

KẾT QUẢ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH Ở QUẬN/HUYỆN TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH THEO CƠ CHẾ “MỘT CỬA, MỘT DẤU” ĐẾN “MỘT CỬA LIÊN THÔNG”

PHẠM QUANG HUY- NAPA^(*)

Thành phố Hồ Chí Minh là thành phố loại đặc biệt, có ý nghĩa quan trọng của khu vực miền Đông, miền Tây Nam Bộ và cả nước ta trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, hội nhập quốc tế. Tác động có ý nghĩa quan trọng của Thành phố trên nhiều mặt: kinh tế, chính trị, hành chính, tài chính, văn hóa, thể dục thể thao, an ninh quốc phòng và kết nối nội vùng giao thông vận tải, hợp tác quốc tế và nhất là Thành phố luôn đột phá đi đầu trong cả nước về cải cách hành chính. Quá trình hình thành và phát triển các loại hình mới về cải cách hành chính, có thể đánh giá khái quát kết quả ở cấp quận/ huyện như sau:

1. Cơ chế hành chính “một cửa” và “một cửa, liên thông” cấp quận/huyện ở thành phố Hồ Chí Minh

Cơ chế hành chính “một cửa”

Từ những năm 1994 và 1995 từ khảo sát và yêu cầu của nhân dân ở Thành phố, lãnh đạo thành phố Hồ Chí Minh đã xin phép Trung ương và Chính phủ cho Thành phố thí điểm cơ chế cải cách thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu của người dân và tổ chức khi tham gia giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước.

Bước đầu thí điểm cải cách hành chính với cơ chế “1 cửa - 1 dấu” tại ba quận/huyện: Quận 1, Quận 5 và huyện Củ Chi, từ kết quả bước

đầu, thành phố tiếp tục mở rộng thí điểm đối với tất cả các quận/huyện trong thành phố. Từ quý I/1997 đồng thời với tiến trình thực hiện cơ chế “một cửa, một dấu”, thành phố Hồ Chí Minh cũng đã tiến hành thí điểm cơ chế “một cửa”, đầu tiên là tại 6 đơn vị cấp sở, ngành thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố để giải quyết các thủ tục hành chính về xây dựng, nhà, đất, quy hoạch, đầu tư, cấp giấy phép kinh doanh... có liên quan đến cá nhân và tổ chức. Đến năm 1998, cơ chế “một cửa” đã được thực hiện thống nhất tại hầu hết các sở - ngành và từ đầu năm 2005 tất cả các phường, xã, thị trấn của thành phố đều đã đồng loạt triển khai thực hiện cơ chế này.

Khi thực hiện cơ chế “một cửa” thí điểm tại một số cơ quan hành chính công quyền cấp sở - ngành thành phố, phần lớn các thủ tục hồ sơ hành chính đã được đơn giản hoá, một số thủ tục không còn phù hợp được loại bỏ. Trách nhiệm của tổ chức và cá nhân cán bộ được phân chia rõ ràng. Mối quan hệ phối hợp trong giải quyết công việc từng bước đồng bộ, chặt chẽ. Điển hình nhất là việc giải quyết hồ sơ giao đất, cho thuê đất, chuyển mục đích ở Sở Tài nguyên và Môi trường; giải quyết hồ sơ xin cấp phép đối với các dự án có vốn đầu tư trong nước và có vốn đầu tư nước ngoài tại Sở Kế hoạch và Đầu tư và làm thủ tục cấp mã số thuế và hoàn thuế tại Cục Thuế Thành phố, v.v..

(*) TS., Học viện Hành chính.

Tuy nhiên, cơ chế “một cửa” mặc dù đã và đang được thực hiện tại thành phố Hồ Chí Minh, cũng như rộng rãi tại các địa phương khác trong cả nước hiện nay, song trên thực tế tại từng địa phương, cơ sở thì mô hình đó mới chủ yếu chỉ được thực hiện tại nội bộ từng sở - ngành riêng biệt, quận - huyện riêng biệt chứ chưa tạo được kết nối liên thông, liên ngành giữa các sở - ngành, các cấp hành chính. Từ đó tạo ra sự “đứt khúc” trong quan hệ phối hợp công việc, gây ra vướng mắc, chồng chéo, thậm chí còn trở ngại lẫn nhau giữa các cơ quan, địa phương, cơ sở. Các hồ sơ hành chính nếu có liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp hoặc nhiều cơ quan, đơn vị cơ sở thì tổ chức và công dân vẫn còn phải tự liên hệ qua nhiều cửa tại nhiều cấp, cơ quan, đơn vị.

