NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA  
LIÊN THÔNG, TẠI UBND HUYỆN BÌNH LỤC

PHẦN THỨ NHẤT  
MỞ ĐẦU

1. Bối cảnh và lý do:

Trung tâm giao dịch một cửa (Sau đây gọi là Bộ phận một cửa) UBND huyện Bình Lục được thành lập và bắt đầu hoạt động từ tháng 9/2010. Qua gần 12 năm thực hiện, hoạt động của bộ phận một cửa đã góp phần đẩy mạnh chương trình cải cách hành chính của huyện; giải quyết nhanh, gọn, thuận tiện, rõ ràng, đúng pháp luật về các thủ tục hành chính ở 5 lĩnh vực: cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; đăng ký kinh doanh, chứng thực; cấp giấy phép xây dựng; giải quyết chế độ chính sách xã hội.

Tuy nhiên, so với yêu cầu cải cách hành chính trong thời gian tới thì hoạt động của bộ phận một cửa tại UBND huyện Bình Lục vẫn còn bộc lộ một số tồn tại, hạn chế sau:

* Mô hình hoạt động bộ phận một cửa chưa rõ ràng do cán bộ kiêm nhiệm, chủ yếu từ các phòng, ban chuyên môn được phân công trực tại một cửa theo quy định 2-3 ngày trong 1 tuần. Mối quan hệ giữa bộ phận một cửa với các phòng, ban chuyên môn trong giải quyết công việc nhiều lúc còn thiếu chặt chẽ, chưa có sự ràng buộc cụ thể giữa trách nhiệm và két quả giải quyết. Tính độc lập và chuyên trách trong hoạt động chưa đảm bảo; chất lượng, hiệu quả giao dịch trên một số lĩnh vực còn hạn chế.
* Việc kiểm tra, giám sát đối với hoạt động của bộ phận một cửa, cán bộ, công chức trực tại bộ phận một cửa.... của các cơ quan nhà nước và nhân dân chưa được thực hiện thường xuyên. Trách nhiệm của một số cán bộ còn hạn chế; tình trạng khép kín trong các khâu như: Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại bộ phận một cửa nhiều lúc thiếu chặt chẽ.
* Cơ sở vật chất còn thiếu, trang thiết bị mới (hiện đã có hệ thống phần mềm, công nghệ thông tin trong giải quyết công việc), đáp ứng yêu cầu hoạt động của bộ phận một cửa và chương trình cải cách hành chính hiện nay.

Thực hiện chủ trương của UBND huyện "Đẩy mạnh cải cách hành chính, huy động tốt mọi nguồn lực để ...."; chương trình cải cách hành chính của huyện, trong đó tập trung vào khâu đột phá là cải cách thủ tục hành chính. Đây là một chủ trương đúng đắn nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ hành chính công, đảm bảo công khai, minh bạch, rõ ràng, tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại bộ phận một cửa; nâng cao vai trò trách nhiệm trong công tác kiểm tra, giám sát của các cơ quan nhà nước và công dân. Thông qua việc thực hiện mô hình của bộ phận một cửa liên thông, hiện đại sẽ đẩy mạnh hơn nữa chương trình cải cách hành chính của huyện Bình Lục.

1. Phạm vi và đối tượng:

Phạm vị: Thực hiện cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn huyện Bình Lục.

Đối tượng: Tổ chức, cá nhân và cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giao dịch theo cơ chế một cửa.

