tạo điều kiện thúc đẩy các cấp hành chính khác thực hiện có hiệu quả vai trò, chức năng của mình trong giao lưu, hợp tác quốc tế.

Thứ năm, xuất phát từ yêu cầu, đòi hỏi của nhân dân đối với việc tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã

Người dân khi muốn được giải quyết các yêu cầu về công việc của mình có thể đến các cấp hành chính khác nhau theo phân cấp, phân quyền quản lý hành chính. Tuy nhiên, thẩm quyền giải quyết các yêu cầu về quyền lợi ích cơ bản, thiết yếu của họ đều chủ yếu thực hiện tại cấp xã. Cá nhân, tổ chức thường xuyên liên hệ với cơ quan hành chính cấp xã, họ luôn cần có sự phục vụ tận tình, chu đáo, thuận tiện của cơ quan hành chính để thực hiện các quyền của mình với hiệu quả tốt nhất. Vì vậy, yêu cầu cơ quan hành chính cấp xã phải bảo đảm tính công khai, minh bạch, đơn giản, thuận tiện khi giải quyết hồ sơ hành chính nhằm đáp ứng yêu cầu của các chủ thể trong quan hệ hành chính.

Hơn nữa, trình độ dân trí của nhân dân không đồng đều nhau, có vùng trình độ dân trí thấp, có vùng cao hơn,... nên không phải lúc nào người dân cũng có điều kiện tìm hiểu các quy định của pháp luật về những thủ tục mà mình đang thực hiện. Do đó, người dân cần cơ quan hành chính nhà nước cấp xã phải có phương thức công khai hóa các loại thủ tục, giấy tờ, lệ phí, thời gian giải quyết và đặc biệt là cơ chế tập trung giải quyết vào một nơi, một đầu mối để người dân dễ dàng thực hiện các giao dịch hành chính.

Những lý do trên đặt ra yêu cầu cho chính quyền cấp xã, cụ thể là UBND cấp xã cần phải tiếp tục thay đổi cơ chế thực hiện các thủ tục hành chính liên

quan đến người dân. Cần phải tiếp tục thay phương thức làm việc từ cơ chế "nhiều cửa" sang cơ chế một cửa, hoàn thiện thêm cơ chế một cửa thông qua thực hiện cơ chế một cửa liên thông để thực hiện thành công mục tiêu cải cách nền hành chính nhà nước trong giai đoạn mới.

3.2. Phương hướng hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi

Qua việc tìm hiểu thực trạng và phân tích đánh giá những ưu điểm, hạn chế cũng như nguyên nhân của những hạn chế trong việc cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi, tác giả đề xuất một số phương hướng để khắc phục những hạn chế nêu trên và để nâng cao hiệu quả cơ chế một cửa cấp xã tại tỉnh Quảng Ngãi trong thời gian đến. Cụ thể như sau:

Thứ nhất, hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi phải trên qua điểm, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính trong giai đoạn hiện nay theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 về thông qua “Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. Quy trình giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa” cấp xã cần chỉnh sửa cho phù hợp với điều kiện thực tế của từng địa phương song vẫn phải đảm bảo những điểm chung thống nhất, hướng đến mục tiêu cuối cùng là phục vụ tốt nhất cho nhu cầu của người dân;

Tổ chức khảo sát, thăm dò ý kiến người dân trước khi ban hành văn bản pháp luật nhằm đảm bảo hiệu lực và tính khả thi của văn bản pháp luật; Cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước trong việc thực hiện văn bản pháp luật.

Thứ hai, hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi phải trên cơ sở kế thừa, sửa đổi những quy định hiện hành về cơ chế một cửa ở cấp xã. Quá trình hoàn thiện cơ chế cần quan tâm đến tính kế thừa những quy định đã ban hành. Việc này cần gắn liền với đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính về mặt thủ tục, giấy tờ bằng nhiều hình thức khác nhau, nhất là áp dụng

phương tiện điện tử. Thủ tục hành chính rườm rà, phức tạp, bất hợp lý là nguyên nhân của nhiều tiêu cực trong bộ máy các cơ quan hành chính công quyền mỗi khi người dân có yêu cầu được cung ứng dịch vụ hành chính công. Hoàn thiện cơ chế một cửa hướng đến sự đến gần, thuận tiện, nhanh chóng cùng với thái độ phục vụ tốt từ phía công chức sẽ là thước đo thành công cho cơ chế này.

Thứ ba, hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi phải đảm bảo chất lượng phục vụ nhân dân. HĐND, UBND tỉnh Quảng Ngãi cần quan tâm đầu ngân sách xây dựng cơ sở vật chất, mua sắm, thay thế các thiết bị làm việc để nâng cao chất lượng hoạt động của bộ phận một cửa ở cấp xã.

Đồng thời, mở rộng hơn nữa các lĩnh vực giải quyết thông qua cơ chế một cửa phù hợp với tình hình và nhu cầu của địa phương. Bên cạnh đó, tiếp tục củng cố và xây dựng cổng thông tin điện tử công khai các thủ tục hành chính và quy trình giải quyết công việc cho công dân, tổ chức và tiến tới thủ tục khai báo thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử đảm bảo tiết kiệm thời gian, công sức đi lại của nhân dân, đồng thời hạn chế việc sách nhiễu, quan liêu của cán bộ công chức khi giải quyết hồ sơ hành chính.

Thường xuyên chỉ đạo các ngành chuyên môn, CBCC rà soát, cập nhật các TTHC, quy trình và công khai thủ tục, mức thu phí, lệ phí, thời gian giải quyết TTHC để tổ chức, cá nhân biết và thực hiện.

Thứ tư, hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi phải đảm bảo nâng cao chất lượng cán bộ công chức.

Nhằm xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có chuyên môn, có thái độ phục vụ chu đáo, có đạo đức và tinh thần tận tụy với trách nhiệm được giao. Đây là nhân tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ công, nhất là dịch vụ hành chính, tạo được sự tin cậy của nhân dân đối với Nhà nước, xóa bỏ sự quan liêu, quan hệ “xin-cho” cố hữu trong mối quan hệ giữa cơ quan Nhà nước với công dân. Bên cạnh, chế độ tiền lương và chính sách phù hợp phù hợp với cán bộ, công chức làm việc tại cơ quan là một trong những phương hướng cơ

bản để giảm bớt những hiện tượng tiêu cực trong cơ quan công quyền như tham ô, hối lộ, cửa quyền, hách dịch. Đời sống của cán bộ công chức được đảm bảo, hộ có thể sống được bằng tiền lương và nuôi được gia đình thì chắc chắn sự phiền toái, những nhiễu về thủ tục hành chính sẽ giảm đi rất nhiều. Chú trọng đến công tác sơ kết, tổng kết, thi đua khen thưởng thực hiện đầy đủ, kịp thời nhằm đánh giá rút kinh nghiệm và tìm giải pháp hoàn thiện.

Thứ năm, hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi phải đảm bảo đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức về cải cách hành chính.

Cần tăng cường, đẩy mạnh công tác tuyên truyền trong đội ngũ cán bộ công chức và các tầng lớp nhân dân về vai trò, vị trí, ý nghĩa của việc thực hiện cơ chế một cửa để họ hiểu và phối hợp thực hiện, cùng giải quyết công việc hợp lý, khoa học, hiệu quả.

Thứ sáu, hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn tỉnh Quảng Ngãi phải kêu gọi xã hội hóa hoạt động cải cách thủ tục hành chính.

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

3.3. Một số giải pháp hoàn thiện cơ chế một cửa ở cấp xã từ thực tiễn của tỉnh Quảng Ngãi

Thứ nhất, hoàn thiện các quy định pháp luật về cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân cấp xã.

