



NHÌN LẠI 10 NĂM THỰC HIỆN CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

*ThS NGUYỄN THANH GIANG**

Ngày 17-9-2001, Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2001-2010 được ban hành kèm theo Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ với bốn nội dung cơ bản: cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, đổi mới, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức và cải cách tài chính công. Trên cơ sở đó, thành phố Đà Nẵng đã chọn cải cách thủ tục hành chính (TTHC) là khâu đột phá, đồng thời, áp dụng phương thức triển khai theo mô hình “*Một cửa*”.

Là một trong những địa phương đi tiên phong trong công tác CCHC, ngay từ đầu năm 2001 (ngày 11-4-2001), UBND thành phố Đà Nẵng đã ban hành Quyết định số 49/2001/QĐ-UB phê duyệt Đề án cải cách TTHC theo mô hình “*Một cửa*” ở các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng. Theo đó, tất cả các cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố đều phải thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ cho công dân và tổ chức chỉ thông qua một địa điểm duy nhất do bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ) của đơn vị thực hiện. So với quy định của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04-9-2003 về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “*Một cửa*” tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; trong đó, nêu rõ kể từ ngày 01-01-2004, áp dụng cơ chế này ở cấp huyện, tỉnh và từ ngày 01-01-2005, áp

dụng ở cấp xã, phường thì Đà Nẵng đã thực hiện cơ chế “*Một cửa*” trước 4-5 năm theo quy định. Đến nay, 100% cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; 100% quận, huyện, phường, xã và các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn thành phố đã chỉ đạo triển khai cơ chế “*Một cửa*”. Qua 10 năm, cách thức tổ chức và chất lượng hoạt động của các cơ quan công quyền ở Đà Nẵng ngày càng hoàn thiện, đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Với mô hình “*Một cửa*”, người dân không còn phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi, công việc được giải quyết nhanh chóng, đúng thời hạn quy định, đúng pháp luật và quan trọng hơn là góp phần chống lại việc gây phiền hà, nhũng nhiễu của đội ngũ cán bộ, công chức đối với nhân dân.

1. Những kết quả đạt được sau 10 năm thực hiện cơ chế “*Một cửa*”.

Một trong những yêu cầu khi thực hiện cơ chế “*Một cửa*” là phải công khai hóa, minh bạch hóa TTHC. Giải quyết hồ sơ công việc của công dân và tổ chức, bao giờ cũng đòi hỏi hồ sơ đó phải thông qua rất nhiều loại TTHC. Nếu như trước đây, việc nắm bắt các TTHC trong hồ sơ là “đặc quyền” của cán bộ, công chức thụ lý hồ sơ và người dân hết sức khó khăn khi muốn tiếp cận thông tin thì nay, theo quy định của cơ chế “*Một cửa*”, tại nơi tiếp nhận hồ

* Học viện Hành chính.

sơ của các cơ quan, phải niêm yết công khai các nội dung: bộ phận có thẩm quyền tiếp nhận hồ sơ (có biển tên định danh); thời gian làm việc trong tuần; các loại thủ tục hồ sơ (giấy tờ) cần nộp; quy trình và thời hạn giải quyết hồ sơ; phí và lệ phí theo quy định của Nhà nước; các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, điều chỉnh công việc. Hiện nay, tại bộ phận TN&TKQ của 100% các sở, ngành, quận, huyện, xã, phường và 7 cơ quan trung ương đóng trên địa bàn thành phố đều đã thực hiện việc công khai hóa theo các nội dung trên.

Mặt khác, theo Quyết định số 49/2001/QĐ-UB thì “địa điểm tiếp nhận hồ sơ phải trang bị phương tiện làm việc đầy đủ, sắp xếp sơ đồ vị trí làm việc khoa học, giải quyết công việc theo phương pháp liên hoàn, khép kín, tạo mọi sự thuận lợi cho công dân và tổ chức.” Với yêu cầu này, tại nơi TN&TKQ của các cơ quan hành chính nhà nước trong thành phố đã được xây dựng khang trang, đầy đủ và hiện đại, đáp ứng phần nào nhu cầu của công dân và tổ chức, như UBND quận Hải Châu, quận Sơn Trà, phường Xuân Hà, Thạch Giản, An Hải Bắc, xã Hòa Châu, Hòa Liên... Đặc biệt, tại UBND quận Thanh Khê, cơ sở của bộ phận TN&TKQ đang được xây dựng theo hướng công sở điện tử.