1. Mục đích:

* Đảm bảo cho bộ phận một cửa tại UBND huyện Bình Lục hoạt động độc lập, chuyên trách, liên thông giữa các phòng ban và tiến tới chuyên nghiệp hiện đại; tạo bước đột phá mạnh mẽ đối với nhiệm vụ cải cách hành chính của huyện Bình Lục trong năm 2022 và những năm tiếp theo.
* Thông qua hoạt động bộ phận một cửa liên thông, hiện đại tại UBND huyện nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức và nhân dân khi đến giao dịch đảm bảo tính công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết công việc; từng bước đơn giản hoá các thủ tục hành chính, đồng thời qua đó để đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, phẩm chất đạo đức của đội ngũ cán bộ công chức các phòng, ban chuyên môn, nhất là các cán bộ, công chức trực giao dịch tại bộ phận một cửa: Đảm bảo yêu cầu thạo việc, công tâm, có trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng hành chính, khả năng giao tiếp với tổ chức và công dân, có tinh thân, thái độ phục vụ nhân dân tận tuỵ, nhã nhặn; ngăn chặn tình trạng hách dịch, cửa quyền khi giao dịch, giải quyết công việc với tổ chức và công dân.
* Tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với việc thực hiện chương trình cải cách hành chính mà trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính và hoạt động của bộ phận một cửa.
* Rút ra những bài học kinh nghiệm về mô hình, hoạt động và hiệu quả thực hiện thí điểm mô hình một cửa liên thông, hiện đại tại UBND huyện để điều chỉnh hoạt động của bộ phận tiếp nhận, trả kết quả ở các xã, thị trấn đảm bảo phù họp và hiệu quả.

1. Yêu cầu:

Xây dựng mô hình bộ phận một cửa liên thông, hiện đại tại huyện Bình Lục hoạt động độc lập, chuyên trách và tiến tới chuyên nghiệp theo hướng hiện đại.

PHẦN THỨ HAI  
NỘI DUNG

I. Thực trạng của nội dung:

1. Các lĩnh vực được thực hiện tại bộ phận một cửa:

1. Lĩnh vực quản lý đất đai: cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; đăng ký giao dịch thế chấp, bảo lãnh.
2. Lĩnh vực quản lý đô thị: cấp giấy phép xây dựng.
3. Lĩnh vực đăng ký kinh doanh: cấp giấy phép kinh doanh cho hộ cá thể.
4. Lĩnh vực Tư pháp: Chứng thực các văn bản tiếng nước ngoài; cải chính hộ tịch; chứng thực hợp đồng dân sự.
5. Lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội: Xác nhận hồ sơ thương bình, liệt sỹ, thân nhân liệt sỹ, người có công; xác nhận hồ sơ con thương binh, liệt sỹ, đối tượng hưởng chế độ chất độc màu da cam; xác nhận hồ sơ xin miễn (giảm) thuế sử dụng đất; xác nhận hồ sơ miễn (giảm) cho các hộ nghèo xã hội; xác nhận thủ tục xin cấp lại thẻ thương binh, bệnh binh; hướng dẫn hợp đồng lao động.

Quy trình giao dịch các lĩnh vực trên được thực hiện theo Hệ thống tiêu chuẩn chất lượng TCVN ISO: 9001: 2015

**2.** Tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện thời gian qua:

1. Vị trí của bộ phận một cửa.

Sau khi có Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ, sự chỉ đạo của UBND tỉnh việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được triển khai đồng bộ tại tất cả các cơ quan, đơn vị thuộc ƯBND huyện và UBND các xã, thị trấn (17/17 xã, thị trấn thực hiện cơ chế một cửa đạt 100%). Cơ chế một cửa liên thông cũng đã được triển khai giữa các cơ quan liên quan và ngày càng được mở rộng.

Thực hiện Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg, việc bố trí Bộ phận một cửa tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện đảm bảo nghiêm túc, đúng quy định:

* Bộ phận một cửa cấp huyện: Đặt tại Văn phòng HĐND và UBND và chịu sự quản lý của Văn phòng HĐND và UBND;
* Bộ phận một cửa cấp xã: Đặt tại trụ sở UBND, do Chủ tịch UBND cấp xã phụ trách.

Phòng làm việc của Bộ phận một cửa được bố trí tại trụ sở làm việc của các cơ quan, đơn vị, có vị trí thuận tiện, dễ nhìn, dễ thấy, dễ tiếp cận tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi giao dịch với cơ quan, đơn vị.

1. Các loại công việc được áp dụng giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

* ở cấp huyện:

+ Cơ chế một cửa giải quyết các loại công việc trên các lĩnh vực: Lao động Thương binh và Xã hội, Công thương, Tài nguyên môi trường, Tư pháp, Nội vụ, Tài chính kế hoạch, ...

+ Cơ chế một cửa liên thông: Đã có sự tham gia thực hiện cơ chế một cửa liên thông giữa UBND cấp huyện với các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn huyện như: Thuế, Kho bạc, Ngân hàng.

