

MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ “MỘT CỬA” Ở CẤP XÃ TRÊN ĐẠI BÀN TỈNH TRÀ VINH HIỆN NAY

SOME PROBLEMS OF ADMINISTRATIVE REFORM UNDER THE “ONE DOOR” MECHANISM AT THE COMMUNE LEVEL IN TRA VINH PROVINCE

Tài Lê Khanh¹

Tóm tắt

Cơ chế “một cửa” trong giải quyết thủ tục hành chính ở cấp xã tỉnh Trà Vinh đã được thực hiện từ năm 2004. Đây là cơ chế giải quyết thủ tục hành chính tiến bộ, thể hiện quyết tâm của các cấp lãnh đạo trong cải cách hành chính với cải cách thủ tục hành chính là trọng tâm. Cho đến nay, việc thực hiện cơ chế “một cửa” đã thu được nhiều kết quả nổi bật: đơn giản hóa thủ tục hành chính, bộ máy hành chính đại phương được tinh giản, chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã được nâng cao; từ đó, hiệu quả phục vụ người dân được nâng cao. Tuy nhiên, quá trình triển khai vẫn gặp một số hạn chế như: chất lượng thực hiện cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa” ở một số xã còn thấp, có nơi thực hiện mang tính hình thức, một số thủ tục đã được quy định nhưng chưa được áp dụng hết tại Bộ phận “một cửa”. Vì vậy, để hoàn thiện cơ chế “một cửa” tại cấp xã của Trà Vinh cần một số giải pháp toàn diện, dài hạn cũng sự chung tay của cả hệ thống chính trị nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ nhân dân của cơ chế này.

Từ khóa: cải cách thủ tục hành chính, cơ chế “một cửa”, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

Abstract

“Onedoor” mechanism in solving administrative procedures at the commune level of Tra Vinh province has been implemented since 2004. This is an advanced mechanism in solving administrative procedures, showing the determination of leaders in the administrative reform, particularly in the administrative procedure reform. Until now, the implementation of “one door” mechanism has gained outstanding results: administrative procedures are simplified, local administrative structure has been streamlined, staff’s professions at the commune level have been enhanced, thereby, effectively improving effective service to local people. However, the implementation has encountered some limitations. More specifically, the quality of the administrative reform in some communes is low, e.g. some communes performed in formalism, some procedures have not yet been applied all at one door mechanism. Therefore, the implementation of “one door” mechanism at the commune level of Tra Vinh province needs some comprehensive and long-term solutions in order to improve the serving effectiveness under this mechanism to local people.

Keywords: administrative procedure reform, “one door” mechanism, to simplify administrative procedures.

1. Dẫn nhập

Trong quá trình xây dựng và phát triển đất nước nói chung và của từng địa phương trong cả nước nói riêng, cải cách hành chính (với trọng tâm là cải cách thể chế và nội dung được quan tâm hàng đầu là cải cách thủ tục hành chính) được xem là một trong những giải pháp quan trọng để đạt được các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội. Cải cách thủ tục hành chính nhằm bảo đảm tính pháp lý, hiệu quả, minh bạch, công bằng trong khi giải quyết công việc hành chính; loại bỏ những thủ tục rườm rà, chồng chéo dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây

khó khăn cho dân. Thông qua việc cải cách thủ tục hành chính sẽ gỡ bỏ những rào cản về thủ tục đối với môi trường kinh doanh và đời sống của người dân, giúp cắt giảm chi phí và rủi ro của người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính. Việc công khai, minh bạch các thủ tục hành chính tạo cơ sở cho quá trình thực hiện và tăng cường khả năng giám sát thực thi công vụ của nhân dân, các tổ chức, cá nhân, thực hiện được quyền lợi, nghĩa vụ của mình và đồng thời các cơ quan hành chính nhà nước cũng thực hiện chức năng quản lý nhà nước. Việc thực hiện mô hình “một cửa” cấp xã ở Trà Vinh đã tập trung các đầu

¹ Thạc sĩ, Trường Đại học Trà Vinh

mỗi giải quyết thủ tục hành chính từ các cán bộ, công chức, các bộ phận về một đầu mối tại Ủy ban Nhân dân (UBND) thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm tạo ra sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan, đảm bảo tính thông suốt và giải quyết nhanh thủ tục hành chính cho nhân dân ở địa phương trên địa bàn tỉnh, đóng một vai trò quan trọng trong sự phát triển về mọi mặt ở các xã trong tỉnh Trà Vinh.