Đi liền với việc công khai hoá, minh bạch hoá TTHC, Đà Nẵng đã xoá bỏ chế độ “độc quyền” về biểu mẫu hồ sơ, tờ khai hành chính trên địa bàn thành phố. Ngày 19-6-2001, UBND thành phố ban hành Thông báo số 27/TB-UB; trong đó, quy định: “Các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng khi tiếp nhận hồ sơ của công dân, tổ chức không được yêu cầu công dân, tổ chức phải nộp mẫu đơn, biểu mẫu có dấu của cơ quan, đơn vị mình. Tất cả các loại mẫu đơn, biểu mẫu hồ sơ phải phát hành đến UBND các xã, phường để công dân, tổ chức thuận tiện khi có nhu cầu sử dụng.”

Với Thông báo này, việc giao dịch của công dân và tổ chức thuận lợi hơn rất

nhều, vì trước đó, trên mỗi mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính do các cơ quan nhà nước quản lý luôn luôn có đóng dấu của cơ quan. Như vậy, khi có giao dịch liên quan đến hồ sơ, giấy tờ, không ai có thể mua biểu mẫu ở nơi khác mà phải đến tận cơ quan chủ quản và xử lý hồ sơ đó mới mua được.

Nhằm mục tiêu nâng cao năng lực phục vụ nhân dân, năm 2004, trước khi Tổ Công tác Đề án 30 của Chính phủ thống nhất 63 bộ TTHC của các địa phương, Đà Nẵng đã thống nhất 56 bộ TTHC tại 56 phường, xã. Theo đó, thống nhất trên toàn thành phố về quy trình, yêu cầu điều kiện, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, mức thu phí, lệ phí liên quan đến tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “Một cửa”, “Một cửa liên thông”. Đà Nẵng đã một lần nữa đi trước cả nước khi đăng kí với Bộ Nội vụ (năm 2006) để trở thành một trong những địa phương đầu tiên thử nghiệm mô hình mới: thực hiện thí điểm cơ chế “Một cửa liên thông” trên các lĩnh vực đất đai, lao động - thương binh và xã hội tại UBND phường, xã (sau này, với Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22-6-2007 của Thủ tướng Chính phủ, cơ chế “Một cửa liên thông” mới chính thức triển khai trên toàn quốc). Đây chính là mắt xích quan trọng trong tiến trình thống nhất nhằm dễ quản lý và đơn giản hóa, rút ngắn thời gian, quy trình giải quyết hồ sơ TTHC.

Với cơ chế “Một cửa liên thông”, các cơ quan nhà nước đều có trách nhiệm trong việc phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, từ trên xuống, từ dưới lên để phục vụ nhân dân một cách tốt nhất, cùng quy trình, thủ tục đơn giản nhất và chi phí phát sinh tiết kiệm nhất. “Một cửa liên thông” đã nâng tầm của cơ chế “Một cửa” lên mức cao hơn trong trách nhiệm phục vụ người dân và doanh nghiệp. Từ kết quả thí điểm, năm 2007, thành phố đã triển khai trên diện rộng tại 100% phường, xã, góp phần tạo thuận lợi và hỗ trợ cho đại đa số người dân lao động, người dân vùng nông thôn ở xa

khu vực trung tâm hành chính. Bên cạnh đó, cơ chế này cũng thể hiện hiệu quả rõ nét trong quá trình giải quyết thủ tục đăng kí kinh doanh, đăng kí mã số thuế, khắc dấu và giải quyết thủ tục đầu tư nước ngoài...