Cơ chế một cửa tại UBND cấp xã được đánh giá là bước cải tiến cơ bản làm thay đổi tư duy quản lý, phong cách làm việc của cán bộ công chức cấp xã và suy nghĩ của người dân về cách thức thực hiện TTHC và vai trò của cơ quan

UBND cấp xã trong mối quan hệ với công dân. Hiệu quả tích cực của cơ chế một cửa tại cấp xã mang lại không thể không thừa nhận. Tuy nhiên, đến thời điểm hiện nay, vị trí pháp lý và quy trình thực hiện TTHC tại Bộ phận TN & TKQ của UBND cấp xã vẫn chưa được quy định cụ thể, cách thức thực hiện quy trình thủ tục chưa phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của công chức chuyên môn cấp xã. Do đó, cần xác định rõ vị trí pháp lý của Bộ phận TN & TKQ tại UBND cấp xã phù hợp với quy định chức năng, nhiệm vụ của công chức làm việc ở bộ phận này.

Cần bổ sung trong văn bản quy phạm pháp luật về cơ chế một cửa các quy định về hoạt động của bộ phận TN & TKQ tại UBND cấp xã. Theo đó, bộ phận này vừa có chức năng tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết cho công dân, tổ chức. Có như vậy, mới phản ánh đúng thực tế của cơ chế một cửa tại UBND cấp xã hiện nay, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai thống nhất hình thức hoạt động của bộ phận này trên phạm vi toàn quốc.

Hiện nay, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật quy định về cơ chế một cửa mới chỉ dừng lại ở văn bản Quyết định của Thủ tướng Chính phủ. Thiết nghĩ, cơ chế một cửa cần được quy định trong một văn bản quy phạm pháp luật là vì lý do cần đề cập đến trách nhiệm thực hiện TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu điều chỉnh của các quan hệ xã hội. Thực chất của cơ chế một cửa chính là cơ chế thực hiện TTHC, đòi hỏi phải nâng cao giá trị pháp lý của văn bản điều chỉnh cách thức thực hiện TTHC cho tương xứng với quy định về cách thức thực hiện TTHC. Hơn nữa, qua thời gian thực hiện cơ chế một cửa tại các cơ quan hành chính nhà nước đã khẳng định tính đúng đắn, chắc chắn của cơ chế này nên cần thiết phải được quy định ở một văn bản pháp lý có vị trí cao hơn văn bản của Thủ tướng Chính phủ. Các quan hệ xã hội luôn luôn biến đổi, đòi hỏi cách thức giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước cũng cần phù hợp, tương xứng với sự thay đổi của các quan hệ xã hội đó, do vậy cần phải nghiên cứu để hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Thứ hai, triển khai thực hiện Bộ Thủ tục hành chính cấp xã.

Để thực hiện Bộ TTHC chung cấp xã, UBND cấp xã cần thực hiện các giải pháp sau:

Một là, triển khai công tác niêm yết các loại TTHC tại phòng làm việc của Bộ phận TN & TKQ. Với số lượng thủ tục cần niêm yết khá lớn (215 thủ tục) nên phải nghiên cứu vị trí niêm yết bảo đảm tính khoa học, phù hợp, thuận lợi cho quá trình theo dõi, tìm hiểu của người dân. Thông báo công khai việc thực hiện Bộ TTHC cấp xã thống nhất trên phương tiện thông tin đại chúng, tại trụ sở làm việc, tạo điều kiện thuận lợi khi triển khai áp dụng Bộ TTHC thống nhất.

Hai là, dựa vào 215 thủ tục hành chính cấp xã, lãnh đạo UBND cấp xã cần phân nhóm các loại thủ tục để xây dựng kế hoạch phân công trách nhiệm phụ trách từng nhóm đầu việc cho cán bộ, công chức trong đơn vị. Xác định nhóm các TTHC thực hiện tại cơ chế một cửa.

Đối với nhóm công việc thuộc lĩnh vực thực hiện cơ chế một cửa cần xây dựng quy chế phân công lãnh đạo UBND cấp xã như sau: Chủ tịch UBND cấp xã phụ trách chung; Phó chủ tịch UBND phụ trách văn hóa xã hội theo dõi trực tiếp hoạt động của Bộ phận TN & TKQ, trường hợp đồng chí này vắng mặt thì phó Chủ tịch UBND phụ trách kinh tế hay Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp giải quyết công việc của Bộ phận TN & TKQ. Với sự phân công cụ thể như vậy, công việc của Bộ phận TN & TKQ không bị động vì luôn có lãnh đạo UBND giải quyết, giảm thời gian chờ đợi, đi lại của nhân dân.

Ba là, phân công và giao trách nhiệm cho các công chức chuyên môn tại bộ phận một cửa sắp xếp lại các giấy tờ, hồ sơ liên quan đến TTHC của lĩnh vực phụ trách. Hoàn chỉnh bảng biểu, mẫu số sách, hồ sơ để sẵn sàng thực hiện bộ TTHC thống nhất.

Thứ ba, tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức và quan tâm đời sống vật chất, tinh thần đối với đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Để nâng cao chất lượng của cơ chế một cửa cần phải đào tạo, bồi dưỡng, đào tạo lại, bố trí sắp xếp đội ngũ cán bộ, công chức tại địa phương phù hợp với việc thực hiện cơ chế. Cần tiến hành các biện pháp sau:

- Về công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức.

+ Đối với công chức đang được bố trí làm việc tại Bộ phận TN & TKQ theo cơ chế một cửa và công chức chuyên môn của UBND cấp xã phải được thường xuyên tham dự các lớp bồi dưỡng về quản lý hành chính nhà nước, các chuyên đề về phương thức thực hiện quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa; kỹ năng giao tiếp hành chính, kiến thức về quản trị mạng, kỹ năng soạn thảo và ban hành các văn bản quản lý hành chính nhà nước... Đối với những công chức trẻ cần tạo điều kiện cho tham dự các lớp tập huấn nâng cao trình độ kiến thức và kỹ năng quản lý hành chính nhà nước.

+ Đối với đối tượng tuyển dụng để đào tạo, bổ sung dự nguồn nhân sự cho bộ phận TN & TKQ cần phải đạt trình độ chuyên môn tối thiểu là trình độ trung cấp, ưu tiên bố trí sắp xếp cho những đối tượng có trình độ đại học, độ tuổi dưới 30 tuổi. Đưa lực lượng này tham gia các lớp đào tạo đại học hành chính tập trung, các lớp bồi dưỡng quản lý hành chính nhà nước tiền công vụ trước khi tuyển dụng chính thức. Đây chính là nguồn nhân lực quan trọng để bổ sung cho đội ngũ cán bộ công chức tại cấp cơ sở trong thời gian lâu dài.

+ Theo phân tích tại chương 2 cho thấy: đội ngũ công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận TN & TKQ đã được đào tạo cơ bản về chuyên môn nghiệp vụ trên các lĩnh vực đất đai, xây dựng, luật, kế toán tài chính. Tuy nhiên, tỷ lệ giữa các chuyên ngành đào tạo có sự chênh lệch rất lớn, đại đa số công chức chuyên môn được đào tạo về trung cấp luật, sơ trung cấp quản lý đất đai, hệ đào tạo chủ yếu là không tập trung, tại chức, đào tạo từ xa, trong khi đó chuyên môn hành chính văn phòng chiếm tỷ lệ khá khiêm tốn. Điều này cho thấy trong kế hoạch đào tạo cán bộ công chức cấp xã cần tăng cường đào tạo chuyên môn về hành chính văn phòng, xây dựng.... để tạo sự thuận lợi cho công tác bố trí, sắp xếp cán bộ

công chức vào làm việc tại Bộ phận một cửa.