2. Ý nghĩa đặc thù của việc thực hiện cơ chế “một cửa” cấp xã ở tỉnh Trà Vinh

Chính quyền cấp xã có vị trí, vai trò rất quan trọng trong công cuộc phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, đặc biệt là trong thời kì đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước hiện nay. Chủ tịch Hồ Chí Minh khẳng định: cấp xã là gần dân nhất, là nền tảng của hành chính; cấp xã làm được việc thì mọi việc đều xong xuôi (Hồ Chí Minh toàn tập (tập 5) 1995, tr.371). Có thể thấy tầm quan trọng của cấp hành chính này trên một số phương diện sau:

Chính quyền cấp xã là nơi trực tiếp tổ chức và thực hiện đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước đi vào cuộc sống. Thực tiễn cho thấy, tuy đã có hệ thống đường lối, chính sách pháp luật đúng đắn, khoa học nhưng chính quyền cấp xã hoạt động yếu kém thì đường lối, chính sách, pháp luật chưa thật sự đi vào cuộc sống, chưa phát huy được sức mạnh; ở nơi nào chính quyền cấp xã hoạt động có hiệu quả thì ở đó đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước được thi hành nghiêm minh, chính trị được ổn định, kinh tế - xã hội phát triển, đời sống nhân dân ngày càng được nâng cao. Chính quyền cấp xã là nơi thể nghiệm một cách chính xác đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước.

Chính quyền cấp xã là cấp quản lý các mặt chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh quốc phòng trên địa bàn cơ sở. Hiệu quả hoạt động của chính quyền cấp xã là cơ sở quan trọng để đánh giá hiệu lực, hiệu quả hoạt động trong cả bộ máy nhà nước.

Chính quyền cấp xã là cấp giải quyết và chăm lo mọi mặt đời sống nhân dân, trực tiếp nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, tình cảm của nhân dân. Chính quyền cấp xã còn là cầu nối giữa Đảng, Nhà nước với nhân dân. Song song đó, chính quyền cấp xã là cấp trực tiếp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước cho nhân dân hiểu và thực hiện đường lối, chính sách, pháp luật đó. Chính quyền cấp xã cũng là cấp nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, ý chí của nhân dân để phản ánh với cấp liên quan.

Hiện nay, toàn tỉnh Trà Vinh có 105 xã, phường, thị trấn trong đó có 85 xã trong tổng số 7 huyện và 1 xã trên địa bàn thành phố Trà Vinh. Cụ thể, huyện Châu Thành có 13 xã, huyện Cầu Ngang có 13 xã, huyện Càng Long có 13 xã, huyện Duyên Hải có 9 xã, huyện Tiểu Cần có 9 xã, huyện Cầu Kè có 10 xã, huyện Trà Cú có 17 xã, thành phố Trà Vinh có 1 xã (xã Long Đức) (nguồn: <http://travinh.gov.vn>). Cấp xã trên địa bàn tỉnh Trà Vinh có những đặc điểm sau:

Thứ nhất, địa bàn phân bố dân cư ở các xã trên bìa bàn các huyện của tỉnh Trà Vinh không đều nhau. Bên cạnh các địa phương có lợi thế phát triển kinh tế thì vẫn còn một số địa phương ven biển, điều kiện sản xuất gặp nhiều khó khăn, hoạt động đánh bắt, nuôi trồng thủy sản là chủ yếu. Mật độ dân số không đều nhau giữa các địa phương. Dân cư sinh sống chủ yếu ở các thị trấn, ven đường giao thông, vùng sâu dân cư còn khá thưa thớt.

Thứ hai, đồng bào Khmer sống xen kẽ ở các địa phương, có xã tập trung phần lớn đồng bào Khmer sinh sống, đời sống vật chất, tinh thần của đồng bào còn gặp rất nhiều khó khăn. Điển hình như Trà Cú là một huyện vùng sâu của tỉnh Trà Vinh, cách trung tâm thành phố 34 km, với diện tích tự nhiên gần 37.000 ha, trong đó, đất sản xuất nông nghiệp gần 30.800 ha. Toàn huyện có 17 xã, 02 thị trấn, 160 ấp, khóm, với tổng số dân trên 180.000 người, trong đó người dân tộc Khmer chiếm gần 62% (nguồn: <http://travinh.gov.vn/wps/portal/tracu>)

Thứ ba, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức cấp xã không đồng đều nên việc tiếp thu và

vận dụng các quy định mới của pháp luật còn gặp nhiều khó khăn. Bên cạnh đó, nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức ở một số đơn vị xã về cải cách thủ tục hành chính chưa thật sự sâu sắc, một số cán bộ, công chức còn chưa thích nghi với cơ chế làm việc mới khi thực hiện giao dịch hành chính với công dân.