Đánh giá hiệu quả tác động về mặt kinh tế, chính trị, quản lý, điều hành và tác động xã hội, có thể thấy, nhiều TTHC rườm rà, không cần thiết đã được rà soát, sửa đổi, bãi bỏ theo hướng đơn giản hơn, giảm từ 1/3 đến 1/2 thời gian giải quyết các dịch vụ công, đúng như tinh thần chỉ đạo của lãnh đạo thành phố tại Nghị quyết số 09-NQ/TU ngày 14-4-2004, tiết kiệm cho cơ quan nhà nước, người dân và doanh nghiệp hàng chục tỉ đồng, rút ngắn cho xã hội hàng triệu ngày làm việc trong quá trình thực hiện các giao dịch kinh tế, hành chính, dân sự liên quan đến nhiều lĩnh vực.

Nếu như trước khi triển khai cơ chế “*Một cửa liên thông*”, doanh nghiệp phải trải qua hơn 30 ngày với 6 lần giao dịch để hoàn thành thủ tục thành lập (trước năm 2007) thì sau khi triển khai cơ chế “*Một cửa liên thông*” giữa Sở Kế hoạch và Đầu tư, Cục Thuế và Công an thành phố, quy trình thành lập doanh nghiệp đã rút gọn còn không quá 10 ngày với 2 lần giao dịch. Với số lượng doanh nghiệp đăng kí mới là 6.364; doanh nghiệp bổ sung đăng kí kinh doanh 9.387, ước tính từ khi triển khai cơ chế “*Một cửa liên thông*”, đã tiết kiệm cho doanh nghiệp ít nhất 64.000 lượt đi lại và 320.000 ngày làm việc. Hay trong lĩnh vực hộ tịch - giao dịch hành chính thường gặp nhất tại phường, xã, nếu năm 2001, người dân phải mất 5-7 ngày để thực hiện các TTHC về đăng kí kết hôn, khai sinh, xác nhận hộ tịch..., thì từ năm 2004, chỉ mất 1-3 ngày để hoàn thành các nội dung trên.

Theo thống kê, số lượng hồ sơ giải quyết trên toàn địa bàn thành phố trong 10 năm khoảng 28.000 bộ thì ước tính, đã tiết kiệm về thời gian cho xã hội hơn 1.120.000 ngày làm việc. Những nỗ lực cải cách TTHC trong thực hiện cơ chế “*Một*

cửa” và “*Một cửa liên thông*” về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cũng góp phần rút ngắn thời gian từ 60 ngày (năm 2001) xuống còn 43 ngày, giúp người dân thành phố tiết kiệm hơn 126.000.000 ngày làm việc, (bình quân có hơn 105.000 hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất giai đoạn 2001-2010). Tương tự, nếu như trước năm 2007, theo quy định, người dân phải chi phí 6 lượt giao dịch/hồ sơ, thì từ 2007 đến nay, chỉ mất 4 lượt giao dịch/hồ sơ, tương ứng 126.000 lượt đi lại, ước tính, tiết kiệm được hơn 3 tỉ đồng... Trên cơ sở đó, góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm, tạo sự chuyển biến tích cực về tác phong, lề lối làm việc trong tiếp nhận, giải quyết TTHC đối với tổ chức, công dân, tiết kiệm chi phí cho Nhà nước và xã hội, thúc đẩy nhanh quá trình thực hiện các giao dịch hành chính, kinh tế, dân sự; đặc biệt, củng cố niềm tin của công dân, tổ chức vào chính quyền thành phố.

Đáp ứng yêu cầu phát triển của xã hội, hiện nay, hầu hết các cơ quan hành chính nhà nước ở thành phố (58/60) đang áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2008; trong đó, 32 đơn vị đã được cấp giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2008. Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng giúp cho công tác chỉ đạo, điều hành mang tính khoa học và hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, thành phố cũng triển khai các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong cung ứng dịch vụ hành chính công tại hệ thống chính quyền cơ sở. 100% phường, xã đã được cài đặt và sử dụng hệ thống quản lý hồ sơ theo cơ chế “*Một cửa*”, “*Một cửa liên thông*” kết hợp với trang www.motcua.danang.gov.vn - hiển thị tình hình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; phục vụ tra cứu TTHC và tình trạng giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân. Tại quận Thanh Khê đã triển khai thí điểm mô hình “*Một cửa điện tử*” với các trang thiết bị hiện đại. Dự kiến, mô hình này sẽ được nhân rộng trong thời gian tới. Với cam kết thực hiện

tốt chỉ đạo của UBND thành phố về đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, 28 đơn vị đã thiết lập Website chuyên ngành, đồng thời, 14 đơn vị thực hiện giao dịch hành chính theo hình thức trực tuyến với 27 đầu công việc.