+ Về kế hoạch và chương trình, phương pháp đào tạo bồi dưỡng: hàng năm UBND cấp xã cần xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cụ thể, sắp xếp thời gian hợp lý để cử công chức đi học và có kế hoạch bố trí người thay thế để công chức yên tâm học tập. Cần có chế độ khuyến khích công chức học ngoài giờ hành chính và các ngày nghỉ để nâng cao trình độ. UBND tỉnh cần có kế hoạch phối hợp với các cơ sở đào tạo trong và ngoài tỉnh mở các lớp bồi dưỡng cho CB, CC cấp cơ sở (như phối hợp với Trường Chính Trị Quảng Ngãi, Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh chi nhánh tại Đà Nẵng). Cần xây dựng tài liệu của chương trình bồi dưỡng theo hướng: giảm bớt thời gian trình bày lý luận, tăng thời gian thực hành các kỹ năng chuyên sâu như: kỹ năng giao tiếp hành chính; kỹ năng xây dựng đề án cải cách hành chính; kỹ năng tiếp nhận và xử lý hồ sơ hành chính, kỹ năng ứng dụng tin học trong xử lý hồ sơ hành chính.

+ Về phương pháp đào tạo, bồi dưỡng: Hiện nay, khi đào tạo bồi dưỡng CB, CC cấp cơ sở đang sử dụng chủ yếu phương pháp đào tạo "người thầy là trung tâm của quá trình đào tạo" nên vai trò, vị trí của người học không được chú trọng đúng mức, trong khi đội ngũ công chức là lực lượng đã và đang thực hiện các công việc tác nghiệp cụ thể, có những kinh nghiệm, kỹ năng xử lý tình huống chuyên môn nhất định. Cần phải có phương pháp giảng dạy, đào tạo phù hợp phát huy những ưu thế của đội ngũ này. Do đó, phương pháp đào tạo, bồi dưỡng cần " lấy người học làm vị trí trung tâm", bảo đảm cho người học tham gia 2/3 lượng thời gian của quá trình giảng dạy, sử dụng các phương pháp giảng dạy tích cực như: nêu ý kiến ghi lên bảng, thảo luận nhóm, bài tập tình huống, sàng lọc,... mục đích nhằm tạo cơ hội cho bản thân đội ngũ công chức cấp xã học tập, trao đổi được các kinh nghiệm thực tế của địa phương với nhau, giúp nhau cùng hoàn thiện các kỹ năng trong giao tiếp hành chính, nâng cao được chất lượng thực hiện các cơ chế cải cách hành chính. Hơn nữa, trong quá trình đào

tạo, bồi dưỡng nên mở các lớp bồi dưỡng ngắn ngày và mời các giảng viên có kinh nghiệm, những chuyên gia trong các lĩnh vực tham gia giảng dạy để có đủ khả năng, trình độ giải đáp những vướng mắc về lĩnh vực chuyên môn khi công chức cần biết.

Thứ tư, tăng cường cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ thông tin vào thực hiện cơ chế

Một là, tiếp tục đầu tư xây dựng mới, sửa chữa trụ sở làm việc của bộ phận TN & TKQ của một số phường, xã không bảo đảm tiêu chuẩn theo quy định của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Hai là, rà soát lại các trang thiết bị, phương tiện làm việc đã cũ, hư hỏng, tăng cường bổ sung nguồn kinh phí mua sắm các trang thiết bị đồng bộ, tại văn phòng làm việc của Bộ phận TN& TKQ của một số phường, xã, thị trấn, cần phải trang bị thùng thư góp ý, trang bị thêm máy Photocopy để phục vụ khi nhân dân có yêu cầu photo giấy tờ, văn bản thực hiện các TTHC, trang bị thêm tủ đựng hồ sơ cho công chức chuyên môn bảo đảm đầy đủ điều kiện làm việc theo hướng hiện đại hóa công sở.

Ba là, bố trí sắp xếp lại các trang thiết bị tại phòng làm việc của bộ phận TN & TKQ theo hướng gọn gàng, sạch sẽ, sử dụng hợp lý và thuận tiện. Muốn vậy, công chức tại bộ phận TN & TKQ cần được tập huấn về phương thức quản lý “5S” (*sàng lọc, sắp xếp, sạch sẽ, sẵn sàng, sẵn sàng*).

Phương pháp quản lý “5S” yêu cầu: mỗi công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận TN &TKQ phải thực hiện cách làm việc như sau:

+ *Sàng lọc*: Liệt kê tất cả những phương tiện, giấy tờ, vật dụng hiện có của mình, sau đó loại ra những vật không cần thiết và giữ lại những đồ vật, tư liệu cần thiết phục vụ cho công việc;

+ *Sắp xếp*: Tiến hành sắp xếp lại chỗ làm việc của riêng mình, bản thân công chức cần xem xét lại cách sắp xếp hồ sơ, vật dụng tại nơi làm việc của mình, sau đó quyết định các vị trí sắp xếp ưu tiên, ưu tiên những hồ sơ, giấy tờ,

vật dụng hay dùng đến để ở vị trí dễ lấy, dễ tìm thấy, lập danh sách các loại hồ sơ, giấy tờ và vị trí cất giữ chúng;

+ **Sạch sẽ:** Thực hiện phương thức nơi làm việc luôn sạch sẽ ngay khi hoàn thành công việc xong, sẵn sàng, duy trì việc giữ gìn nơi làm việc của mình luôn sạch sẽ ở mức độ cao nhất;

+ **Sẵn sàng:** Giữ thái độ luôn hòa nhã, có tinh thần cầu thị, “lắng nghe” và hướng dẫn tận tình chu đáo chân thành từ của cá nhân, tổ chức và cả đồng nghiệp.

+ **Sẵn sàng:** Luôn có ý thức tốt về “4S”, hình thành thói quen và không ngừng cải thiện thói quen đó.

Nếu bản thân công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận TN & TKQ thực hiện được phương thức làm việc “5S” sẽ nâng cao được tính tự chủ của bản thân mỗi công chức chuyên môn làm việc tại bộ phận này, nâng cao hình ảnh của cơ quan công quyền trong giải quyết TTHC cho công dân, tiết kiệm được thời gian, chi phí đi lại, tìm kiếm giấy tờ, vật dụng của công chức, “5S” làm cho nơi làm việc của công chức tại bộ phận một cửa thoải mái hơn, đem lại hiệu quả cao hơn cho công việc giải quyết TTHC, tạo được sự khác biệt so với cơ chế làm việc nhiều cửa trước đây.

Bốn là, cần tiếp tục đẩy mạnh áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tại cơ sở; thực hiện việc chuyển nhận thông tin qua mạng; thực hiện ngay việc gửi văn bản, giấy mời họp, các báo cáo tuần, tháng, quý, năm và một số văn bản hành chính thông thường qua hệ thống Eoffice; thực hiện việc tiếp nhận các ý kiến đóng góp, kiến nghị của người dân qua cổng thông tin điện tử của tỉnh.

+ Tiếp tục chỉ đạo UBND cấp xã rà soát, thống kê, đánh giá lại chất lượng các trang thiết bị dành cho hoạt động công nghệ thông tin (máy tính, máy in, máy fax..), các phần mềm ứng dụng đã được trang bị cho cơ sở và khả năng sử dụng của cán bộ, công chức khi giải quyết công việc.

+ Tiếp tục hoàn thiện hệ thống nội mạng nội bộ (LAN) tại các phường, xã; thị trấn nên tiến hành xây dựng mạng diện rộng liên kết hệ thống tin học giữa các đơn vị với nhau; giữa cấp xã với huyện, thành phố, tỉnh và các sở, phòng chuyên môn.