Xuất phát từ tầm quan trọng của chính quyền cấp xã đối với sự phát triển kinh tế chính trị, văn hóa xã hội của địa phương nên việc thực hiện cơ chế “một cửa” ở cấp xã thuộc tỉnh Trà Vinh là việc làm cần thiết và cũng nhằm cụ thể hóa định hướng hiện đại hóa nền hành chính của các cấp lãnh đạo.

3. Việc thực hiện cơ chế “một cửa” ở cấp xã của tỉnh Trà Vinh hiện nay – hiệu quả, hạn chế và bài học kinh nghiệm

Cơ chế “một cửa” trong cải cách thủ tục hành chính không còn là khái niệm xa lạ đối với người dân khi có việc đến cơ quan công quyền để yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính. Cơ chế “một cửa” đã làm thay đổi rõ nét trong cải cách thủ tục hành chính mang tính phục vụ nhân dân. Việc công khai quy trình, thời gian, thủ tục giải quyết giải quyết các loại hồ sơ hành chính tại trụ sở các cơ quan công quyền giúp người dân không phải đi lại nhiều, bớt trung gian, những nhiễu, phiền hà. Cơ chế “một cửa” cũng góp phần giải quyết hồ sơ hành chính theo hướng đơn giản hơn, bãi bỏ nhiều thủ tục rườm rà không cần thiết, rút ngắn thời gian giải quyết; đặc biệt, cơ chế này đã bãi bỏ chế độ biểu mẫu riêng của một số loại hồ sơ thay bằng biểu mẫu áp dụng chung cho tất cả các xã, phường. Tỉnh Trà Vinh cũng đã ban hành nhiều quy định đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính nói chung cũng như cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” cấp xã nói riêng: Quyết định số 81/2004/QĐ-UBND ngày 09 tháng 12 năm 2004 về việc áp dụng cơ chế “một cửa” tại UBND xã, phường, thị trấn; Quyết định số 09/2007/QĐ-UBND ngày 18 tháng 4 năm 2007 ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa” tại UBND xã, phường, thị trấn trong tỉnh Trà Vinh; Quyết định số 02/2008/QĐ-UBND

ngày 07 tháng 01 năm 2008 ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa” tại UBND xã, phường, thị trấn trong tỉnh Trà Vinh; Quyết định số 1213/QĐ-UBND ngày 29 tháng 6 năm 2009 về việc công bố thủ tục hành chính áp dụng chung tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Trà Vinh; Quyết định số 1622/QĐ-UBND ngày 30 tháng 8 năm 2010 về việc công bố sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Trà Vinh; Quyết định 1302/QĐ-UBND ngày 15 tháng 8 năm 2011 ban hành Quy chế phối hợp thống kê, công bố thủ tục hành chính và cập nhật, duy trì Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Trà Vinh; Quyết định số 27/2012/QĐ-UBND ngày 01 tháng 10 năm 2012 về việc ban hành Quy định chế độ trách nhiệm đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị của các ngành, các cấp trong việc thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Trà Vinh; cùng với đó là các Quyết định ban hành Kế hoạch cải cách hành chính qua các năm, trong đó luôn chú trọng nhấn mạnh việc cải cách thủ tục hành chính.

Việc triển khai thực hiện mô hình “một cửa” cấp xã trên địa bàn tỉnh Trà Vinh trong những năm qua đạt được nhiều thành tựu nổi bật. Điều này được thể hiện trên các khía cạnh cơ bản như sau:

Thứ nhất, các địa phương đều khẳng định rằng việc thực hiện cơ chế này đã đem lại hiệu quả to lớn, góp phần làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền và người dân, nền hành chính chuyển dần sang nền hành chính phục vụ.

Việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” của UBND cấp xã tại Trà Vinh tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch với cơ quan hành chính, giảm được tình trạng cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lần, phải qua nhiều cơ quan, nhiều cấp hành chính để giải quyết công việc. Thông qua đó, tạo điều kiện để chính quyền gần dân hơn, chống tệ quan liêu, hách dịch, cửa quyền trong đội ngũ cán bộ, công chức; cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu giao dịch công việc không còn cảm giác ngại ngần khi

tiếp xúc với các cơ quan hành chính.

Biểu hiện cụ thể của kết quả trên là chỉ số PAR INDEX 2013 (Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh năm 2013) của tỉnh Trà Vinh xếp thứ hạng 19/63 tỉnh, thành phố, được xếp vào nhóm đạt kết quả Tốt. Trước đó, kết quả chỉ số PAR INDEX 2012 tỉnh Trà Vinh xếp thứ hạng 22/63 tỉnh, thành phố, xếp vào nhóm đạt kết quả Khá. Kết quả này có sự đóng góp vô cùng quan trọng của việc thực hiện cải cách hành chính cấp xã; điều đó cũng đồng nghĩa rằng công tác “một cửa” tại cấp xã ở Trà Vinh đã và đang mang lại những kết quả khả quan.