* Ở cấp xã:

Cơ chế một cửa cấp xã giải quyết các lĩnh vực công việc: Chứng thực, xác nhận chế độ chính sách, địa chính - xây dựng và hộ tịch - hộ khẩu.

1. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:

Thực hiện Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 26/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 10/01/2014 của UBND tỉnh Hà Nam về việc công bố Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh, Quyết định số 1291/QĐ-ƯBND ngày 06/11/2013 của UBND tỉnh Hà Nam về việc công bố Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại các xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh và đến nay, các cơ quan đơn vị đều nghiêm túc triển khai thực hiện và công khai, minh bạch đảm bảo đúng theo quy định.

1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc:

Phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở nhiều cơ quan, đơn vị, đia phương 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 ghé phục vụ cho cán bộ, công chức làm việc, ngồi chờ của công dân, 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, 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 ngồi, tủ sách pháp luật, thùng thư góp ý,...

1. Đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa:

Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa” trực thuộc Văn phòng HĐND - ƯBND huyện phân công 01 công chức làm nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý. Đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của huyện có trình độ đại học; ở cấp xã đạt trình độ từ trung cấp trở lên. số cán bộ, công chức này được lựa chọn, điều động từ các phòng, ban chuyên môn đến làm việc tại bộ phận một cửa nên hầu hết đúng chuyên môn, có kinh nghiệm công tác; là những người có phẩm chất đạo đức tốt, hiểu biết chính sách, pháp luật, nội dung công việc mình đảm nhiệm, đặc biệt là nắm vững các yêu cầu về hồ sơ và có khả năng hướng dẫn công dân, tổ chức trong quá trình giao dịch.

1. Hoạt động của bộ phận một cửa và chất lượng thực hiện:

Hoạt động của bộ phận một cửa, bộ phận một cửa liên thông ở các cấp cơ bản tuân thủ đúng các quy định tại Quyết định 93/2007/QĐ-TTg, Quyết định số 43/QĐ- UBND ngày 10/01/2014 của UBND tỉnh Hà Nam về việc công bố Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh, Quyết định số 1291/QĐ-UBND ngày 06/11/2013 của UBND tỉnh Hà Nam về việc công bố Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại các xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh;

Số lượng hồ sơ giải quyết qua bộ phận một cửa hàng năm đều tăng. Chất lượng giải quyết công việc cho các tổ chức, cá nhân và nhân dân ngày một tốt hơn. Trên cơ sở tuân thủ đầy đủ các quy định về tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển, xử lý, trả kết quả theo quy trình việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân được kiểm soát chặt chẽ. Thời gian xử lý cơ bản đảm bảo các quy định. Nhiều hồ sơ được giải quyết nhanh trước thời gian quy định.

* Ưu điểm:

Có thể khẳng định rằng, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định 93/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đã đem lại lợi ích tích cực cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp; phù hợp với xu thế phát triển chung của đất nước; góp phần ổn định chính trị, phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn huyện; làm thay đổi hoạt động của nền hành chính theo hướng phục vụ.

Đạt được kết quả trên là nhờ sự nỗ lực của cả hệ thống chính trị, sự quan tâm của các cấp ủy Đảng, chính quyền, sự quyết tâm của người đứng đầu và đội ngũ cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính nhà nước, sự đồng thuận của nhân dân trong triển khai thực hiện.

* Khuyết điểm:
* Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa của nhiều xã chưa đạt mức tối thiểu theo quy định.
* Tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông so với tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại nhiều cơ quan, đơn vị còn thấp so với quy định.
* Cơ chế liên thông ngang giữa các cơ quan hành chính cấp huyện còn ít. Cơ chế liên thông dọc giữa các cơ quan hành chính các cấp chưa thực hiện được. Việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh thủ tục hành chính đảm bảo đơn giản hóa kết quả chưa cao.
* Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa các cấp chưa đồng đều, một bộ phận nhỏ còn thiếu tinh thần trách nhiệm, ứng xử chưa đúng mực thậm chí còn nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp.
* Nguyên nhân tồn tại:
* Một số cơ quan, đơn vị chưa chỉ đạo quyết liệt; tổ chức thực hiện chưa đồng bộ, kịp thời; công tác kiểm tra, đánh giá chưa thường xuyên; Năng lực, trình độ của một bộ phận cán bộ, công chức còn hạn chế; kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa nghiêm.
* Thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực công việc vẫn còn rườm rà; tính ổn định, đồng bộ của một số văn bản pháp luật chưa cao đã gây khó khăn cho quá trình thực hiện thủ tục hành chính không chỉ đối với nhân dân, tổ chức mà cả đối vói cán bộ, công chức.
* Ngân sách nhiều ngành, địa phương hạn hẹp nên chưa có điều kiện đầu tư 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.
* Sự phối họp giữa các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị, bộ phận liên quan trên một số lĩnh vực chưa nhịp nhàng, đồng bộ; xử lý công việc còn rập khuôn, máy móc, kêt quả xử lý còn chậm trễ.
* Công tác sơ két, tổng kết, thi đua khen thưởng ở một số cơ quan, đơn vị thực hiện chưa đầy đủ, chưa kịp thời.