+ Xây dựng quy định thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện các TTHC theo cơ chế một cửa tại UBND cấp xã. Cần tăng cường hoạt động xử lý công việc trên máy vi tính của CB, CC, nhất là đối với cán bộ lãnh đạo. Tổ chức đào tạo quản trị mạng cho công chức thực hiện việc TN & TKQ; đổi mới chương trình và cách thức tập huấn, hướng dẫn đội ngũ CB, CC trong quá trình sử dụng tin học (ngoài nội dung chương trình tin học cơ bản, công chức thuộc lĩnh vực chuyên môn nào chỉ phải học chuyên sâu về các phần mềm ứng dụng của công việc đó để áp dụng cho công việc đạt kết quả, như vậy sẽ phù hợp với khả năng, trình độ của công chức, hạn chế được việc mất thời gian, chi phí học tập, nâng cao được khả năng ứng dụng trên thực tế.

+ Chính phủ cần tổng kết đánh giá việc ứng dụng các phần mềm CNTT tại UBND cấp xã, xác định phần mềm nào phù hợp, có hiệu quả khi giải quyết công việc cho UBND cấp xã, để xây dựng phần mềm ứng dụng chung cho cả nước đáp ứng nội dung và yêu cầu của CCTTHC, tránh tình trạng hiện nay mỗi đơn vị hành chính tự xây dựng thiết kế phần mềm cho riêng mình, vừa tốn kém, vừa không đồng bộ.

Thứ năm, tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Muốn thực hiện tốt giải pháp này, trước hết phải quy định rõ các hành vi công chức cấp xã không được làm; có chế tài đối với các hành vi vi phạm đạo đức công vụ; cải tiến tính minh bạch của các chuẩn mực khi thực hiện TTHC.

Một số biện pháp thanh tra, kiểm tra được đề xuất như sau:

+ Đảng ủy UBND cấp xã phải chỉ đạo UBND, Mặt trận tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp thực hiện việc thanh tra, kiểm tra đột xuất quá

trình thực hiện cơ chế một cửa, nhất là hoạt động của Bộ phận TN & TKQ của UBND cấp xã của tỉnh, điều đó sẽ tạo cho lãnh đạo của toàn hệ thống chính trị cấp xã có được sự nhìn nhận, đánh giá nhìn sâu sắc hơn về quá trình thực hiện cơ chế một cửa ở cấp xã hiện nay.

+ Tăng cường vai trò giám sát của Mặt trận tổ quốc cấp xã trong việc thực hiện cơ chế một cửa thông qua việc thực hiện phiếu điều tra đối với các tổ chức, cá nhân đến thực hiện giao dịch TTHC tại Bộ phận TN & TKQ cũng như đánh giá của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa và CB, CC của UBND cấp xã.

+ Việc lấy ý kiến phản hồi từ phía đối tượng được phục vụ (cá nhân, tổ chức tham gia trực tiếp vào hoạt động của Bộ phận TN & TKQ) bằng phương pháp điều tra bằng phiếu, phỏng vấn là những phương pháp đưa lại những kết quả tương đối khách quan. Qua đó, giúp đưa ra những giải pháp điều chỉnh thích hợp về quá trình thực hiện cơ chế cũng như quy trình, mô hình thực hiện cơ chế, phân công và bố trí cán bộ chuyên môn hợp lý, đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị, ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin phù hợp với việc TN & TKQ tại UBND cấp xã.

Để việc thanh tra, kiểm tra có ý nghĩa cần phải:

+ Có hình thức khen thưởng thỏa đáng cả về vật chất lẫn tinh thần nhằm khuyến khích CB, CC tận tâm, có trách nhiệm với công việc.

+ Có biện pháp xử lý nghiêm các hành vi vi phạm đạo đức công vụ, tùy theo mức độ vi phạm mà áp dụng chế tài tương ứng, nhất là đối với những CB, CC tại UBND cấp xã đã để xảy ra tình trạng vi phạm các quy định về thực hiện quy trình của cơ chế một cửa, gây khó khăn, phiền hà cho nhân dân.

Theo đó, tại các phường, xã phải lắp đặt đầy đủ thùng thư góp ý, bên cạnh có bảng thông báo số điện thoại bàn, điện thoại cầm tay của Chủ tịch UBND, huyện, Chủ tịch UBND cấp xã. Mỗi khi người dân đến phường, xã liên hệ hay ký giấy tờ, đúng giờ mà không thấy cán bộ chuyên trách thì gọi điện báo. Sau khi nhận điện thoại của dân, chính Chủ tịch UBND huyện, Chủ tịch UBND cấp

xã sẽ điện thoại cho công chức chuyên môn của phường, xã lên giải quyết công việc cho công dân, tổ chức.

Thứ sáu, tăng cường sự giám sát của Hội đồng nhân dân và của nhân dân đối với thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã.

Để phát huy vai trò giám sát của nhân dân, nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật làm cơ sở để nhân dân thực hiện quyền giám sát của mình như: Luật Tổ chức Chính quyền địa phương, Luật Khiếu nại tố cáo. Để phát huy vai trò giám sát của nhân dân cần thực hiện những giải pháp sau:

- Tăng cường sự giám sát của xã hội đối với việc thực hiện cơ chế một cửa. Ban pháp chế của HĐND cần phải định kỳ tổ chức Đoàn giám sát về công tác cải cách hành chính, thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã và có những kiến nghị với UBND cấp xã cần tăng cường công tác kiểm tra, đôn đốc để nâng cao tinh thần, trách nhiệm của cán bộ tại bộ phận TN & TKQ của xã, phường, thị trấn.

- Cần lắp đặt quầy giao dịch của Bộ phận TN & TKQ bằng kính màu trắng, màn máy vi tính nên xoay ra ngoài để mọi công dân, tổ chức có thể thực hiện việc giám sát xem công chức đang làm việc hay không, điều này giúp cho việc tham gia giám sát của nhân dân đối với việc thực thi công vụ của công chức được cải thiện tốt hơn.

- Cần lắp đặt camera nhằm kiểm tra, giám sát thái độ phục vụ của công chức mỗi khi người dân có việc cần đến giải quyết tại Bộ phận thực hiện cơ chế một cửa. Điều này sẽ tránh được tình trạng vì thiếu phương tiện kiểm tra mà lãnh đạo UBND cấp xã khó lòng "bắt quả tang" cán bộ nào có thói quen xấu, hạch học dân. Những camera này nên lắp lên phòng Chủ tịch UBND phường, xã, thị trấn. Tại đây, lãnh đạo vừa làm việc vừa biết rõ bộ phận nào không có cán bộ công chức làm đúng giờ; lúc nào người dân đến đông, cần điều động thêm cán bộ để giải quyết nhanh chóng cho dân. Nếu trang bị được như vậy sẽ tạo điều kiện thuận lợi để lãnh đạo có căn cứ áp dụng chế độ thưởng phạt đúng đắn và

làm căn cứ để đánh giá xếp loại công chức cuối năm một cách khách quan, tránh cảm tính như trước đây.

- Lập đường dây nóng tại UBND cấp xã để nhân dân kịp thời phản ánh, đóng góp ý kiến cho cơ quan hành chính nhà nước về việc thực hiện các cơ chế cải cách TTHC, về trình độ, năng lực, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức cấp xã nói chung và công chức tiếp nhận và trả hồ sơ nói riêng.

- Định kỳ hàng quý tổ chức tiếp xúc, hoặc tổ chức diễn đàn đối thoại trực tiếp giữa lãnh đạo UBND cấp xã với tổ chức, nhân dân nhằm tiếp thu những ý kiến đóng góp của tổ chức, nhân dân về việc thực hiện cơ chế một cửa, về đạo đức công vụ của công chức và những kiến nghị hoàn thiện thêm cơ chế một cửa trong thời gian tiếp theo.

