

VÁCH NGĂN NƠI GIAO DỊCH VÀ TINH THẦN CỦA CƠ CHẾ “MỘT CỬA”

THS TRẦN CÔNG DŨNG*

Cải cách hành chính (CCHC) với bước đột phá là cơ chế “Một cửa” hiện nay đã bước qua giai đoạn thí điểm, tiến đến nhân rộng và áp dụng phổ biến trong các cơ quan hành chính nhà nước. Việc xây dựng và áp dụng cơ chế này trong thời gian qua đã thu được nhiều thành quả, tạo nên những chuyển biến mạnh mẽ trong công tác CCHC nhưng cũng đã bộc lộ một số nhược điểm cần phải khắc phục. Vấn đề này đã được đề cập ở rất nhiều bài báo, công trình nghiên cứu với những kiến giải sâu sắc và sự phê bình xác đáng. Bài viết này chỉ xin góp một vài ý kiến về một vấn đề rất nhỏ, có tính chất “bếp núc” trong công tác CCHC: đó là việc bố trí vách ngăn tại các điểm giao dịch “Một cửa” ở một số cơ quan thực hiện CCHC hiện nay.

Trước hết, xin được bắt đầu bằng những ý kiến phàn nàn, trách cứ nhận được từ một số người dân sau khi đã làm việc, tiếp xúc với bộ phận “Một cửa”: “Các ông bố trí chỗ giao dịch thế này... xa cách quá!”, “Ngăn kín mít, chỉ chừa một khe hở phía dưới nên người ngoài, người trong nói với nhau chẳng nghe gì!”. Lại có những ý kiến rất riêng tư, rất cụ thể: “Tôi cao, muốn nói cái gì để cho cô nhận hồ sơ nghe rõ thì phải cúi gập người, khi không mà lại thành ra cái tư thế quy lụy!” Một số bậc cao niên, khó tính hơn thì bình luận một cách thâm trầm: “Nội dung cải cách đâu chưa thấy nhưng hình thức thì đã khiến người dân có cảm giác xa cách và e ngại trước cơ quan công quyền”.

Những ý kiến phê bình về cách bố trí của bộ phận “Một cửa” như trên có thể nói là cũng khá... xác đáng. Quả thực, việc bố trí tập trung một khu vực để làm nơi tiếp nhận và trả kết quả giao dịch đúng là một bước cải cách theo tinh thần của cơ chế “Một cửa”, nhưng thiết kế cái vách ngăn chỉ chừa một khe hở như thế thì đúng là một sự bất tiện. Khoảng hở chỉ chừng 20-30 phân (cm) chỉ đủ để chuyển đưa hồ sơ, tài liệu nhưng khi nói, trong và ngoài chẳng nghe gì. Có nơi, bộ phận nhận hồ sơ và trả kết quả lại được bố trí ngồi riêng, tách biệt như một quầy bán vé... Mới đây, người viết bài này cũng nghĩ đơn giản đây chỉ là sự bất cẩn của những người thiết kế cho bộ phận “Một cửa” của riêng một vài cơ quan, nhưng đến khi khảo sát nhiều cơ quan, đơn vị nữa ở địa phương cùng thực hiện cơ chế cải cách ấy thì mới biết là có rất nhiều “mô hình” tương tự như vậy. Đa phần lãnh đạo cơ quan, những người có trách nhiệm với cơ chế “Một cửa” đều chưa nghĩ đến cái chi tiết bất tiện này, nhưng cũng có một vài đơn vị dường như đã nhận ra được nên đã tiến hành “khoét” những lỗ tò vò và khoan thêm một vài lỗ nhỏ ở phía trên nơi giao nhận hồ sơ. Tuy nhiên, vì chất liệu vách ngăn bằng kính nên việc “khoét” và “khoan” cũng hạn chế lắm, và do vậy tác dụng “thông tiếng” cũng chẳng đáng là bao. Có đơn vị (phòng công chứng) đã nảy sinh sáng kiến khắc

* Trưởng Chính trị Nguyễn Chí Thanh - tỉnh Thừa Thiên - Huế.

phục tình trạng “trong bảo, ngoài không nghe... rõ” đó bằng cách dùng hệ thống loa để đọc tên đương sự khi đến nhận và trả kết quả, vì số người đến thực hiện công chứng quá đông và khá ồn...

Ngoài ra, về phía cán bộ thực thi nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả cũng chịu nhiều hệ lụy không kém từ cái vách ngăn quá kín ở nơi giao dịch. Không phải bộ phận “*Một cửa*” nào cũng được trang bị máy điều hòa nhiệt độ cho nên việc bùng bít, che kín bằng kính như vậy sẽ tăng lên rất nhiều nổi bí bức, khó chịu. Khi mùa hè đến, dù có quạt cách mấy cũng nóng nực vô cùng.