1. Nội dung sáng kiến:

1. Bản chất giải pháp mới:

1. Đầu tư cải tạo, nâng cấp phòng làm việc và trang thiết bị của bộ phận một cửa Huyện Bình Lục:
2. Đầu tư cải tạo, nâng cấp phòng làm việc:

Đầu tư cải tạo, nâng cấp phòng làm việc của bộ phận giao dịch một cửa UBND huyện đảm bảo thông thoáng, tiện lợi cho việc giải quyết công việc từng lĩnh vực và nơi công dân ngồi đợi đến lượt giao dịch.

Đảm bảo không gian làm việc nghiêm túc, bố trí liên thông giữa các bộ phận, lĩnh vực; đảm bảo đủ điều kiện để công khai các thủ tục hành chính, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện; diện tích phòng làm việc đủ để bố trí phù hợp các vật dụng, như: Bàn, ghế, tủ đựng hồ sơ của cán bộ, việc bố trí được chia thành ô cho các bộ phận, lĩnh vực. Khu vực công dân ngồi đợi đến lượt giao dịch. Vị trí để đặt các trang thiết bị hướng dẫn, tra cứu các thủ tục và kiểm tra kết quả giải quyết của công dân tìm hiểu khi đến giao dịch; hệ thống Camera kiểm soát của lãnh đạo đối với toàn bộ hoạt động của bộ phận một cửa.

1. Đầu tư trang thiết bị tại bộ phận một cửa:

* Nâng cấp và bổ sung các phương tiện làm việc của cán bộ, công chức gồm bàn giao dịch, tủ đựng hồ sơ, tài liệu; bàn để công dân làm giấy tờ, ghế ngồi chờ kết quả giải quyết của công dân.
* Đầu tư hệ thống trang, thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết công việc như: Máy vi tính, máy photo; máy xếp hàng tự động; bảng điện tử tra cứu, hướng dẫn thủ tục hồ sơ; hệ thống quét mã vạch kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ; hệ thống máy tính nối mạng sử dụng các phần mềm tác nghiệp được chuẩn hoá bằng các quy trình ISO 9001-2015.
* Hệ thống Camera bao gồm: Máy thu hình, âm thanh để hướng dẫn công dân và kiểm soát của lãnh đạo đối với hoạt động của bộ phận một cửa.

1. Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức:

Để đảm bảo cho đội ngũ cán bộ, công chức thực sự nắm, hiểu rõ công việc, thạo việc và chuyên môn hóa cao thì việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa nói riêng và toàn thể cán bộ, công chức các phòng, ban chuyên môn là hết sức cần thiết. Tồ chức đào tạo cán bộ, công chức tập trung vào một số nội dung sau:

* Đào tạo, bồi dưỡng để mỗi cán bộ, công chức áp dụng thuần thục các quy trình quản lý theo TCVN 9001 -2015.
* Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử hành chính giữa cán bộ công chức với các tổ chức và công dân. Giáo dục ý thức trách nhiệm, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân cho mỗi cán bộ, công chức.
* Tiếp tục đào tạo cán bộ, công chức nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin vào thực tế công tác cũng như giải quyết công việc thường ngày.
* Nâng cao hiệu quả giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa liên thông, hiện đại.

Việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức được lập kế hoạch thực hiện cụ thể hàng năm.