Thứ hai, việc triển khai giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” của UBND cấp xã gắn liền với đơn giản hóa chủ tục hành chính, cải cách phương thức làm việc của cơ quan hành chính đã nâng cao tính chuyên nghiệp, hiệu quả hoạt động của các cấp chính quyền địa phương. Đồng thời, đây cũng là biện pháp tích cực nhằm đổi mới phương thức giải quyết công việc giữa cơ quan nhà nước với cá nhân và tổ chức. Từ đó, từng bước tách dần công việc quản lý chuyên môn với các công việc sự vụ nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước và giải quyết tốt nhất các công việc liên quan tới cá nhân và tổ chức. Qua kết quả khảo sát việc thực hiện cơ chế “một cửa” tại một số xã, tất cả người dân được khảo sát cho rằng quy định về thời gian giải quyết công việc hiện nay là hợp lý, thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” giúp giải quyết công việc nhanh hơn so với trước đây.

Thứ ba, thực hiện cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa” đã góp phần sắp xếp hợp lý tổ chức, cán bộ, công chức và cơ sở vật chất, tạo cơ chế phối hợp chặt chẽ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước ở từng địa phương.

Qua tổ chức thực hiện cơ chế “một cửa”, các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương có điều kiện sắp xếp lại tổ chức bộ máy theo hướng chuyên môn hoá, tách hoạt động chuyên môn với hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (bộ phận “một cửa”), làm cho hoạt động của từng bộ phận mang tính chuyên nghiệp hơn. Quan hệ giữa các

bộ phận chuyên môn với bộ phận “một cửa” được thể chế hoá bằng Quy chế phối hợp nên tạo được sự gắn kết trách nhiệm trong việc giải quyết các công việc cho người dân và tổ chức. Thông qua đó, giúp lãnh đạo cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện có điều kiện tăng cường kiểm tra, giám sát, quản lý hoạt động của các bộ phận trong cơ quan, bảo đảm phục vụ người dân và tổ chức ngày càng tốt hơn.

Trong điều kiện của các địa phương hiện nay, thực hiện cơ chế “một cửa” giúp cho việc sắp xếp, sử dụng có hiệu quả cơ sở vật chất của cơ quan nhà nước, hình thành môi trường làm việc lành mạnh, nghiêm túc, trang trọng của cơ quan công quyền. Phần lớn cán bộ, công chức tại bộ phận “một cửa” được lựa chọn là những người có kinh nghiệm, có năng lực, phẩm chất và tinh thần trách nhiệm trong phục vụ công dân và tổ chức và đã được người dân đánh giá cao về thái độ ứng xử và cách thức giải quyết công việc. Nhiều cán bộ, công chức qua thời gian làm việc tại bộ phận “một cửa” đã được đề bạt vào những vị trí lãnh đạo, quản lý trong các cơ quan nhà nước địa phương.

Thứ tư, thực hiện cơ chế “một cửa” đã tăng cường cơ chế giám sát trong hoạt động của cơ quan hành chính, hạn chế tiêu cực trong đội ngũ cán bộ, công chức.

Thực hiện tốt cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa” là điều kiện thuận lợi để phát huy quyền dân chủ của người dân, tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cơ quan nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức. Qua đó, người dân có thể đóng góp ý kiến đối với quy định trong các thủ tục hành chính, góp ý về tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ công chức và chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước, từ đó giúp cơ quan hành chính nhà nước chấn chỉnh hoạt động của mình theo đúng quy định của pháp luật, cải tiến quy trình giải quyết công việc để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Thứ năm, kết quả thực hiện cơ chế “một cửa” đã góp phần quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của các địa phương trên địa bàn tỉnh.

Việc thực hiện cơ chế “một cửa” giúp giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân được thông thoáng, thuận tiện. Qua đó, làm cho các cá nhân, doanh nghiệp trong nước, ngoài nước và các nhà đầu tư hài lòng, tin tưởng vào chính sách phát triển kinh tế của địa phương.