Tuy nhiên, câu chuyện không chỉ đơn giản chỉ dừng lại ở vấn đề hình thức thiết kế bố trí, bởi những sai sót nhỏ nhưng khi đã trở nên phổ biến, buộc chúng ta phải nhìn nhận chúng với một góc độ khác. Chắc chắn không phải ngẫu nhiên mà hầu hết các điểm giao dịch “*Một cửa*” đều xảy ra hiện tượng bùng bít như thế. Điều này ít nhiều cũng đã phản ánh một sự nhầm lẫn, sai lạc nào đó trong nhận thức của những người thực thi về tinh thần của cơ chế “*Một cửa*”. Vấn đề là phải xác định sự nhầm lẫn, sai lạc về mặt nhận thức ở đây là gì?

Có thể nói rằng, khi xây dựng cơ chế “*Một cửa*”, những nhà CCHC nhắm đến ba mục đích chủ yếu là:

Thứ nhất, công khai, minh bạch các quy định, thủ tục hồ sơ.

Thứ hai, tránh sự liên hệ trực tiếp giữa người giải quyết vụ việc và đối tượng, thông qua trung gian là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để làm hạn chế điều kiện phát sinh tiêu cực.

Thứ ba, phân định và kiểm soát chặt chẽ chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận chuyên môn để phối hợp, vận hành tốt công việc.

Có lẽ, nguyên nhân sâu xa của việc “ngăn cách, bít bùng” khi thiết kế vách ngăn ở bộ phận “*Một cửa*” xuất phát từ sự

nhầm lẫn trong quan niệm về vấn đề “tránh sự liên hệ trực tiếp giữa người giải quyết vụ việc và đối tượng, thông qua trung gian là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để làm hạn chế điều kiện phát sinh tiêu cực”. Đồng ý đây là một vấn đề quan trọng, mang tính tôn chỉ, mục đích của CCHC, thế nhưng “tránh liên hệ trực tiếp” không có nghĩa là cách ly hoàn toàn, không có sự liên thông giữa nhân dân đến giao dịch và những người thực thi công vụ ở bộ phận “*Một cửa*”. Thực tiễn vận hành cơ chế “*Một cửa*” thời gian qua cho thấy: rất cần sự giao tiếp, liên thông giữa người thi hành công vụ với người dân. Và, vấn đề bố trí nơi giao dịch (tránh liên hệ trực tiếp) để ngăn chặn tiêu cực nảy sinh là vấn đề nội bộ của cơ quan nhà nước, còn về phía nhân dân thì rất cần sự hướng dẫn, giải thích của người có chuyên môn, nghiệp vụ, người nắm vững các quy trình, thủ tục. Đây là một nhu cầu có thực và rất chính đáng mà những nhà CCHC cần phải quan tâm đến.

Có rất nhiều ý kiến lý luận một cách đơn giản: thủ tục đã công khai hóa rồi, hồ sơ gồm những thứ gì cũng đã được niêm yết, ghi rõ cả thì cứ theo đó mà làm. Người dân đến giao dịch cũng có nghĩa vụ phải nhận thức các quy trình thủ tục để làm cho đúng, không thể đổ mọi trách nhiệm lên cơ quan nhà nước. Hoặc là: “đủ hồ sơ thì chúng tôi nhận giải quyết, thế thôi!” Tất nhiên về mặt lý thuyết thì đúng phải như vậy, nhưng đó sẽ là chuyện của những năm về sau này, khi trình độ nhận thức của nhân dân về các thủ tục hành chính được nâng cao đáng kể và những thủ tục hành chính của chúng ta cũng được cải cách tinh gọn hơn nhiều. Còn trước mắt, đòi hỏi này xem ra chưa thể đáp ứng được. Ngay cả những cán bộ chuyên trách nhiều năm công tác mà vẫn còn e ngại, chưa thuần thục hết tất cả các quy trình, thủ tục hồ sơ thuộc lĩnh vực mình phụ trách vì luôn có những thay đổi, chỉnh sửa, huống gì các đương sự khi có việc mới đọc những điều niêm yết.