Tiếp tục thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về triển khai Đề án Đơn giản hoá TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010, đến nay, thành phố đã hoàn thành công việc và báo cáo kết quả cho Tổ chuyên trách Đề án 30 của Chính phủ. Theo đó, tổng số TTHC đã rà soát là 1.278 thủ tục, với 1.086 mẫu đơn, mẫu tờ khai và 470 yêu cầu, điều kiện. Sau khi thực hiện rà soát, thành phố kiến nghị giữ nguyên 726 TTHC (trong đó có 812 mẫu đơn, mẫu tờ khai và 391 yêu cầu, điều kiện). Đối với những TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của UBND thành phố, kiến nghị sửa đổi, bổ sung 17 thủ tục, hủy bỏ 14 thủ tục. Đối với những TTHC không thuộc thẩm quyền ban hành của UBND thành phố (thẩm quyền cơ quan trung ương), kiến nghị sửa đổi, bổ sung 403, thay thế 18, hủy bỏ 100 TTHC.

Trong năm 2009 và 2010, Đà Nẵng còn triển khai nhiều cách làm mới như tổ chức đánh giá, xếp hạng công tác CCHC hàng năm của các cơ quan, đơn vị; khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính công; tổ chức thi tuyển các chức danh lãnh đạo..., được Chính phủ đánh giá là một trong những địa phương đi đầu cả nước trong công tác CCHC và đạt được hiệu quả thiết thực. Hiện nay, 100% các quận, huyện đã hoàn thành việc xếp hạng kết quả công tác CCHC năm 2009 của các phường, xã thuộc địa phương mình.

Trong những tháng đầu năm 2010, thành phố tiếp tục ban hành nhiều giải pháp chỉ đạo, điều hành để đẩy mạnh công tác CCHC như chế độ phụ cấp đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận TN&TKQ; quy chế quản lý và sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ “*Một cửa*”

và “*Một cửa liên thông*” tại UBND phường; Quyết định số 1958/QĐ-UBND ngày 24-3-2010 về thông qua phương án đơn giản hoá TTHC trên địa bàn thành phố Đà Nẵng; Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 27-4-2010 về nâng cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức nhà nước. Những chính sách, quy định này đã góp phần quan trọng nâng cao ý thức trách nhiệm, tạo sự chuyển biến tích cực về tác phong, lề lối làm việc trong tiếp nhận, giải quyết TTHC đối với tổ chức, công dân. Chế độ hoạt động công vụ, công khai quy trình, thủ tục được các địa phương, đơn vị thực hiện nghiêm túc, rõ ràng và cụ thể hơn, tạo điều kiện cho công việc giám sát của nhân dân.

Có được những kết quả trên là nhờ sự lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của chính quyền thành phố, sự nỗ lực, tận tâm của đội ngũ cán bộ, công chức và vai trò của công tác tuyên truyền. Đồng thời, qua công tác thanh tra, kiểm tra về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, kỉ luật, kỉ cương hành chính tại các cơ quan, đơn vị, đã từng bước góp phần chấn chỉnh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của bộ máy chính quyền địa phương.

Mặc dù còn một số hạn chế trong công tác cải cách TTHC (TTHC trên một vài lĩnh vực vẫn còn rườm rà, tốc độ cải cách còn thấp so với mục tiêu đặt ra) nhưng trong bối cảnh chung của CCHC giai đoạn 2001-2010, công tác CCHC tại thành phố Đà Nẵng đã từng bước tạo chuyển biến cả về chiều rộng và chiều sâu. Từ cơ chế “*Một cửa*” đến “*Một cửa liên thông*” và “*Một cửa điện tử*” trong thời gian tới là cả quãng đường dài đầy khó khăn, nhưng Đà Nẵng đã vượt qua để xây dựng nên uy tín, từng bước nâng cao sự hài lòng của tổ chức, công dân. Nếu như năm 2007, chỉ có 83,1% ý kiến hài lòng về chất lượng phục vụ của chính quyền thì đến năm 2009, tỉ lệ hài lòng đã được cải thiện với 96,1%. Với nỗ lực chung về CCHC, đặc biệt trong tạo