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Trà Vinh còn một số hạn chế, yếu kém thể hiện trên một số mặt như sau: chất lượng thực hiện cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa” ở một số xã còn thấp, có nơi thực hiện mang tính hình thức. Việc thực hiện các thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực như đất đai, xây dựng, còn khó khăn, gây bức xúc cho người dân, người dân phải đi lại nhiều lần, tốn thời gian và chi phí của họ. Có nơi tổ chức và công dân vẫn phải gặp cán bộ chuyên môn sau khi đã nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; từ đó, dễ phát sinh tiêu cực trong hoạt động của cơ quan hành chính. Ngoài ra, các điều kiện bảo đảm thực hiện cơ chế “một cửa” theo quy định còn hạn chế. Diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không bảo đảm. Điều kiện cơ sở vật chất nhiều nơi còn thiếu thốn, trang thiết bị lạc hậu. Ở một số xã thiếu biên chế nên phải bố trí cán bộ hợp đồng làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trình độ cán bộ, công chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn bất cập, công tác tập huấn, thực hiện chế độ đãi ngộ cho cán bộ, công chức chưa được quan tâm thỏa đáng nên ảnh hưởng đến chất lượng thực hiện cơ chế “một cửa” tại địa phương.

Trước những hạn chế nêu trên, một số nguyên nhân được đề cập đến như:

Xuất phát từ những quy định của văn bản pháp luật về cơ chế “một cửa” còn chung chung, chưa thực sự gắn với đặc thù của cấp hành chính đặc biệt quan trọng - cấp xã. Việc quy định cơ chế “một cửa” mới chỉ dừng lại ở việc nêu lên những nguyên tắc hoạt động, quy trình hoạt động chung của Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả nói chung của các cấp hành chính, chưa quy định rõ ràng về quy

trình tiếp nhận và trả kết quả của Bộ phận “một cửa” 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 cơ chế này ở xã.

Chế độ chính sách đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 khác không nhiều trong khi khối lượng công việc của họ khá lớn từ tiếp nhận, thẩm định, đến yêu cầu giải quyết, trả hồ sơ. Chế độ, chính sách chưa thỏa đáng nên chưa kịp thời khuyến khích, động viên số cán bộ, công chức nhiệt tình hơn trong công việc, khiến cho một bộ phận cán bộ công chức thiếu hăng hái trong công việc, chậm đổi mới, sáng tạo trong công việc.

Chất lượng cán bộ, công chức cấp xã nhìn chung chưa cao. Trình độ, kỹ năng xử lý công việc của một số cán bộ cấp xã (xét trên phương diện đầu vào) còn thấp so với yêu cầu, nhiệm vụ. Vì vậy, công tác bồi dưỡng thường xuyên hằng năm không mang lại hiệu quả cao. Bên cạnh đó, các lớp bồi dưỡng chủ yếu là các lớp ngắn hạn nên cán bộ cấp xã gặp nhiều khó khăn trong quá trình tiếp thu để vận dụng, thực hiện nhiệm vụ. Theo báo cáo của UBND tỉnh Trà Vinh, trong năm 2014, tỉnh chỉ triển khai được 02 lớp bồi dưỡng kỹ năng hành chính và nghiệp vụ cải cách hành chính cho đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách công tác cải cách hành chính tại Ủy ban nhân dân cấp xã; bên cạnh đó, việc đánh giá kết quả đạt được của các lớp bồi dưỡng này vẫn chưa được thực hiện cụ thể.

Một số chức danh cấp xã chưa đạt chuẩn về trình độ, lại chưa đủ điều kiện nghỉ hưu, chưa có chính sách hỗ trợ hợp lý nhằm động viên, khuyến khích các cán bộ trên chủ động nghỉ hưu sớm nên chưa thể bố trí, bổ nhiệm được cán bộ trẻ để thay thế. Và từ đây dẫn đến một số hệ lụy như việc tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, đường lối, chính sách của cấp trên xuống cơ sở không kịp

thời, đầy đủ; việc triển khai thực hiện nhiệm vụ của chính quyền cơ sở còn chậm; giải quyết công việc còn nhiều sai sót, dẫn đến việc khiếu nại, gửi đơn thư vượt cấp; một số làm việc thụ động, cầm chừng, trách nhiệm không cao, không nắm rõ tình hình địa phương, tình hình công việc; một số ít có biểu hiện thiếu trách nhiệm, chưa thật sự quan tâm đến cơ sở và kể cả công chức chuyên môn cấp xã theo ngành, lĩnh vực phụ trách.

Thông qua những thành tựu, hạn chế của việc thực hiện cơ chế “một cửa” ở cấp xã, tỉnh Trà Vinh có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm:

Một là, trong quá trình triển khai thực hiện và hoàn thiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” luôn phải đảm bảo sự lãnh đạo thống nhất của các cấp ủy Đảng.

Hai là, cần phải chú trọng đến công tác tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế “một cửa”, đặc biệt là đối với việc thực hiện cung ứng các dịch vụ công trực tuyến – điều mà chúng ta đang hướng đến nhưng có vẻ còn khá xa lạ với các cấp chính quyền địa phương.