1. Biên chế, tổ chức và hoạt động của bộ phận một cửa:
2. Biên chế:

Bố trí số cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa là 7 người, trong đó điều động từ các phòng, ban chuyên môn là 4 người (Số cán bộ tham gia trực tại bộ phận một cửa ở các lĩnh vực), bổ sung 3 biên chế sự nghiệp; điều động biệt phái cán bộ thuế và cán bộ kho bạc nhà nước vào trực giao dịch tại bộ phận một cửa.

Cán bộ trực tiếp làm việc tại bộ phận một cửa được tuyển chọn từ các phòng ban, là lực lượng cán bộ trẻ, đủ năng lực chuyên môn, trình độ ứng dụng tin học, có phẩm chất đạo đức tốt, đảm bảo là nơi đào tạo, đề bạt cán bộ quản lý sau này của các phòng, ban chuyên môn.

1. Tổ chức và hoạt động:

Phân công 01 đồng chí Phó Chủ tịch UBND chỉ đạo hoạt động của bộ phận một cửa; bổ sung thêm chức danh 01 phó Văn phòng HĐND và UBND trực tiếp phụ trách bộ phận một cửa.

Thành lập bộ phận một cửa trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND. Hoạt động độc lập, chuyên trách dần theo hướng chuyên nghiệp; cán bộ bộ phận một cửa trực thuộc sự quản lý của Văn phòng HĐND và UBND huyện

Mối quan hệ hoạt động giữa bộ phận một cửa với các phòng, ban chuyên môn là mối quan hệ phôi hợp công tác trong giải quyết công việc của tổ chức, công dân thông qua các quy trình quản lý theo TCVN 9001-2015. Bộ phận một cửa có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ của tổ chức và công dân đến giao dịch; đôn đốc và trả kết quả đã giải quyết của các phòng, ban chuyên môn cho tổ chức và công dân; kiểm tra các phòng, ban chuyên môn giải quyêt theo đúng tiến độ, thời gian quy định.

* Bộ phận một cửa được sử dụng một phần phí, lệ phí để lại theo quy định hiện hành của pháp luật để chi hỗ trợ cho cán bộ trực tiếp làm việc tại bộ phận một cửa. UBND huyện bổ sung kinh phí chi thường xuyên cho bộ phận một cửa từ ngân sách của huyện. Có cơ chế khuyến khích, gắn trách nhiệm và quyền lợi của mỗi cán bộ công chức làm việc tại đây, đồng thời tăng cường kiểm tra, xử lý nghiêm minh đối với cán bộ công chức có thái độ sách nhiễu, cửa quyền và các hành vi vi phạm khác.

2. Ưu, nhược điểm của giải pháp mới:

1. Ưu điểm:
2. Đối với công dân và tổ chức:

* Bộ phận một cửa liên thông, hiện đại được thực hiện tạo điều kiện cho tổ chức và cá nhân kiểm tra các thủ tục, quy trình, lệ phí đóng theo quy định; tiết kiệm được thời gian, công sức và yên tâm, tin cậy vào cơ quan hành chính nhà nước.
* Cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hoá phòng làm việc của bộ phân một cửa, có chỗ ngồi thoáng mát, phương tiện hiện đại; công dân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức làm việc mới theo hướng cải cách, phát triển.

1. Đối với UBND huyện:

* Lãnh đạo UBND huyện và Trưởng các phòng, ban chức năng sẽ giảm bớt đi những công việc sự vụ; việc kiểm tra, kiểm soát được thực hiện một cách toàn diện, bao quát từ khâu tiếp nhận hồ sơ, kết quả giải quyết công việc tại bộ phận một cửa, đảm bảo chính xác và quản lý chặt chẽ hơn so với trước đây.
* Các lĩnh vực giao dịch tại bộ phận một cửa sẽ được công khai các thủ tục hành chính, phí, lệ phí trong bảng điện tử tra cứu, hướng dẫn thủ tục hồ sơ và hệ thống quét mã vạch kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ; công dân và các tổ chức được phục vụ trực tiếp một dịch vụ hành chính công hiện đại, công khai, dân chủ...khẳng định sự minh bạch trong quá trình giải quyết công việc của cán bộ, công chức.