môi trường đầu tư - kinh doanh lành mạnh, giảm thiểu chi phí không chính thức, rút ngắn thời gian giao dịch hành chính, từ năm 2006-2009, thành phố Đà Nẵng luôn là một trong những địa phương dẫn đầu xếp hạng về chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (đặc biệt, là địa phương dẫn đầu trong 2 năm liền 2008 và 2009). Bộ máy hành chính của thành phố ngày càng được kiện toàn về tổ chức, chức năng, nhiệm vụ cũng như từng bước được hiện đại hoá; đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng được nâng cao về trình độ, phẩm chất để phục vụ tốt hơn nhu cầu của nhân dân, đáp ứng vai trò quản lý nhà nước trong tiến trình công nghiệp hoá - hiện đại hoá thành phố.

2. Một số nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tới.

Thời gian tới, thành phố Đà Nẵng sẽ tiếp tục thực hiện một số nhiệm vụ chủ yếu sau:

- Đôn đốc các sở, ban, ngành, hoàn thành việc thực thi các phương án đơn giản hóa TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố.

- Bổ sung vào chuyên mục "TTHC" trên trang thông tin điện tử của thành phố về địa chỉ email, số điện thoại của Tổ công tác thực hiện Đề án 30 để công khai cho người dân, doanh nghiệp biết, phản ánh, kiến nghị những hành vi thực hiện không nghiêm các quy định về TTHC đã được công bố, cũng như sự không phù hợp của các quy định.

- Kiểm tra việc công khai và thực hiện bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành; bộ TTHC áp dụng chung tại cấp huyện, cấp xã do UBND thành phố đã công bố.

- Kiểm soát lại chất lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã đã được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành thực hiện việc công bố bổ sung các TTHC đã

được công bố nhưng chưa chính xác (nếu có) hoặc điều chỉnh theo phương án đơn giản hóa và cập nhật kịp thời vào cơ sở dữ liệu quốc gia những TTHC này.

- Chuẩn bị các điều kiện đảm bảo triển khai thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08-06-2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC.

Như vậy, nhìn lại chặng đường cải cách TTHC của thành phố 10 năm qua, nhiều nội dung, mô hình và giải pháp đã được lãnh đạo thành phố quan tâm, quyết tâm chỉ đạo đồng bộ và thường xuyên, thể hiện xuyên suốt từ việc ban hành các thể chế hành chính cho phù hợp với sự vận hành của bộ máy hành chính trong điều kiện đất nước hội nhập vào nền kinh tế thế giới; từ công tác rà soát, đơn giản hoá TTHC, các biện pháp để kiện toàn bộ máy tổ chức của chính quyền các cấp, đến việc ban hành các chính sách về thu hút, đãi ngộ và đào tạo, phát triển nguồn nhân lực có chất lượng; từ đổi mới cơ chế quản lý biên chế và kinh phí quản lý hành chính đến hiện đại hoá, cải tiến lề lối làm việc và kỉ luật, kỉ cương hành chính..., tất cả đều được đặt ra nhằm mục đích nâng cao năng lực quản lý, điều hành và chất lượng phục vụ nhân dân của bộ máy chính quyền thành phố. Với những đổi thay từ diện mạo đến nội dung của bộ máy hành chính thành phố, những nỗ lực cải cách TTHC, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp thông qua cơ chế "Một cửa", "Một cửa liên thông", Đà Nẵng đang nổi bật lên thành điểm sáng trong công cuộc CCHC của đất nước □

Tài liệu tham khảo:

1. Báo cáo số 1735/BC-UBND ngày 24-3-2010 của UBND thành phố Đà Nẵng về kết quả rà soát TTHC theo Đề án đơn giản hoá TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010.

2. Kế hoạch số 2786/KH-TCT ngày 29-6-2010 của Tổ công tác Đề án 30 thành phố Đà Nẵng triển khai giai đoạn 3 đề án 30 tại thành phố Đà Nẵng.

3. <http://noivu.danang.gov.vn>.