Ba là, hoàn thiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” cần phải thực hiện đồng bộ với các nhiệm vụ khác của công cuộc cải cách hành chính, đặc biệt là việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức.

Bốn là, cần phải chú trọng đến việc đầu tư cơ sở vật chất, hiện đại hóa các trang thiết bị phục vụ hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đặc biệt là việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

4. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa”

4.1. Đổi mới hoạt động quản lý điều hành công tác cải cách hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh Trà Vinh nói chung

Có thể thấy, tiến độ triển khai và chất lượng thực hiện mô hình “một cửa” phụ thuộc rất nhiều vào sự quyết tâm, chỉ đạo sâu sát của cấp ủy và người đứng đầu trong cơ quan hành chính các cấp.

Đây là yếu tố có tính chất quyết định đến sự thành công của mô hình này.

Để tăng cường chỉ đạo, điều hành nói trên, trước hết cần tạo được sự chuyển biến trong nhận thức của cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp về hoạt động cải cách, từ khâu quán triệt quan điểm, nghị quyết đến việc tổ chức thực hiện. Trong đó, cần nhận thức rõ vai trò của cấp xã trong thực hiện mô hình “một cửa”. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền từ tỉnh đến cơ sở đối với việc thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, địa phương trong thực hiện nhiệm vụ. Người đứng đầu cơ quan phải quyết liệt và tâm huyết trong việc thực hiện chỉ đạo, điều hành, triển khai và kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị; kịp thời phát hiện chấn chỉnh những hiện tượng sách nhiễu, tiêu cực có thể xảy ra.

4.2. Thường xuyên kiện toàn, nâng cao năng lực cán bộ công chức chất lượng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, không ngừng hoàn thiện cơ chế tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hành chính “một cửa” ở cấp xã trên địa bàn Tỉnh

Để nâng cao chất lượng hoạt động của mô hình “một cửa”, cơ cấu tổ chức của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải được sắp xếp hợp lý, gọn nhẹ trên cơ sở xác định số lượng các đầu việc được thực hiện theo mô hình “một cửa”. Không nên quy định cứng số công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả mà căn cứ vào khối lượng công việc của mỗi xã cụ thể để phân bổ số lượng công chức phù hợp. Hiện tại, cán bộ công chức tại Bộ phận “một cửa” thường là 4 người, bao gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, công chức Văn phòng thống kê, công chức Tư pháp – hộ tịch, công chức Địa chính – xây dựng. Tuy nhiên, đối với những khu vực đông dân cư, nhu cầu giải quyết công việc của người dân lớn thì xem xét bố trí từ 4 - 6 công chức tại bộ phận này. Các xã có lượng giao dịch ít thì chỉ cần 2 - 3 công chức (dựa vào số dân của địa phương), trong đó xác định lĩnh vực mà người dân có nhu cầu giải quyết nhiều để bố trí công chức chuyên môn của

lĩnh vực đó vào bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. UBND xã cần căn cứ vào tình hình thực tế của địa phương để bố trí lịch làm việc khoa học; trong trường hợp cần thiết, có thể cân nhắc bố trí một vài công chức thay phiên trực vào ngày cuối tuần để giải quyết hồ sơ.

Tăng cường tính công khai, minh bạch trong thực hiện mô hình “một cửa” là việc làm rất cần thiết. Việc bảo đảm tính rõ ràng và công khai của các thủ tục hành chính giúp cho người dân hiểu rõ về các thủ tục cần làm, từ đó có điều kiện để giám sát hoạt động của cơ quan cung cấp dịch vụ, góp phần làm lành mạnh, trong sạch bộ máy nhà nước, giảm thiểu vấn nạn “cò môi” hành chính, bớt đi việc làm tùy tiện, thái độ gây khó khăn, nhùng nhịu của một bộ phận đội ngũ cán bộ công chức. Bằng niềm yết công khai thủ tục hành chính phải được trình bày rõ ràng, thẩm mỹ và đặt ở vị trí thuận tiện tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để tổ chức, công dân dễ dàng tìm hiểu và tiếp cận thông tin; thường xuyên cập nhật các quy định mới về thủ tục hồ sơ, quy trình cũng như mức phí, thời gian giải quyết. Có sổ sách theo dõi, ghi chép đầy đủ việc giải quyết hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Nghiên cứu và đề xuất mẫu hóa các loại đơn, tờ khai nhằm tạo sự thống nhất, đồng bộ trong sử dụng và quản lý, chống việc lạm dụng mẫu đơn, tờ khai hành chính phục vụ lợi ích cục bộ. Các mẫu đơn, tờ khai này cần được thay đổi theo hướng đơn giản, dễ hiểu để mọi người dân có thể dễ dàng làm theo, nhất là các đối tượng công dân có trình độ thấp, là người thuộc đồng bào dân tộc ít người.

4.3. Tăng cường công tác thanh kiểm tra, giám sát việc giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”

Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát có vai trò đặc biệt quan trọng đối với việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” của các cơ quan hành chính cấp xã. Nó tạo ra cơ chế để kiểm soát hoạt động thực thi pháp luật của cán bộ, công chức nhằm phát hiện, điều chỉnh và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật của họ. Trong quá trình lãnh đạo, Đảng

ta đã đúc rút ra một bài học kinh nghiệm rất quý báu, mang tính quy luật đó là: đã lãnh đạo thì phải có kiểm tra, không kiểm tra thì coi như không có lãnh đạo. Đồng thời, Chủ tịch Hồ Chí Minh cũng đã nhiều lần căn dặn, chỉ đạo công tác kiểm tra của Đảng; có thể nói rằng: chín phần mười khuyết điểm trong công việc của chúng ta là vì thiếu sự kiểm tra. Vì vậy, để tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” của các cơ quan hành chính cấp xã, trong thời gian tới cần phải thực hiện tốt một số nhiệm vụ sau: tăng cường sự giám sát của Hội đồng Nhân dân và UBND đối với việc thực hiện cơ chế “một cửa”; tăng cường sự giám sát của các tổ chức chính trị - xã hội và của nhân dân đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính.

4.4. Đào tạo đội ngũ cán bộ chuyên môn, đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính theo mô hình “một cửa” cấp xã hiện nay

Chúng ta đã có chính sách thu hút đối với những cá nhân có chuyên môn, trình độ cao về công tác ở các xã. Tuy nhiên, việc thực hiện các chính sách đãi ngộ đối với cán bộ công chức có trình độ về công tác ở các xã trên địa bàn tỉnh, đặc biệt là các xã vùng sâu, vùng xa còn nhiều bất cập như chế độ đãi ngộ còn thấp, đội ngũ nhân lực này cũng ngại khi về công tác tại các xã vùng sâu. Do đó, trong thời gian tới cần tiếp tục phát huy những mặt đã làm được, đồng thời phân tích làm rõ những hạn chế, tồn tại cần khắc phục và đề xuất kiến nghị một số chế độ chính sách đối với người có bằng đại học về công tác tại cấp xã trong thời gian tới.

Bên cạnh đó, hoạt động của Bộ phận “một cửa” tại một số địa phương trong thời gian qua gặp khó khăn ở vấn đề con người. Nguyên nhân là do ở những xã số lượng đồng bào dân tộc Khmer đông nhưng cán bộ tại Bộ phận “một cửa” lại không giỏi về tiếng Khmer. Từ đó dẫn đến hệ quả là việc triển khai các chủ trương, chính sách của Đảng và nhà nước, việc thực hiện các thủ tục hành chính cho người dân gặp khó khăn. Trình độ của cán bộ công chức ở Bộ phận “một cửa” cấp xã tại Trà Vinh

vẫn còn nhiều hạn chế, số lượng cán bộ có trình độ Đại học còn thấp, một phần trong số đó không đúng với chuyên môn nghiệp vụ, các kỹ năng ứng xử, giao tiếp với người dân còn nhiều hạn chế. Do vậy, để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” tại các cơ quan hành chính cấp xã cần phải: thường xuyên mở các lớp tập huấn nghiệp vụ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”; bố trí sắp xếp cán bộ, công chức có đủ trình độ chuyên môn nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức vào làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; xây dựng và thực hiện chế độ chính sách đãi ngộ hợp lý đối với đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4.5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính, đặc biệt trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; hoàn thiện cơ sở vật chất tại Bộ phận “một cửa”

Nâng cao mức phụ cấp đặc thù đối với cán bộ phụ trách công nghệ thông tin tại các cơ quan hành chính nhằm thu hút được nhân lực về công nghệ thông tin phục vụ cho mục tiêu tin học hoá, hiện đại hoá nền hành chính nhà nước, tiếp tục áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO trong quản lý hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhằm đạt hiệu quả cao hơn. Hiện tại, các Sở, Ngành của tỉnh và UBND huyện, thành phố đều được cấp chứng chỉ và thực hiện đúng quy định ISO trong hoạt động hành chính nhà nước; riêng đối với cấp xã tính đến nay chỉ có 19 xã, phường, thị trấn được cấp chứng chỉ ISO theo quy định. Với tính chất quan trọng của UBND cấp xã, chúng ta cần thiết phải áp dụng tiêu chuẩn này trong quản lý. Cùng với đó, việc Sở Thông tin và Truyền thông triển khai “Dự án ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa” và dịch vụ công trực tuyến cấp xã là một tín hiệu tốt trong việc hoàn thiện cơ chế “một cửa” tại địa phương. Tuy nhiên, đơn vị triển khai cần có sự theo dõi sát sao, đánh giá những kết