1. Nhược điểm:

* Số lượng, chất lượng của một số công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở một số xã còn nhiều hạn chế, bất cập chưa đáp ứng với yêu cầu của của việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa liên thông hiện đại.
* Chế độ, chính sách đối với đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhân và trả kết quả chưa tốt nên chưa động viên, thu hút công chức có năng lực chuyên môn giỏi, phẩm chất đạo đức tốt, có kỹ năng thực thi công vụ, giao tiếp, ứng xử tốt đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trá kết quả theo cơ chế một cửa.
* Việc đầu tư kinh phí, bố trí công chức cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa đáp ứng được yêu cầu triển khai thực hiện, nâng cao chất lượng hoạt đông theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa liên thông hiện đại.

1. Khả năng áp dụng của sáng kiến.

Sáng kiến này áp dụng đối với công tác tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông đối với các tổ chức, cá nhân từ UBND huyện đến UBND các xã, thị trấn.

Điều kiện cần thiết để áp dụng sáng kiến: cần phải có số lượng cán bộ vững vàng về chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, am hiểu sâu rộng các lĩnh vực của đời sống xã hội và các điều kiện về vật chất thiết yếu phục vụ cho công tác một cửa, một cửa liên thông: đảm bảo đủ điều kiện để công khai các thủ tục hành chính, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện; diện tích phòng làm việc đủ để bố trí phù hợp các vật dụng, như: Bàn, ghế, tủ đựng hồ sơ của cán bộ, việc bố trí được chia thành ô cho các bộ phận, lĩnh vực. Khu vực công dân ngồi đợi đến lượt giao dịch. Vị trí để đặt các trang thiết bị hướng dẫn, tra cứu các thủ tục và kiểm tra kết quả giải quyết của công dân tìm hiểu khi đến giao dịch; hệ thống Camera kiểm soát của lãnh đạo đối với toàn bộ hoạt động của bộ phận một cửa.

Phạm vi có thể áp dụng sáng kiến: sáng kiến này có thể áp dụng trong việc thực hiện công tác một cửa, một cửa liên thông từ huyện đến xã, thị trấn.

1. Hiệu quả dự kiến có thể thu được khi áp dụng sáng kiến.
2. Hiệu quả về kinh tế:

* Giảm thiểu về thời gian, chi phí đi lại của công dân.
* Góp phần ổn định về chính trị để tập chung phát triển kinh tế trên địa bàn huyện.

1. Hiệu quả về xã hội:

* Triển khai thực hiện bộ phận một cửa liên thông, hiện đại tại UBND huyện góp phần đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính theo hướng dân chủ, trong sách, chuyên nghiệp và hoạt động có hiệu lực, hiệu quả.
* Khi mô hình một cửa liên thông, hiện đại được thực hiện, kết quả giải quyết hồ sơ trên các lĩnh vực tại bộ phận một cửa sẽ tăng gấp 5 lần so với kết quả hiện nay. Rút ngăn thời gian về thủ tục trên các lĩnh vực: Hộ tịch, đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng, giải quyêt chính sách xã hội; giảm bớt hồ sơ tồn động và sẽ giải quyết việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất theo đúng thời gian Luật quy định.

PHẦN THỨ BA  
KẾT LUẬN

I. Những bài học kinh nghiệm:

1. Tăng cường cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu làm việc của cán bộ, công chức và giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp. Trong đó, phòng làm việc phải được cải tạo, nâng cấp hoặc xây dựng mới, bố trí nơi thuận lợi, đảm bảo đủ diện tích và các trang thiết bị cần thiết như: Máy vi tính, máy in, bàn ghế làm việc của cán bộ, công chức, ghế ngồi chờ của tổ chức, công dân; tủ đựng tài liệu, điện thoại, máy fax, máy photocopy, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ, hệ thống bảng để niêm yết công khai các thủ tục hành chính.
2. Kiện toàn nhân sự của bộ phận một cửa, một cửa liên thông, sắp xếp bố trí cán bộ, công chức đủ năng lực, trình độ chuyên môn, có tác phong, đạo đức tốt làm việc tại bộ phận để thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, công dân, doanh nghiệp.

Các cơ quan, đơn vị chưa có quyết định của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về việc bố trí công chức làm việc tại Bộ phận một cửa theo quy định phải khẩn trương ban hành văn bản.