Từ những mặt được và những hạn chế về cơ chế “1 cửa - 1 dấu”, và phát huy kết quả mô hình “1 cửa” đã thí điểm tại các sở có kết quả, Thành phố chủ động và sáng tạo cơ chế mới trong tiến trình cải cách hành chính.

Cơ chế hành chính “một cửa, liên thông”

Để khắc phục tình trạng tồn tại nêu trên của cơ chế “một cửa”, lãnh đạo thành phố Hồ Chí Minh đã áp dụng cơ chế “một cửa, liên thông”. Mô hình này có thể được coi là bước tiếp nối ở một cấp độ cao hơn của việc thực hiện cơ chế “một cửa” và đã từng bước khắc phục được tình trạng “đứt khúc”, thiếu đồng bộ trong mối quan hệ công tác giữa các sở - ngành, quận - huyện, phường - xã, thị trấn mà thành phố Hồ Chí Minh đã gặp phải trong quá trình thực hiện cơ chế “một cửa”. Tuy nhiên, vì đây là một mô hình mới nên Lãnh đạo của thành phố Hồ Chí Minh đã chỉ đạo là mặc dù khẩn trương triển khai nhưng không nóng vội, làm đâu rút kinh nghiệm đó, chắc chắn hiệu quả mới làm tiếp và nhân diện rộng hơn.

Chính vì thế, từ năm 2005 đến nay, về cơ bản Thành phố đã chỉ tập trung triển khai thí điểm ở một số trường hợp điển hình sau:

Thứ nhất, mô hình “một cửa, liên thông” đã được thành phố Hồ Chí Minh tiến hành thử nghiệm ở một số lĩnh vực khá phức tạp và nhạy cảm hiện nay, đó là những nơi thường xuyên diễn ra các thủ tục hành chính có liên quan đến các vấn đề bức xúc của tổ chức và công dân về giao đất, thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất... thuộc thẩm quyền quyết định của UBND Thành phố, Sở Tài nguyên và Môi trường là đầu mối tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

Thứ hai, mô hình “một cửa, liên thông” đã được thành phố Hồ Chí Minh áp dụng vào lĩnh vực giải quyết các vấn đề có liên quan đến đầu tư nước ngoài theo quy định của Luật Đầu tư tại Việt Nam, theo đó UBND Thành phố đã giao cho Sở Kế hoạch và Đầu tư (Trong ảnh: *Hoạt động tiếp nhận hồ sơ theo cơ chế “một cửa, liên thông” ở Sở Kế hoạch- Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh*) là đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và phối hợp với các sở - ngành thành phố, UBND quận - huyện có liên quan thẩm định và giải quyết.

Thứ ba, thành phố Hồ Chí Minh đã thí điểm thành lập và triển khai hoạt động Tổ nghiệp vụ hành chính công theo mô hình “một cửa, liên thông” tại UBND Quận 3, Quận 11, Quận Bình Thạnh và Quận Tân Bình.

Thứ tư là, UBND huyện Củ Chi là địa phương “đột phá” thực hiện cơ chế “một cửa, liên thông” nhằm giải quyết những bức xúc của dân có nhu cầu giải quyết hồ sơ liên quan đến lĩnh vực đất đai đã phải đi đến 4 cửa và tổng số lần đi lại là mất 9 lần.

Thứ năm là, UBND quận 12 là địa phương triển khai thí điểm thực hiện mô hình “một cửa, liên thông” trong công tác cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu theo nhu cầu của người dân tại trực tiếp các UBND phường trên địa bàn quận.

Thứ sáu là, trường hợp của Chi cục thuế quận 1 trong năm 2006 là đơn vị thí điểm triển khai

áp dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế “một cửa, liên thông” giữa Chi cục thuế với Phòng kinh tế và Công ty quản lý nhà Quận 1 về cấp mã số thuế, về thu lệ phí trước bạ bán nhà thuộc sở hữu nhà nước theo Nghị định 61/CP theo quy trình sử dụng dữ liệu dùng chung.