3.4. Kiến nghị đối với UBND tỉnh Quảng Ngãi trong việc thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã

Để tiếp tục nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi trong thời gian tới, tác giả xin kiến nghị đối với UBND tỉnh Quảng Ngãi một số giải pháp cụ thể như sau:

Thứ nhất, UBND tỉnh Quảng Ngãi đã ban hành Bộ danh mục thủ tục hành chính áp dụng chung tại cấp xã theo Quyết định số 383/QĐ-UBND ngày 24/3/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về công bố Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã: Bộ TTHC bao gồm 215 thủ tục, nhưng mới chỉ dừng lại ở niêm yết công khai chưa áp dụng triển khai rộng rãi và một số địa phương chưa triển khai áp dụng. Do vậy, UBND Tỉnh cần sớm có kế hoạch triển khai thực hiện Bộ TTHC này, bảo đảm có sự thống nhất khi thực hiện TTHC cấp xã trong phạm vi toàn tỉnh. Việc thực hiện bộ TTHC thống nhất này sẽ tạo được sự thống nhất, thông suốt khi thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã trong toàn tỉnh Quảng Ngãi, điều đó góp phần quan trọng mang lại sự thuận tiện cho người dân khi thực hiện TTHC tại UBND cấp xã. Đồng thời, rà soát loại bỏ những thủ tục hết hiệu lực, bổ sung vào bộ TTHC cấp xã những thủ

tục mới được ban hành.

Thứ hai, UBND tỉnh Quảng Ngãi cần tiếp tục xây dựng nội dung và hình thức tuyển dụng công chức vào làm việc trong các cơ quan nhà nước cấp xã: Tiếp tục thực hiện việc xét tuyển (không qua thi tuyển) đối với sinh viên tốt nghiệp đại học chính quy loại giỏi, loại xuất sắc các ngành nghề phù hợp với yêu cầu của tỉnh; có chính sách thỏa đáng trong đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, thu hút nhân tài và khuyến khích sinh viên tốt nghiệp đại học về công tác tại xã, phường, thị trấn.

Thứ ba, có chế độ chính sách đãi ngộ hợp lý đối với cán bộ, công chức cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi

Để CB, CC tại các phường, xã của tỉnh Quảng Ngãi nói chung và công chức tại bộ phận TN & TKQ nói riêng yên tâm công tác, phát huy hết khả năng và năng lực làm việc, gắn bó với cơ quan tổ chức, làm việc lâu dài trong hệ thống công vụ cấp xã. UBND các cấp trong tỉnh Quảng Ngãi cần có chế độ ưu đãi về vật chất, tinh thần cho công chức làm việc tại bộ phận TN & TKQ trong điều kiện cho phép như: quy định chế độ phụ cấp cho lực lượng này khoảng từ 25-30 % lương. Khi bố trí sắp xếp vị trí công tác lãnh đạo, quản lý cần ưu tiên bố trí những công chức đã làm việc tại bộ phận TN & TKQ, bảo đảm cho CB, CC ở cấp xã nói chung và công chức làm việc tại bộ phận TN & TKQ nói riêng có vị trí xứng đáng trong xã hội và tạo tâm lý yên tâm, tự hào khi được thực thi công việc tại Bộ phận TN & TKQ của cấp xã.

Đồng thời, UBND tỉnh Quảng Ngãi cần có kiến nghị với HĐND tỉnh Quảng Ngãi bố trí tăng thêm kinh phí ngân sách cho công tác CCTTHC, dành một phần kinh phí sử dụng cho việc khen thưởng và tạo điều kiện cho CB lãnh đạo của UBND cấp xã, công chức của Bộ phận TN & TKQ, công chức chuyên môn cấp xã có điều kiện học tập tham quan trong và ngoài nước về các cơ chế thực hiện TTHC.

Thứ tư, cần tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra của cơ quan hành chính cấp trên đối với việc thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi. UBND tỉnh Quảng Ngãi tiếp tục chỉ đạo UBND huyện, thành phố, các phòng Nội vụ huyện thực hiện công tác kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ đối với quá trình thực hiện cơ chế một cửa của UBND cấp xã.

Thứ năm, UBND tỉnh Quảng Ngãi tiếp tục chỉ đạo UBND cấp xã rà soát, thống kê, đánh giá lại chất lượng các trang thiết bị dành cho hoạt động công nghệ thông tin (máy tính, máy in, máy fax..), các phần mềm ứng dụng đã được trang bị cho cơ sở và khả năng sử dụng của cán bộ, công chức khi giải quyết công việc

Thứ sáu, tăng cường sự giám sát của Hội đồng nhân dân và của nhân dân đối với thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã. Nhằm hoàn thiện cơ chế một cửa cần có sự giám sát, phản biện của đại biểu HĐND, lắng nghe những phản hồi từ phía người dân. Trên cơ sở đó, UBND tỉnh Quảng Ngãi xem xét những vấn đề cần thiết phải thay đổi theo ý kiến phản ánh của UBND cấp xã.

Kết luận chương 3

Để tiếp tục nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi trong thời gian tới, các cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại tỉnh Quảng Ngãi cần phải hiểu rõ hơn việc tiếp tục thực hiện cơ chế này tại cấp xã là yêu cầu cần thiết trong quá trình thực hiện mục tiêu của chương trình CCHC trong giai đoạn 2010 - 2020. Bên cạnh đó, cần thực hiện đầy đủ, đồng bộ những giải pháp cụ thể như hoàn thiện hệ thống pháp luật về cơ chế thực hiện TTHC tại UBND cấp xã, triển khai thực hiện Bộ TTHC chung cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi, tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, xây dựng đề án thực hiện cơ chế một cửa liên thông,...Thực hiện thường xuyên những giải pháp nêu trên trong thời gian nhất định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc bảo đảm tiếp tục thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã nói chung và của tỉnh Quảng Ngãi nói riêng. Khi thực hiện tốt các giải pháp ở chương 3 sẽ góp phần nâng cao được chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cấp hành chính nói chung, đáp ứng được yêu cầu đổi mới, hội nhập quốc tế của nước ta hiện nay.

KẾT LUẬN

Thực hiện cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng là một chủ trương đúng đắn của Đảng và Nhà nước nhằm từng bước xây dựng thành công Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân. Muốn thực hiện thành công mục tiêu cải cách nền hành chính nói chung, mục tiêu cải cách TTHC nói riêng thì điều cần thiết cần phải đổi mới cơ chế thực hiện TTHC. Cải cách TTHC cấp xã nói riêng trong thời gian qua đã có những chuyển biến đáng khích lệ, biểu hiện như mối quan hệ giữa cơ quan hành chính Nhà nước và tổ chức, công dân được cải thiện một cách đáng kể, thông qua một loạt các biện pháp cải cách TTHC như thực hiện theo cơ chế một cửa, công khai hóa, minh bạch hóa các quy định về TTHC; TTHC đã được rà soát, sửa đổi, bãi bỏ theo hướng đơn giản hóa, thuận tiện cho tổ chức, công dân. Cải cách thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa tại cơ quan hành chính các cấp chính là quá trình hoàn thiện phương thức giải quyết các quan hệ hành chính giữa cơ quan nhà nước và công dân, khắc phục những hạn chế tồn tại của cơ chế “nhiều cửa”.

Từ những kết quả đạt được của việc thực hiện cơ chế một cửa tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp đã khẳng định đây là cơ chế có những ưu việt và là hướng thực hiện cải cách TTHC đúng đắn. Tuy nhiên, việc thực hiện cơ chế một cửa vẫn còn những vướng mắc, hạn chế nhất định như các TTHC liên quan đến nhiều cơ quan hành chính thì người dân vẫn phải đi lại nhiều lần, qua nhiều cơ quan khác nhau, tình trạng đứt khúc trong quy trình giải quyết TTHC còn tồn tại, trình độ năng lực cán bộ thực hiện cơ chế còn hạn chế, cơ sở vật chất còn thiếu thốn...Do đó, cơ chế một cửa đang tiếp tục được hoàn thiện theo hướng xây dựng và thực hiện cơ chế một cửa liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau, để đạt được mục tiêu đem đến sự phục vụ thuận tiện, hiệu quả nhất cho nhân dân và cơ quan nhà nước.

Thực tiễn thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi đã xác định tầm quan trọng vị trí cấp xã là một bộ phận quan trọng hệ thống chính trị vì đây là cơ quan hành chính gần dân nhất. Cũng như các địa

phương khác thực hiện cơ chế một cửa cấp xã tại tỉnh Quảng Ngãi, bước đầu đã tạo thuận lợi cho tổ chức và công dân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính được dễ dàng khi có yêu cầu, nhận thức về vai trò, trách nhiệm của từng CB, CC cấp xã được nâng lên hạn chế các tệ nạn những nhiễu, gây phiền hà, sách nhiễu người dân. Qua thực tiễn, tác giả đã chỉ rõ những ưu điểm, hạn chế của cơ chế một cửa và xu hướng cần thiết phải triển khai cơ chế một cửa hiện đại, một cửa liên thông tại cấp xã. Từ thực trạng của việc thực hiện cơ chế một cửa tại UBND các xã, phường, thị trấn của tỉnh Quảng Ngãi, đề tài đã đề xuất các phương hướng và giải pháp về tiếp tục thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi như: các giải pháp về công tác xây dựng đề án; xác định phạm vi; quy trình thực hiện cơ chế; công tác CB, CC; ứng dụng công nghệ thông tin; công tác kiểm tra, giám sát.... góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi.

Các giải pháp nhằm tiếp tục thực hiện cơ chế một cửa và triển khai cơ chế một cửa liên thông tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi mà tác giả đề xuất chỉ là kết quả nghiên cứu bước đầu. Các giải pháp đó có thể chưa đầy đủ, hoàn thiện nhưng cũng định hình được một hướng đi cần phải có trong quá trình tiếp tục thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi trong thời điểm hiện nay.

Xây dựng và thực hiện các cơ chế về thực hiện TTHC, trong đó có cơ chế một cửa tại UBND cấp xã là một là một vấn đề phức tạp, khó khăn, đòi hỏi luôn phải được nghiên cứu tìm tòi và sáng tạo không ngừng nhằm tìm ra những giải pháp tối ưu nhất tùy theo điều kiện của mỗi địa phương. Tôi hy vọng những giải pháp trên đây cần được kiểm nghiệm trên thực tế và qua thực tế các giải pháp này sẽ được bổ sung, hoàn thiện, điều đó sẽ góp phần vào việc hoàn thiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi nói riêng và tại UBND cấp xã trong toàn quốc nói chung.

Thực hiện tốt cơ chế một cửa UBND cấp xã của tỉnh Quảng Ngãi là góp phần vào thành công chung của công cuộc cải cách hành chính của Nhà nước ta, là một mắc xích quan trọng trong tiến trình CCHC.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đảng Cộng sản Việt Nam, *Nghị quyết Trung ương V, khóa X về “đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước”*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội;
2. Đảng Cộng sản Việt Nam, *Nghị quyết số 17-NQ/TW ngày 01/8/2007 tại Hội nghị lần thứ 5 Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa X) về Đẩy mạnh cải cách hành chính nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước*;
3. Chính phủ, *Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 về thông qua “Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020”*;
4. Thủ tướng Chính phủ, *Quyết định 181/2003/QĐ-TTg ngày 04/09/2003; Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/06/2007 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*.
5. Thủ tướng chính phủ, *Quyết định số 246/2005/QĐ-TTg ngày 06/10/2005 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược phát triển công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020*;
6. Thủ tướng Chính phủ, *Quyết định số 09/QĐ-TTg ngày 25 tháng 03 năm 2015 về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương*;
7. Thủ tướng chính phủ, *Chỉ thị số 13/CT-TTg, ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách TTHC*;
8. Tỉnh ủy Quảng Ngãi, *Kế hoạch số 29-KH/TU ngày 22/10/2007 của Tỉnh ủy Quảng Ngãi ban hành về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước*;
9. Tỉnh ủy Quảng Ngãi, *Kết luận số 135-KL/TU ngày 08/12/2011 của Hội nghị Tỉnh ủy lần thứ bảy (khóa XVIII) về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng*

đối với công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2011-2015;

10. Tỉnh ủy Quảng Ngãi, *Kế hoạch số 01-KH/TU ngày 24/11/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XIX, nhiệm kỳ 2015 – 2020;*
11. HĐND tỉnh Quảng Ngãi, *Nghị quyết số 22/2010/NQ-HĐND ngày 13 tháng 12 năm 2010 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi quy định chế độ công tác phí, chế độ chi tổ chức cuộc hội nghị đối với các cơ quan nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh và quy định mức phụ cấp đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa;*
12. HĐND tỉnh Quảng Ngãi, *Nghị quyết số 28/2013/NQ-HĐND ngày 10 tháng 12 năm 2013 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi quy định chi đảm bảo công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;*
13. UBND tỉnh Quảng Ngãi, *Quyết định số 383/QĐ-UBND ngày 24/3/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về công bố Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã;*
14. UBND tỉnh Quảng Ngãi, *Quyết định số 287/QĐ-UBND ngày 09 tháng 09 năm 2015 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ngãi;*
15. UBND tỉnh Quảng Ngãi, *Quyết định số 1752/QĐ-UBND ngày 02/12/2011 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về ban hành kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức, viên chức tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2011-2015;*
16. UBND tỉnh Quảng Ngãi, *Báo cáo số 143/BC-UBND ngày 15/7/2015 về việc báo cáo sơ kết thực hiện CCHC giai đoạn 1 (2011-2015) và đề xuất phương hướng nhiệm vụ thực hiện CCHC giai đoạn 2 (2016-2020) của tỉnh Quảng Ngãi;*
17. UBND tỉnh Quảng Ngãi, *Báo cáo số 145/BC-UBND ngày 12/8/2016 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc báo cáo công tác CCHC năm 2015;*

18. Luận văn thạc sĩ của Trương Quang Vinh, Học viện hành chính Quốc Gia, năm 2000: “Cải cách hành chính theo cơ chế một cửa, một dấu tại cấp quận, huyện thành phố Hồ Chí Minh”.
19. Cải cách hành chính nhà nước, sách chuyên khảo, do Tiến sỹ Thang Văn Phúc chủ biên, nhà xuất bản chính trị Quốc Gia năm 2001;
20. Cải cách dịch vụ công ở Việt Nam, sách chuyên khảo, do Phó giáo sư, Tiến sỹ Lê Chi Mai chủ biên, nhà xuất bản Chính trị Quốc Gia năm 2003;
21. “Cải cách hành chính phục vụ dân”, với mã số 94-98-069, do PGS.TS Nguyễn Văn Thâm làm chủ nhiệm của học viện hành chính Quốc gia;
22. Nguyễn Thị Ngà, Hiệu quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Ủy ban nhân dân phường ở quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội, Luận văn thạc sỹ, HVCT- HC quốc gia năm 2010;
23. Trần Công Dũng (2010), Vách ngăn hay ngăn cách nơi giao dịch “một cửa”, Tạp chí Tổ chức nhà nước, số 6;
24. Nguyễn Thị Hồng Cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” ở tỉnh Bắc Giang, Tạp chí Quản lý nhà nước, số 153, tháng 10/2008
25. Đào Trí Úc (2007), Đánh giá kết quả của cải cách hành chính và các giải pháp tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính ở nước ta, Nxb Công an nhân dân;
26. Nguyễn Quang Tân (2007), Tác động tích cực của cải cách hành chính đến sự phát triển kinh tế-xã hội Bình Thuận, Tạp chí Quản lý nhà nước, số 136, tháng 5/2007;
27. Bùi Tuấn Thịnh (2007), Một số giải pháp tăng cường cải cách hành chính ở thành phố Thái Nguyên, Tạp chí Quản lý nhà nước, 6/2007;
28. Nguyễn Đức Mạnh (2007), Tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng cơ chế “một cửa” tại cấp cơ sở, Tạp chí Quản lý nhà nước, số 140, tháng 9/2007;