1. Sửa đổi, bổ sung các quy định về hoạt động của bộ phận một cửa, một cửa liên thông, về quản lý cán bộ, công chức; các quy định về trình tự tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết hồ sơ, trả kết quả và trách nhiệm của các cá nhân, bộ phận, các cơ quan có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện đầy đủ các quy định hiện hành trong giải quyết công việc cho tổ chức, công dân, doanh nghiệp. Trong đó lưu ý ghi chép, cập nhật kết quả xử lý đầy đủ vào hệ thống sổ theo dõi thống nhất trong toàn tỉnh; bắt buộc phải ghi phiếu hẹn trả kết quả đối với các công việc có thời gian giải quyết trên 01 ngày...

Thực hiện tốt các mối quan hệ phối hơp giữa các phòng, ban, bộ phận và các cơ quan liên quan trong việc tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ và trả kết quả cho nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp đúng quy định về nội dung và thời hạn giải quyết công việc.

Thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử và đạo đức khi thi hành công vụ. Khi làm việc cán bộ, công chức, viên chức nhận và trả hồ sơ phải đeo thẻ công chức; có thái độ niềm nở, tận tình giải thích, hướng dẫn khi công dân, tổ chức, doanh nghiệp có yêu cầu.

1. Bổ sung các lĩnh vực công việc thực hiện tại bộ phận một cửa, những cơ quan, đơn vị chưa áp dụng tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền theo cơ chế một cửa thì phải có giải pháp tăng dần số lượng áp dụng.

Công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực giải quyết công việc thông qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận một cửa để nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp biết thực hiện đồng thời theo dõi, giám sát hoạt động của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước. Mở rộng hình thức liên thông giữa các cơ quan cùng cấp và giữa các cơ quan khác cấp.

1. Các cá nhân, bộ phận liên quan thường xuyên làm tốt công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá hoạt động của bộ phận; của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận một cửa. Kiên quyết xử lý những cán bộ, công chức, viên chức có hành vi tiêu cực, gây nhũng nhiễu, phiền hà về thủ tục hành chính; xử lý công việc chậm trễ trong giải quyết công việc của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp.
2. Thực hiện đầy đủ, kịp thời chế độ phụ cấp cho công chức làm việc tại bộ phận một cửa theo đúng quy định hiện hành của UBND tỉnh.

\*

1. Tổ chức lấy ý kiến đánh giá của người dân và doanh nghiệp về chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông bằng hình thức điều tra xã hội học. Các sở, ngành, UBND các huyện, thành, thị phối họp chặt chẽ với Sở Nội vụ để triển khai tổ chức lấy ý kiến đánh giá trực tuyến về mức độ hài lòng của nhân dân, doanh nghiệp đối với các dịch vụ hành chính công.
2. Làm tốt công tác tuyên truyền, biểu dương, khen thưởng, học tập kinh nghiệm, nhân rộng điển hình,...
3. Bố trí đủ nguồn kinh phí để đầu tư nâng cấp phòng làm việc, mua sắm trang thiết bị, các điều kiện phục vụ hoạt động của bộ phận một cửa và thực hiện chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức một cửa.

II. Kiến nghị- đề xuất

* Tiếp tục xem công tác CCHC là nhiệm vụ trọng tâm để tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, trong đó quan tâm nhiều hơn việc chỉ đạo thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông để giải quyết công việc tốt hơn cho nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp.
* Tăng cường công tác giám sát đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông qua đó có ý kiến, chỉ đạo cụ thể, sát đúng tình hình thực tế để các cơ quan đơn vị nâng cao được chất lượng và hiệu quả thực hiện qua đó giải quyết ngày một tốt hơn công việc cho nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp.
* Có ý kiến chỉ đạo để huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội, của người dân vào quá trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.
* Có ý kiến kịp thời đối với những đơn vị thực hiện chưa tốt qua phản ánh của cử tri tại các cuộc tiếp xúc cử tri để các đơn vị chấn chỉnh, nâng cao chất lượng và hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đáp ứng nhu cầu giao dịch của nhân dân, doanh nghiệp.

**XÁC NHẬN CỦA UBND HUYỆN NGƯỜI VIẾT SÁNG KIẾN**