Thực tiễn cải cách hành chính tại thành phố Hồ Chí Minh với việc áp dụng mô hình cơ chế hành chính “một cửa” cho thấy, dù là dưới dạng nào: Một cửa; một cửa một dấu; một cửa điện tử, hay “một cửa, liên thông” tuy có sự khác biệt về chức năng, vị trí, cách thức tổ chức thực hiện, vai trò nhất định đối với từng dạng mô hình cụ thể, song nhìn chung các mô hình là đều có thể áp dụng cho tất cả các quy trình giải quyết các quan hệ hành chính giữa một bên là công dân, tổ chức có nhu cầu, với một bên là cơ quan hành chính có thẩm quyền. Vấn đề quan trọng là phải xây dựng được quy trình thực hiện các giao dịch hành chính sau “một cửa”, nhằm đảm bảo tính thông suốt, đơn giản, gọn và có khả năng theo dõi từ khâu đầu đến khâu cuối của chu trình. Khó khăn, phức tạp nhất trong cơ chế “một cửa” dù là ở dạng nào để đạt tính hiệu quả cao thì vấn đề quan trọng nhất có lẽ vẫn là phải tạo được mối quan hệ liên thông giữa các cơ quan, các đơn vị khi tham gia vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Làm sao cho chu trình ấy thực hiện một cách đồng bộ, liên hoàn, tạo thành “dòng chảy” công việc giữa các cơ quan, các cấp có thẩm quyền... Đảm bảo cho người dân có được sự hài lòng, giảm phiền hà, tránh phải đi lại nhiều nơi, nhiều lần và giảm chi phí, thuận tiện cho người dân trong giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước. Đó đã và đang còn là vấn đề đặt ra không chỉ riêng đối với các quận/huyện tại thành phố Hồ Chí Minh mà tất cả các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công cuộc cải cách hành chính của nước nhà đều thấy rằng, cần phải thường xuyên và kịp thời tổng kết rút kinh nghiệm về những việc đã làm, kết quả

tốt thì phát huy nhân rộng, hạn chế bất cập thì tìm nguyên nhân để khắc phục.

2. Kết quả thực hiện cơ chế “1 cửa – 1 dấu” và “1 cửa, liên thông” và các giải pháp hoàn thiện cải cách hành chính ở quận/huyện

Sau hơn 15 năm thực hiện cải cách hành chính theo cơ chế hành chính “một cửa, một dấu” đối với cấp quận, huyện ở thành phố Hồ Chí Minh, bước đầu có thể khẳng định những kết quả đạt được như sau :

Một là, xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của các phòng, xác định mối quan hệ giữa phòng với lãnh đạo UBND và các đơn vị khác trong UBND. Lựa chọn, bố trí, sắp xếp cán bộ cho phù hợp giữa yêu cầu, vị trí, chức danh của công tác với năng lực, chuyên môn và phẩm chất. Tổ chức đào tạo lại đội ngũ công chức nhằm đáp ứng yêu cầu công việc theo mô hình mới. Công tác quản lý đội ngũ cán bộ, công chức tiếp tục được cải cách theo hướng rõ hơn về phân công, phân cấp, thẩm quyền trách nhiệm quản lý cán bộ, công chức của mỗi cấp trong hệ thống hành chính nhà nước về các mặt: tuyển dụng, bổ nhiệm, sử dụng, đào tạo bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật, nâng lương, nâng ngạch cho các đối tượng cán bộ, công chức.

Hai là, bước đầu đã phân biệt rõ hơn đội ngũ cán bộ, công chức trong hệ thống chính trị: cán bộ qua bầu cử, công chức hành chính, viên chức sự nghiệp, cán bộ giữ chức vụ lãnh đạo trong doanh nghiệp nhà nước, cán bộ chuyên trách và công chức cấp quận/huyện. Trên cơ sở đó đã xác định cụ thể hơn những yêu cầu, tiêu chuẩn cơ chế quản lý và chế độ đãi ngộ phù hợp với từng loại đối tượng cán bộ, công chức. Đã rà soát, đánh giá lại hệ thống các tiêu chuẩn chức danh công chức hiện hành để điều chỉnh và ban hành mới một số chức danh tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch công chức, viên chức, đã ban hành chức danh, tiêu chuẩn công chức chuyên môn của chính quyền.

Ba là, rà soát và điều chỉnh lại các quy định

về thủ tục hành chính theo hướng bