

# MỘT SỐ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CƠ CHẾ “MỘT CỬA”

■ Th.s NGUYỄN ĐỨC MẠNH (\*)

**T**hực hiện Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 4/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ, tính đến cuối năm 2004, đã có 63/64 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thực hiện cơ chế “một cửa”, trong đó “196/256 cấp sở thuộc tỉnh ở diện bắt buộc phải thực hiện trước (gồm các sở: Kế hoạch và Đầu tư; Tài nguyên và Môi trường; Xây dựng; Lao động - Thương binh và Xã hội, đạt 76,56%; các sở khác là 487/1.215 đạt 40,08%. Đối với cấp huyện hầu hết các đơn vị (574/659) đã thực hiện, đạt tỷ lệ 87,10%” (Xem Thông tin cải cách nền hành chính nhà nước, tháng 5/2005).

Qua khảo sát thực tế các đơn vị cấp sở và huyện ở một số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, chúng tôi xin nêu cách tiếp cận đánh giá hiệu quả thực hiện cơ chế “một cửa”, theo các tiêu chí sau:

1. Ý kiến đánh giá, nhận xét của các tổ chức và công dân (gọi chung là khách hàng) đối với cơ chế “một cửa”.

2. Chất lượng giải quyết các công việc cho khách hàng ở bộ phận “một cửa”.

3. Thực hiện cơ chế “một cửa” theo các mục tiêu, nội dung cải cách hành chính.

Đánh giá hiệu quả cơ chế “một cửa” theo các tiêu chí nêu trên chính là dựa vào ý kiến nhận xét của các tổ chức và công dân với tư cách là khách hàng khi họ đến bộ phận “một cửa” để giải quyết công việc đồng thời với đánh giá việc tổ chức thực hiện cơ chế “một cửa” của các cơ quan, các cấp chính quyền nhà nước có đạt được các mục tiêu, nội dung cải cách hành chính đặt ra hay không. Ba tiêu chí nêu trên có quan hệ mật thiết, tác động nhân quả với nhau, chẳng hạn như việc tổ chức thực hiện cơ chế “một cửa” (tiêu chí 3) không gắn với thực hiện các mục tiêu của cải

cách hành chính thì chất lượng giải quyết các công việc cho khách hàng sẽ hạn chế, không có gì cải thiện so với trước. Nếu điều đó diễn ra thì cơ chế “một cửa” theo nhận xét đánh giá của khách hàng cũng chỉ là hình thức và tốn kém mà thôi.

1. Ý kiến đánh giá nhận xét của các tổ chức và công dân (gọi chung là khách hàng) đối với cơ chế “một cửa”.

Qua trao đổi ý kiến với các cơ quan, đơn vị có chức năng chỉ đạo, theo dõi và tổ chức thực hiện cơ chế “một cửa” và qua trực tiếp gặp gỡ khách hàng, ý kiến nhận xét đánh giá chung cho thấy: nhân dân rất hoan nghênh việc thực hiện cơ chế “một cửa” vì các quy định thủ tục được công bố công khai, rõ ràng, người dân đỡ mất thời gian đi lại, giảm bớt lo lắng, căng thẳng hơn rất nhiều so với trước đây. Có thể nói hiệu quả (cái được) ban đầu của cơ chế “một cửa” là ở sự đồng tình ủng hộ của người dân và những ý kiến đánh giá, nhận xét của họ tác động tích cực đối với nhà nước. Chẳng hạn, số đông người dân trong lúc chờ đợi giải quyết công việc tại bộ phận “một cửa” ngoài việc giao lưu, trao đổi thông tin cho nhau họ còn hình thành một cách tự nhiên “cơ chế” kiểm tra, giám sát và đánh giá trình độ, năng lực, thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức (CBCC). Về phía CBCC làm việc ở bộ phận “một cửa” cũng nhận thức điều đó một cách rõ ràng. Họ cho rằng người CBCC làm việc ở bộ phận một cửa nếu không nâng cao trình độ, năng lực, đổi mới phong cách làm việc mà vẫn giữ lối làm việc trì trệ, cửa quyền gây khó khăn, sách nhiễu... thì người dân có thể nhận biết, đánh giá được ngay và họ sẽ có ý kiến phản ánh đến các cấp có thẩm quyền, đến các phương tiện thông tin. Thông qua cơ chế “một cửa” những biểu