29. Nguyễn Văn Nam, HVHC Quốc gia: “Xây dựng mô hình một cửa liên thông và một số giải pháp để tiếp tục cải cách hành chính về đầu tư theo mô hình một cửa tại tỉnh Bình Phước”, luận văn thạc sỹ – 2006;
30. Luận văn thạc sỹ của Nguyễn Xuân Cường, HVHC Quốc gia, năm 2005: Cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trong giải quyết tranh chấp đất đai ở Lâm Đồng;
31. Luận văn Thạc sỹ của Nguyễn Văn Thanh, HVHC Quốc gia, năm 2004: Hoàn thiện tổ chức theo cơ chế một cửa của UBND cấp huyện tỉnh Hà Tây;

Phụ lục 1. CÁC MẪU PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN

Bảng 2.1: Đánh giá của công chức về công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện cơ chế

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Lựa chọn
1	Kịp thời	
2	Không kịp thời	

**Ghi chú: Nếu lựa chọn thông tin nào thì đánh dấu “X” vào ô đó*

Bảng 2.2: Đánh giá của công chức về việc bố trí vị trí phù hợp với năng lực, sở trường công tác

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Lựa chọn
1	Phù hợp	
2	Không không phù hợp	

**Ghi chú: Nếu lựa chọn thông tin nào thì đánh dấu “X” vào ô đó*

Bảng 2.3: Đánh giá của cá nhân, tổ chức về thời hạn giải quyết TTHC

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Lựa chọn
1	Đúng thời hạn	
2	Ngắn hơn	
3	Khác	

**Ghi chú: Nếu lựa chọn thông tin nào thì đánh dấu “X” vào ô đó*

Bảng 2.4: Đánh giá của cán bộ công chức về công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Lựa chọn
-----------	------------------------------------	-----------------

1	0 lần	
2	01 lần	
3	02 lần	
4	=>3 lần	

*Ghi chú: Nếu lựa chọn thông tin nào thì đánh dấu “X” vào ô đó

Bảng 2.5: Đánh giá của người dân về công tác công khai TTHC

TT	Thông tin tác giả phỏng vấn	Lựa chọn
1	Dễ nhìn, dễ đọc	
2	Khó nhìn, khó đọc	

*Ghi chú: Nếu lựa chọn thông tin nào thì đánh dấu “X” vào ô đó

Phục lục 2. CÁC XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI (CÓ 172/184 xã, phường, thị trấn đã thực hiện cơ chế một cửa)

STT	Tên đơn vị hành chính	Diện tích (km ²)	Dân số (người)	Mật độ (người/km ²)	Ghi chú
	TP. Quảng Ngãi				
1	Phường Nguyễn Nghiêm	0,51	11.391	22.335	
2	Phường Trần Hưng Đạo	0,48	8.401	17.502	
3	Phường Chánh Lộ	2,51	11.108	4.426	
4	Phường Trần Phú	2,24	8.510	3.799	
5	Phường Nghĩa Lộ	4,14	11.880	2.870	
6	Phường Nghĩa Chánh	4,04	11.385	2.818	
7	Phường Quảng Phú	7,27	16.220	2.231	
8	Phường Lê Hồng Phong	3,44	7.004	2.036	
9	Phường Trương Quang Trọng	9,26	12.175	1.339	
10	Xã Nghĩa Dũng	6,12	8.874	1.450	
11	Xã Nghĩa Đông	6,17	7.832	1.269	
12	Xã Nghĩa Hà	14,67	17.340	1.182	
13	Xã Nghĩa Phú	4,38	7.654	1.748	
14	Xã Nghĩa An	3,16	16.002	5.064	
15	Xã Tịnh Ấn Tây	7,03	7.045	1.002	
16	Xã Tịnh Ấn Đông	10,12	5.406	534	

17	Xã Tịnh Long	7,45	9.056	1.216	
18	Xã Tịnh An	8,87	8.592	969	
19	Xã Tịnh Châu	6,31	6.820	1.081	
20	Xã Tịnh Khê	15,62	13.337	854	
21	Xã Tịnh Thiện	11,92	8.201	688	
22	Xã Tịnh Hòa	17,72	12.383	699	
23	Xã Tịnh Kỳ	3,41	8.363	2.452	
	Huyện Đức Phổ				
24	Thị trấn Đức Phổ	5,62	8.451	1.504	
25	Xã Phổ Hòa	17	4.339	255	
26	Xã Phổ Thuận	14,62	13.004	889	
27	Xã Phổ Văn	10,54	10.029	952	
28	Xã Phổ Phong	54,07	9.501	176	
29	Xã Phổ An	18,62	11.859	637	
30	Xã Phổ Quang	10,50	7.963	758	
31	Xã Phổ Ninh	22,25	10.344	465	
32	Phổ Minh	9,02	5.204	577	
33	Phổ Nhơn	40	7.087	177	
34	Phổ Cường	48,50	15.183	313	
35	Phổ Khánh	55,60	14.066	253	
36	Xã Phổ Thạnh	29,73	22.634	761	
37	Xã Phổ Châu	19,85	5.280	266	
38	Xã Phổ Vinh	15,75	8.726	554	
	Huyện Minh Long				
39	Xã Long Hiệp	17,26	3.620	210	
40	Xã Long Mai	37,16	3.064	82	
41	Xã Long Sơn	66,32	4.078	61	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa

42	Xã Thanh An	37,18	2.786	75	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
43	Xã Long Môn	58,45	1.086	19	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
	Huyện Trà Bồng				
44	Thị trấn Trà Xuân	6,09	7.380	1.212	
45	Xã Trà Giang	36,50	395	11	
46	Xã Trà Thủy	75,48	2.443	32	
47	Xã Trà Hiệp	49,00	1.645	34	
48	Xã Trà Phú	15,68	4.162	265	
49	Xã Trà Tân	70,75	1.575	22	
50	Xã Trà Sơn	56,49	4.094	72	
51	Xã Trà Lâm	34,61	1.595	46	
52	Xã Trà Bình	22,18	4.796	216	
53	Xã Trà Bù	51,28	1.316	26	
	Huyện Tây Trà				
54	Xã Trà Phong	38,48	3.240	84	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
55	Xã Trà Thọ	49,56	1.787	36	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
56	Xã Trà Khê	32,32	1.351	42	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
57	Xã Trà Trung	20,44	792	39	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
58	Xã Trà Xinh	79,87	1.652	21	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
59	Xã Trà Quân	17,51	1.706	97	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
60	Xã Trà Lãnh	28,95	1.610	56	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
61	Xã Trà Thanh	48,48	1.745	36	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa
62	Xã Trà Nham	21,18	1.637	77	Chưa thực hiện Cơ chế một cửa