Qua thực tiễn áp dụng và quá trình tìm hiểu, nghiên cứu cơ chế “*Một cửa*” có nhiều ý kiến đề xuất rằng: các cơ quan hành chính nhà nước khi thực hiện cơ chế “*Một cửa*”, cần tăng cường hơn công tác tư vấn, hướng dẫn nhân dân trong việc thực hiện quy trình, thủ tục. Do vậy, nên giảm bớt số lượng cán bộ nhận hồ sơ như hiện nay và tăng cường số cán bộ làm công tác hướng dẫn, giải thích. Thậm chí nếu có nhu cầu, có thể tổ chức thành dịch vụ tư vấn có thu phí. Nhân dân khi đến giao dịch cần nhiều thông tin, sự hướng dẫn cụ thể hơn là chỉ một câu trả lời: hồ sơ có được nhận hay không? Cho đến nay, những quy trình, thủ tục hành chính của chúng ta hãy còn phức tạp so với mặt bằng nhận thức chung của người dân. Và quả thực, qua những nội dung niêm yết, đại đa số người dân khó nhận thức hết quy trình, thủ tục để thiết lập hồ sơ đúng quy định. Vì vậy, những hướng dẫn chi tiết cho từng trường hợp cụ thể, cá biệt cũng là những công việc vô cùng quan trọng.

Việc tránh liên hệ trực tiếp giữa người thụ lý hồ sơ giải quyết vụ việc với đương sự và hình thành cơ chế kiểm tra, giám sát hoạt động giải quyết các vụ việc là tôn chỉ, mục đích quan trọng của cơ chế “*Một cửa*” cần tiếp tục duy trì, phát huy nhưng cũng phải cân nhắc đến vấn đề đảm bảo nhu cầu được thông tin, hướng dẫn của nhân dân khi đến thực hiện giao dịch. Hai vấn đề này cũng không quá mâu thuẫn đến mức độ đối nghịch không thể dung hòa được, giải quyết yêu cầu này thì phải “*hi sinh*” yêu cầu kia. Trước hết, phải khắc phục tình trạng “*bít bùng*” và cách li giữa người thi hành công vụ (nhận hồ sơ, trả kết quả) và nhân dân khi đến giao dịch. Đồng thời, phải bổ sung đội ngũ cán bộ làm công tác hướng dẫn, tư vấn và nếu xét thấy không cần thiết, có thể thu hẹp đội ngũ cán bộ trực tiếp nhận và trả hồ sơ. Hồ sơ giao dịch vẫn được nhận thông qua cán bộ tiếp nhận ở bộ phận “*Một cửa*” nhưng vấn đề tiếp nhận sẽ đơn giản hơn nhiều khi người

giao dịch đã được hướng dẫn tận tình, chu đáo. Người viết bài này rất tán đồng những kiến nghị, đề xuất nêu trên.

Bây giờ, chúng ta đã thấy rất dễ dàng khi trở lại vấn đề vách ngăn bằng kính ở bộ phận giao dịch “*Một cửa*”. Phải khẳng định rằng, vách ngăn giữa chỗ làm việc của cán bộ ở bộ phận “*Một cửa*” và người đến giao dịch là cần thiết, bởi vì bàn làm việc của cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đương nhiên sẽ có nhiều hồ sơ, tài liệu quan trọng nên phải được bố trí cách ngăn với tầm tay với của người bên ngoài, để bảo vệ sự an toàn của tài liệu và sự an tâm của người cán bộ thi hành công vụ. Thế nhưng, chỉ để đảm bảo chức năng này thì không nhất thiết phải thiết kế vách ngăn bít bùng chỉ chừa một khe hở như nhiều đơn vị đã từng làm. Nên chăng chỉ thiết kế kính chắn từ mặt bàn làm việc lên đến độ cao khoảng 60-70 cm là đủ. Ở vị trí đối diện với cán bộ làm việc, chừa một khoảng hở (rộng chừng 50-60 cm) không bố trí kính để cán bộ tiến hành giao nhận hồ sơ và đàm thoại với đương sự. Chỉ có cách bố trí thế này mới đảm bảo việc nghe nói giữa người trong và người ngoài được thuận lợi, nhân dân bớt đi cảm giác xa lạ, ngăn cách với cơ quan công quyền. Đồng thời, không khí nơi giao dịch cũng lưu thông thoáng hơn, dễ chịu hơn, sẽ tiết kiệm được một số lượng kính rất đáng kể dùng làm vách ngăn.

Nhìn chung, giữa người dân và người cán bộ thực hiện công vụ hành chính phải có sự liên hệ, kết nối thông tin, đó là nguyên tắc. Việc CCHC chỉ có mục đích tạo cơ chế kiểm tra, giám sát để ngăn chặn tiêu cực và làm cho sự liên kết đó tốt hơn chứ không thể làm cho chúng bị cách ly, ngăn chặn. Việc bố trí vách ngăn ở bộ phận giao dịch “*Một cửa*” tuy là một việc rất nhỏ thuộc vấn đề hình thức nhưng ý nghĩa của nó sẽ không nhỏ chút nào, bởi nếu thực hiện không đúng nó sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến nội dung và tinh thần của công tác CCHC □