(\*) Học viện Hành chính Quốc gia

hiện hạch dịch, cửa quyền, sách nhiễu... của CBCC giảm đi rõ rệt, mối quan hệ giữa chính quyền với người dân được cải thiện, CBCC trở nên gần gũi, hiểu biết, thông cảm với dân hơn. Cơ chế "một cửa" ở cấp xã lại càng thể hiện hiệu quả rõ hơn ở việc quy định công khai ngày giờ, chức danh cán bộ làm việc, người dân đến theo lịch là được giải quyết công việc; hiện tượng người dân tùy tiện hoặc dựa vào mối quan hệ họ hàng, bà con để đến nhà riêng cán bộ xã xin giải quyết công việc cũng giảm đi rất nhiều. Khi thực hiện cơ chế "một cửa" ở cấp xã, tuy số lượng đầu việc so với trước đây không tăng, nhưng trụ sở làm việc được mở mang xây mới, người CBCC xã có ý thức trách nhiệm và có nhu cầu cao hơn trong việc học tập nâng cao năng lực, trình độ để không chỉ làm việc phục vụ dân tốt hơn mà điều quan trọng là thông qua công việc và quan hệ giao tiếp với dân, họ được sự ủng hộ, tín nhiệm của người dân.

## **2. Chất lượng giải quyết các công việc cho khách hàng ở bộ phận "một cửa".**

Mục tiêu của cơ chế "một cửa" là kết quả giải quyết công việc cho các tổ chức và công dân (khách hàng) do nhà nước thực hiện; kết quả đó có làm thỏa mãn khách hàng hay không; về phía nhà nước có bảo đảm sự quản lý, bảo đảm trật tự, kỷ cương nhà nước, trật tự, kỷ cương xã hội hay không? Nếu câu trả lời là "có" thì đó chính là chất lượng giải quyết công việc đạt được ở bộ phận "một cửa".

Trên thực tế vấn đề chất lượng giải quyết công việc là một vấn đề khách hàng quan tâm hàng đầu; nhưng nó lại không đồng nhất, không giống nhau ở các đơn vị, cơ quan thực hiện cơ chế "một cửa". Sự không đồng nhất, không giống nhau về chất lượng giải quyết công việc cho khách hàng là do nhiều nguyên nhân bao gồm từ sự phân công, bố trí CBCC ở bộ phận "một cửa"; sự kiểm tra, chỉ đạo của lãnh đạo, trình độ, năng lực CBCC, cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, cho đến sự am hiểu về pháp luật, trình độ học vấn, khả năng chuyên môn của khách hàng.v.v...

Tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết công việc ở bộ phận "một cửa" bao gồm:

- Khách hàng yên tâm và hài lòng khi tiếp xúc với CBCC được phân công làm việc ở bộ phận "một cửa" ngay từ khâu nhận và

thẩm định hồ sơ;

- Thời gian hẹn trả kết quả cho khách hàng không sai lệch;

- Thông qua việc giải quyết thủ tục công việc cho khách hàng, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước được bảo đảm.

Tại mục 3, Điều 7 của Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" ban hành theo Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 4/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ quy định: "*Bố trí cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là những cán bộ, công chức có trình độ, năng lực và phẩm chất tốt, có khả năng giao tiếp với tổ chức, công dân*". Theo nội dung quy định này thì những CBCC ở bộ phận "một cửa" là những người vừa trực tiếp nhận hồ sơ của khách hàng, kiểm tra tính pháp lý, thẩm định nội dung chuyên môn, giải đáp thắc mắc, có thể tư vấn, hướng dẫn cho khách hàng nếu khách hàng có nhu cầu; vừa tự mình chuyển hồ sơ của khách hàng cho lãnh đạo phòng ký. Đây là một lộ trình mà việc bố trí CBCC như quy định tại mục 3, Điều 7 của Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" sẽ tạo cho khách hàng sự hài lòng, tin tưởng ngay từ khâu tiếp xúc CBCC và giao nộp hồ sơ của mình; khách hàng chỉ còn yên tâm chờ đợi kết quả, không phải suy nghĩ, lo lắng xem phải nhờ vả, lo lót như thế nào. Đối với nhiều khách hàng, vấn đề hẹn trả kết quả được đúng ngày càng tốt; nhưng nếu chậm trễ vì lý do chính đáng (trong đó có trường hợp hồ sơ của khách hàng phải hướng dẫn làm đi, làm lại nhiều lần), thì họ sẵn sàng chấp nhận; họ chỉ sợ nhất là gặp phải những CBCC yếu kém về năng lực, phẩm chất, thiếu tinh thần trách nhiệm để bị hạch sách, gây khó khăn, phiền hà.

Thực tế khảo sát, tìm hiểu và trao đổi với CBCC, kể cả khách hàng ở bộ phận "một cửa" cho thấy ở cơ quan, đơn vị nào nhận thức và thực hiện đúng như quy định tại mục 3, Điều 7 thì kết quả giải quyết công việc cho khách hàng cũng đạt chất lượng tốt hơn so với những nơi chưa làm đúng theo quy định này.

Nếu việc bố trí CBCC làm việc ở bộ phận "một cửa" chưa đúng với quy định tại mục 3, Điều 7 của Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" thì dường như hiện tượng nhờ vả, chạy cửa, quà cáp, hối lộ của khách hàng vẫn còn

tiếp tục diễn ra dưới một hình thức nào đó. Và như vậy không chỉ vấn đề chất lượng giải quyết công việc cho khách hàng bị hạn chế mà yêu cầu thiết lập trật tự, kỷ cương, làm trong sạch bộ máy, cơ quan nhà nước cũng chưa thể đạt được.

Nếu việc thực hiện cơ chế "một cửa" đi theo trình tự: CBCC chỉ có nhiệm vụ ký nhận hồ sơ của khách hàng rồi chuyển về các phòng chuyên môn để thẩm định thì bộ phận "một cửa" sẽ trở thành nơi trung chuyển và cung cách giải quyết công việc cho khách hàng về cơ bản không khác trước, hiệu lực, hiệu quả quản lý chưa được cải thiện theo yêu cầu cải cách hành chính.

Chất lượng giải quyết công việc cho các tổ chức và công dân và sự tin cậy, hài lòng của họ đối với nhà nước sẽ là một tiêu chí đánh giá năng lực, hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước, là tiêu chí thể hiện bản chất đích thực, việc làm thực tế của nhà nước là vì dân, thân dân, phục vụ dân, bảo vệ dân. Điều đó còn có tác động trực tiếp hoặc gián tiếp thúc đẩy tăng năng suất lao động và phát triển xã hội.

Như vậy, về mặt lý thuyết cũng như thực tế, nội dung quy định tại mục 3, Điều 7 của Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" không chỉ đòi hỏi về năng lực, trình độ của CBCC phải nâng lên mà còn gián tiếp đặt ra yêu cầu điều chỉnh cơ cấu tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Đây là một vấn đề mà nhiều địa phương thực hiện "một cửa" chưa thể hiện, đáp ứng vì do nhận thức chưa rõ, chưa đồng thuận và do quyết tâm của các cấp lãnh đạo chưa cao.

### **3. Thực hiện cơ chế "một cửa" theo các mục tiêu, nội dung cải cách hành chính.**

Muốn mang lại chất lượng giải quyết công việc cho khách hàng ở bộ phận "một cửa", các điều kiện, các yếu tố liên quan cơ chế hoạt động của bộ phận "một cửa" cũng phải đặt ra để giải quyết theo yêu cầu mục tiêu và nội dung của cải cách hành chính. Các điều kiện, yếu tố đặt ra cần quan tâm giải quyết, bao gồm:

+ Về tổ chức, biên chế. Để việc thực hiện cơ chế "một cửa" thì phải xây thêm trụ sở mới, nhưng về biên chế thì không tăng thêm. Cán bộ, công chức đến làm việc ở bộ phận "một cửa" được điều động từ các phòng chuyên

môn theo như quy định tại mục 3, Điều 7 của Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa". Với việc tổ chức cơ chế "một cửa", danh mục công việc của các phòng chuyên môn không giảm đi, nhưng tính chất công việc và cường độ làm việc thì tăng lên. Đây là một thực tế, một mâu thuẫn mà việc giải quyết nó theo tinh thần cải cách hành chính không phải bằng cách tăng thêm biên chế mà bằng cách xác định đầy đủ, rõ ràng chức năng, nhiệm vụ của các phòng, ban chuyên môn; nâng cao năng lực, trình độ, tinh thần trách nhiệm, phong cách làm việc của đội ngũ CBCC. Nếu trước đây có tình trạng vài ba người cùng làm một việc thì nay người nào việc nấy, tiến tới một người làm hai, ba việc. Có như thế thì về mặt tổ chức cũng như chất lượng CBCC nhà nước ta mới đạt được mục tiêu "Thà ít mà tốt" như V.I Lênin từng mơ ước; nói cách khác là đạt tới tiêu chí như các nước văn minh quan niệm: "Nhà nước gầy, xã hội béo". Chỉ có như thế thì năng suất lao động trong khu vực nhà nước và xã hội mới được thúc đẩy tăng lên nhanh chóng.

Cơ chế "một cửa" là một phương thức hoạt động có hiệu quả ở nhiều quốc gia trên thế giới có nền hành chính phát triển, nhưng lại là mới mẻ đối với các cơ quan, cấp hành chính nước ta, do đó các CBCC chưa thể thích ứng ngay được, những khó khăn, lúng túng ban đầu khi thực hiện cơ chế này là khó tránh khỏi. Mặc dù vậy, cơ chế "một cửa" vẫn phải được duy trì và từng bước hoàn thiện, nâng cao chất lượng hoạt động chứ không vì những khó khăn vướng mắc nào đó mà "một cửa" trở thành hình thức, nửa vời.

+ Về đào tạo, bồi dưỡng. Từ thực tế tiếp xúc và giải quyết công việc cho khách hàng, các CBCC làm việc ở bộ phận "một cửa" đều cho rằng họ cần được trang bị các kiến thức, kỹ năng cần và đủ như kiến thức pháp luật liên quan đến công việc chuyên môn, kỹ năng, nghiệp vụ hành chính, quản lý nhà nước, tin học, kiến thức giao tiếp khách hàng... để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và để giữ thể diện người CBCC trước sự nhận xét, đánh giá của khách hàng. Đây là một vấn đề đặt ra đòi hỏi các cấp, các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng CBCC cần tiến hành các cuộc khảo sát điều tra thực tế, cụ thể để làm căn cứ cho

việc lập chương trình, soạn thảo giáo trình, tài liệu đào tạo, bồi dưỡng.

+ Về quản lý ở bộ phận "một cửa". Theo Điều 8 của Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" thì "Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp huyện... chịu sự quản lý của Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện". Cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận "một cửa" chịu sự quản lý của phòng chuyên môn về các nội dung chuyên môn và chịu sự quản lý của văn phòng trong giờ hành chính. Văn phòng có trách nhiệm quản lý, nhận xét về tác phong, thái độ, thời gian làm việc của CBCCC ở bộ phận "một cửa" kèm theo ý kiến nhận xét của khách hàng (nếu có) gửi về phòng chuyên môn theo định kỳ, hoặc đột xuất. Còn các vấn đề chế độ, chính sách khác thì CBCCC thuộc phòng chuyên môn nào thì do phòng chuyên môn đó chịu trách nhiệm thực hiện, giải quyết.