quả và rút ra khó khăn, thuận lợi nhằm hoàn thiện hoạt động này. Việc xây dựng, hoàn thiện trụ sở làm việc của UBND các xã, phường, thị trấn theo Quyết định số 1441/QĐ-TTg ngày 06/10/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã, phường, đảm bảo yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước cần được quan tâm. Hiện nay, một số trụ sở của UBND các xã, phường, thị trấn đã được nâng cấp, xây dựng mới khang trang, đáp ứng được tiêu chuẩn về trụ sở cơ quan theo quy định của Chính phủ. Tuy nhiên, vẫn còn đó một số xã còn phải làm việc trong tình trạng thiếu cơ sở vật chất hoặc cơ sở vật chất không đảm bảo yêu cầu

Bên cạnh đó, chúng ta cần tăng cường công tác phối kết hợp giải quyết thủ tục hành chính giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các ban chuyên môn của UBND xã, giữa cán bộ chuyên môn của xã với cán bộ có thẩm quyền giải quyết hồ sơ hành chính của các phòng, ban thuộc UBND huyện để thực hiện cơ chế “một cửa” và “một cửa” liên thông” được thông suốt và thuận lợi. Cần phải xây dựng quy chế chuyển giao và xử lý văn bản theo một quy trình khoa học được lãnh đạo cơ quan phê duyệt. Đây là cơ sở để chỉ đạo thực hiện một cách thống nhất khi giải quyết công việc cho công dân, tổ chức theo cơ chế “một cửa”, chống lại tình trạng đùn đẩy công việc, kéo dài thời gian giải quyết.

5. Kết luận

Như vậy, trước yêu cầu đổi mới đất nước, hoạt động cải cách thủ tục hành chính được Đảng và Nhà nước hết sức quan tâm. Việc định hướng cải cách thủ tục hành chính cấp xã ở tỉnh Trà Vinh cũng rất được chú trọng. Các giải pháp đưa ra phần nào giải quyết được yêu cầu của thực tiễn cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” cấp xã tại địa phương. Thông qua các giải pháp cho thấy việc cải cách thủ tục hành chính ở bộ máy chính quyền xã không chỉ của riêng ai mà đó là trách nhiệm của bộ máy chính quyền các cấp từ trung ương đến cơ sở.

Tài liệu tham khảo

- Bùi, Thế Vinh. 2002. *Mô hình cải cách hành chính “một cửa một dấu” cấp quận, huyện tại Tp. HCM*. Khoa học xã hội, số 2, tr 51-61.
- Trương, Quang Vinh. 2000. *Cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa”, một dấu” tại cấp quận, huyện Thành Phố Hồ Chí Minh*. Luận văn Thạc sỹ Hành chính công, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2001. Quyết định số 14/2001/QĐ-UBT ngày 26/3/2001 Về việc thực hiện cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa” tại các huyện - thị xã thuộc tỉnh.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2004. Quyết định số 81/2004/QĐ-UBT ngày 09/12/2004 của UBND tỉnh Trà Vinh, UBND xã - thị trấn bắt đầu áp dụng thực hiện cơ chế “một cửa” kể từ ngày 01/01/2005.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2007. Quyết định số 09/2007/QĐ-UBND Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa” tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn trong tỉnh Trà Vinh.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2008. Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 7/1/2008, Quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa” tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn trong tỉnh Trà Vinh.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2010. Báo cáo số 90/BC-UBND ngày 12/7/2010 Về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tháng 7 năm 2010 trên địa bàn tỉnh Trà Vinh.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2014. *Báo cáo số 115/BC-UBND ngày 25/12/2014 về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2014 và chương trình công tác cải cách hành chính năm 2015 của tỉnh Trà Vinh*
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2012. *Quyết định 27/2012/QĐ-UBND về Ban hành quy định trách nhiệm đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị của các ngành, các cấp trong việc thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Trà Vinh*.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2012. Quyết định số 1824/QĐ-UBND ngày 16/10/2012, Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Trà Vinh giai đoạn 2011-2015.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2013. Quyết định số 1703/QĐ-UBND ngày 10/9/2013, Ban hành Quy chế phối hợp thống kê, công bố thủ tục hành chính và cập nhật, duy trì Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Trà Vinh.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2014. Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 8/12/2014 Về Cải cách hành chính tỉnh Trà Vinh năm 2015.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh. 2014. Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 8/12/2014 Về Tuyên truyền công tác cải cách hành chính tỉnh Trà Vinh năm 2015.