	Huyện Tư Nghĩa				
63	Thị trấn Sông Vệ	2,63	8.069	3.068	
64	Thị trấn La Hà	4,60	7.689	1.671	
65	Xã Nghĩa Trung	12,95	14.032	1.083	
66	Xã Nghĩa Lâm	14,07	7.371	523	
67	Xã Nghĩa Sơn	37,82	933	24	
68	Xã Nghĩa Thắng	21,50	9.279	431	
69	Xã Nghĩa Thọ	17,80	1.035	58	
70	Xã Nghĩa Thuận	14,07	7.395	525	
71	Xã Nghĩa Kỳ	26,56	17.980	677	
72	Xã Nghĩa Điền	7,16	7.883	1.101	
73	Xã Nghĩa Hòa	9,25	13.786	1.490	
74	Xã Nghĩa Thương	14,25	14.729	1.033	
75	Xã Nghĩa Hiệp	11,09	13.577	1.224	
76	Xã Nghĩa Phương	6,60	9.157	1.387	
77	Xã Nghĩa Mỹ	4,60	5.984	1.300	
	Huyện Sơn Tịnh				
78	Xã Tịnh Giang	17,0	7.975	467	
79	Xã Tịnh Đông	24,9	6.506	260	
80	Xã Tịnh Minh	9,1	6.259	684	
81	Xã Tịnh Bắc	8,8	4.460	504	
82	Xã Tịnh Sơn	14,7	9.713	656	
83	Xã Tịnh Hà	19,2	17.536	912	
84	Xã Tịnh Hiệp	35,8	7.857	219	
85	Xã Tịnh Trà	21,2	5.236	246	
86	Xã Tịnh Bình	25,2	11.677	462	
87	Xã Tịnh Thọ	39,4	12.640	320	

88	Xã Tịnh Phong	27,5	9.754	354	
	Huyện Sơn Hà				
89	Thị trấn Di Lăng	56,92	8.881	156	
90	Xã Sơn Trung	23,94	2.811	117	
91	Xã Sơn Thượng	45,00	3.665	81	
92	Xã Sơn Bao	68,45	3.425	50	
93	Xã Sơn Thành	48,52	6.745	139	
94	Xã Sơn Hạ	39,02	7.925	203	
95	Xã Sơn Nham	59,96	3.659	61	
96	Xã Sơn Giang	26,15	3.910	150	
97	Xã Sơn Linh	82,37	4.032	49	
98	Xã Sơn Cao	40,73	4.348	107	
99	Xã Sơn Hải	24,66	2.603	106	
100	Xã Sơn Thủy	44,23	4.276	97	
101	Xã Sơn Kỳ	145,38	5.908	41	
102	Xã Sơn Ba	44,98	3.752	83	
	Huyện Nghĩa Hành				
103	Thị trấn Chợ Chùa	7,55	9.609	1.272	
104	Xã Hành Thuận	8,26	7.516	909	
105	Xã Hành Dũng	30,36	7.395	243	
106	Xã Hành Minh	9,22	6.012	652	
107	Xã Hành Đức	16,30	11.568	709	
108	Xã Hành Phước	16,55	13.784	832	
109	Xã Hành Thịnh	21,10	9.289	462	
110	Xã Hành Thiện	25,07	7.460	297	
111	Xã Hành Tín Tây	39,05	4.813	123	

112	Xã Hành Tín Đông	34,56	4.499	130	
113	Xã Hành Nhân	18,71	8.564	457	
114	Xã Hành Trung	8,39	9.238	1.101	
	Huyện Mộ Đức				
115	Thị trấn Mộ Đức	9,61	8.335	867	
116	Xã Đức Nhuận	9,43	14.504	1.538	
117	Xã Đức Lợi	9,08	8.584	945	
118	Xã Đức Thắng	10,08	7.410	735	
119	Xã Đức Chánh	11,96	17.384	1.453	
120	Xã Đức Hiệp	8,01	8.291	1.035	
121	Xã Đức Minh	12,64	8.898	704	
122	Xã Đức Thạnh	9,32	9.686	1.039	
123	Xã Đức Hòa	11,77	11.208	952	
124	Xã Đức Phú	45,35	8.260	182	
125	Xã Đức Phong	14,37	18.011	1.323	
126	Xã Đức Lân	51,31	15.322	297	
127	Xã Đức Tân	9,30	7.775	836	
	Huyện Ba Tơ				
128	Thị trấn Ba Tơ	22,67	4.614	203,5	
129	Xã Ba Động	14,45	2.400	166,1	
130	Xã Ba Dinh	35,76	3.685	103	
131	Xã Ba Điền	43,92	1.338	30,5	
132	Xã Ba Thành	47,04	2.515	53,5	
133	Xã Ba Vinh	70,13	3.770	53,8	
134	Xã Ba Khâm	51,50	1.422	27,6	
135	Xã Ba Trang	147,84	1.964	13,3	

136	Xã Ba Lê	94,73	1.513	16,0	
137	Xã Ba Bích	59,22	1.738	29,3	
138	Xã Ba Vĩ	42,80	3.772	88,1	
139	Xã Ba Tiêu	41,52	2.026	48,8	
140	Xã Ba Xa	100,11	3.883	38,8	
141	Xã Ba Ngạc	41,38	2.633	63,6	
142	Xã Ba Tô	58,71	5.295	90,2	
143	Xã Ba Chùa	16,14	1.354	83,9	
144	Xã Ba Cung	30,17	1.668	55,3	
145	Xã Ba Nam	119,59	748	6,3	
146	Xã Ba Liên	41,12	1.048	25,5	
147	Xã Ba Giang	53,8	1.528	28,4	
	Huyện Bình Sơn				
148	Thị trấn Châu Ổ	2,564	10.842	4.429	
149	Xã Bình An	51,81	2.989	58	
150	Xã Bình Chánh	12,61	11.408	905	
151	Xã Bình Châu	54,51	16.045	294	
152	Xã Bình Chương	18,87	7.054	374	
153	Xã Bình Đông	13,43	8.780	654	
154	Xã Bình Dương	9,08	7.736	852	
155	Xã Bình Hải	13,13	9.967	759	
156	Xã Bình Hiệp	13,72	5.815	424	
157	Xã Bình Hòa	15,80	11.040	696	
158	Xã Bình Khương	39,28	4.220	107	

159	Xã Bình Long	13,8	6257	453	
160	Xã Bình Nguyên	26,37	9.899	375	
161	Xã Bình Mỹ	25,35	8.950	353	
162	Xã Bình Minh	37,83	9.464	250	
163	Xã Bình Phước	23,81	5.965	251	
164	Xã Bình Tân	24,48	4.661	190	
165	Xã Bình Thanh Đông	13,5	2.529	187	
166	Xã Bình Thanh Tây	12,2	4.246	348	
167	Xã Bình Thạnh	15,79	9.418	596	
168	Xã Bình Thới	5,51	5.943	1.079	
169	Xã Bình Thuận	18,71	6.304	337	
170	Xã Bình Trị	18,57	4.845	261	
171	Xã Bình Trung	14,82	9.128	616	
172	Xã Bình Phú	14,48	3.124	215	
	Huyện Sơn Tây				
173	Xã Sơn Dung	45,88	3.207	70	
174	Xã Sơn Mùa	37,16	3.572	96	
175	Xã Sơn Bua	47,39	1.919	40	
176	Xã Sơn Tân	36,66	2.243	61	
177	Xã Sơn Tinh	44,39	1.801	40,6	
178	Xã Sơn Lập	53,47	1.070	20	
179	Xã Sơn Long	42,41	2.154	51	
180	Xã Sơn Liên	37,18	1.535	41	

181	Xã Sơn Màu	37,18	1.599	43	
	Huyện Lý Sơn				
182	An Vĩnh	4,25	11.380	2.678	
183	An Hải	5,09	8.214	1.614	
184	An Bình	0,63	439	697	