+ Về phân cấp quản lý. Khi tổ chức thực hiện cơ chế "một cửa" vấn đề phân cấp quản lý đặt ra càng rõ hơn, càng bức bách hơn. Sự phân cấp ở đây là phân cấp thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết các loại việc cho các tổ chức và công dân. Trên thực tế sự phân cấp như thế đã được thực hiện, nhưng qua khảo sát, trao đổi, các đơn vị thực hiện "một cửa" đều cho rằng sự phân cấp giữa các cấp chính quyền địa phương cần được đẩy mạnh, cụ thể, rõ ràng hơn nữa. Thí dụ việc xin chứng nhận là hộ nghèo, người dân phải đi từ cấp xã đến cấp huyện, sau đó lại phải đến cấp tỉnh là Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thì mới được cấp chứng nhận là hộ nghèo. Sự quản lý nhà nước trong việc cấp chứng nhận hộ nghèo theo lộ trình này là quá chặt chẽ làm cho người dân và ngay cả các CBCCC ở cấp huyện, thị cũng cho rằng thủ tục như thế là rườm rà, không cần thiết. Nên chăng việc cấp giấy chứng nhận hộ nghèo chỉ cần phân cho cấp huyện, thị chứng nhận là đủ, không cần phải đến cấp sở. Bộ phận "một cửa" cấp huyện, thị cũng gặp khó khăn, vướng mắc trong việc cấp giấy phép xây dựng và giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho các hộ gia đình vì lý do cấp tỉnh (sở) chưa có văn bản quy hoạch tổng thể và chi tiết về đất đai. Đó là một thí dụ không chỉ về vấn đề phân cấp chưa đẩy mạnh mà cả về vấn đề không đồng bộ trong chỉ đạo và cách làm của các cấp

trong cùng một địa phương gây khó khăn cho cơ chế "một cửa".

+ Về cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc ở bộ phận "một cửa". Có thể thấy một tình hình chung là cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ cho các hoạt động ở bộ phận một cửa còn rất khó khăn, thiếu thốn. Vấn đề dự toán kinh phí triển khai cơ chế "một cửa" do các cơ quan liên quan lập theo như quy định tại Điều 10 của Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" hiện đang là một vấn đề chậm trễ; ngân sách nhà nước cấp cho việc triển khai cơ chế này ở không ít địa phương còn chưa có. Tình trạng làm việc chạy, làm việc thủ công ở bộ phận "một cửa" nói riêng và trong các cấp, các cơ quan hành chính địa phương nói chung còn là phổ biến làm ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết công việc và sự quản lý nhà nước. Khi bộ phận "một cửa" nói riêng, các cơ quan hành chính nói chung được trang bị, đổi mới về cơ sở vật chất và trang thiết bị, tiến tới thiết lập hệ thống quản lý một số loại việc theo tiêu chuẩn chất lượng ISO thì chất lượng hoạt động phục vụ và hiệu quả quản lý chắc chắn được cải thiện rõ rệt.

+ Để tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng hoạt động của cơ chế "một cửa", các địa phương cho rằng công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức, sự quyết tâm của CBCCC, nhất là các CBCCC ở các vị trí lãnh đạo và của cả xã hội về cải cách hành chính vẫn cần tiếp tục đẩy mạnh trên các phương tiện thông tin đại chúng; trong đó cần chú trọng tuyên truyền những lợi ích từ việc thực hiện cơ chế "một cửa", những kinh nghiệm, cách làm hiệu quả của các cấp, cơ quan thực hiện cơ chế này; tránh hiểu lầm rằng cải cách hành chính, chỉ là việc thực hiện cơ chế "một cửa" mà sao nhãng tiến hành cải cách hành chính trên tất cả các nội dung của nó ở tất cả các cấp, các cơ quan hành chính nhà nước.

+ Nhà nước cần quy định rõ những loại thủ tục pháp luật áp dụng phổ biến bắt buộc, nhưng cũng cho phép các địa phương quy định những thủ tục, cách thức giải quyết những nhu cầu sinh hoạt, làm ăn chính đáng cho người dân ở những vùng, miền khó khăn phải gánh chịu nhiều hậu quả của chiến tranh, thiên tai bởi do những hậu quả đó mà

(Xem tiếp trang 45)

trở lực tâm lý cho việc điều động các nhân viên công tác của cơ quan hành chính. Tất cả những điều này đều tạo điều kiện để cải cách cơ cấu tiến hành thuận lợi.

Nhưng muốn thực hiện đạt được mục tiêu của cải cách cơ cấu còn phải chú ý ba vấn đề sau đây:

*Một là*, đồng thời với cải cách cơ cấu hành chính phải tiến hành cải cách cơ cấu Đảng, đơn vị sự nghiệp, các đoàn thể xã hội trong biên chế lĩnh lương. Nếu chức năng của các bộ phận tổ chức này không thay đổi, nhân viên không giảm, việc phân chia chức năng chính quyền và xí nghiệp khó tiến hành triệt để.

*Hai là*, tăng cường chuyển biến chức năng chính quyền và tăng cường pháp chế hoá cơ cấu, biên chế nhân viên. Dùng pháp luật để củng cố thành quả cải cách cơ cấu.

*Ba là*, trong khi thực hiện điều động nhân viên phải bảo đảm nguyên tắc bình đẳng và tuân thủ theo yêu cầu, một mặt giải quyết tốt cơ cấu nhân viên, mặt khác phải nâng cao chất lượng nhân viên hành chính, nâng cao hiệu suất chứ không phải giảm chỉ

để mà giảm hoặc làm mất đi những nhân viên ưu tú.

Có thể nói, mức độ cuộc cải cách tương đối lớn, nhưng vẫn là cuộc cải cách mang tính chất quá độ. Ở một mức độ nào đó chỉ là để giảm nhẹ áp lực "trong biên chế nhà nước" của tổ chức hành chính, giảm bớt chủ nghĩa quan liêu hoặc nói cách khác là những biện pháp đồng bộ để dần dần hình thành thể chế kinh tế thị trường xã hội chủ nghĩa. Trên thực tế, nền kinh tế tri thức đã bắt đầu, ý thức dân chủ của công dân ngày càng mạnh mẽ. Điều đó đòi hỏi người quản lý và nhân viên hành chính phải có những phẩm chất cao hơn. Cải cách tổ chức hành chính trong phạm vi thế giới cũng ảnh hưởng đến Trung Quốc. Bởi vậy, muốn phù hợp với dân chủ xã hội chủ nghĩa, phù hợp với nhất thể hoá kinh tế toàn cầu, đáp ứng yêu cầu của công chúng về phục vụ chất lượng hiệu quả của tổ chức hành chính thì phải xây dựng thể chế và cơ chế quản lý tổ chức hành chính hiện đại hoá và không ngừng cải cách. Đây sẽ là một quá trình lâu dài và là một nhiệm vụ nặng nề.■

## Một số cơ chế đánh giá kết quả cơ chế "một cửa"

(Tiếp theo trang 23)

người dân ở nơi đây không lưu giữ, bảo quản được nguyên vẹn, đầy đủ những giấy tờ cần thiết như giấy khai sinh, đăng ký kết hôn, biên lai, gia phả và các loại giấy tờ khác. Thủ tục và cách thức giải quyết những trường hợp này cần dựa theo tinh thần: đặt và phân tích sự việc cụ thể trong một hoàn cảnh cụ thể và tin vào dân, dựa vào ý kiến cộng đồng, "việc gì có lợi cho dân phải hết sức làm, việc gì có hại cho dân phải hết sức tránh" như Chủ tịch Hồ Chí Minh đã căn dặn. Đối với những thủ tục pháp lý bắt buộc, sau khi được cải cách theo hướng đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện được tuyên truyền, phổ biến một cách công khai minh bạch mà khách hàng không đáp

ứng thì công việc mà họ yêu cầu không giải quyết được là do lỗi của họ. Thực hiện điều này tức là thực hiện phương châm: Nhà nước có trách nhiệm đáp ứng, phục vụ các quyền, lợi ích của người dân và người dân có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ công dân đối với nhà nước; tất cả mọi tổ chức, công dân đều phải tuân thủ các quy định pháp luật.

+ Trong công tác quản lý, vấn đề trật tự, an toàn ở bộ phận "một cửa" rất cần được quan tâm vì số lượng khách hàng tập trung tại đây khá lớn, nhất là ở các đô thị, thị xã, thị trấn. Trong số khách hàng đôi khi cũng có kẻ gian, người xấu lợi dụng chỗ đông người để gây rối, thậm chí tuyên truyền, kích động, lăng mạ CBCC.v.v.. Vì vậy việc thực hiện cơ chế "một cửa" ngoài mục đích phục vụ nhân dân còn phải tính đến việc bảo vệ dân, bảo vệ trật tự công cộng, trật tự kỷ cương nhà nước, sự nghiêm minh của pháp luật.■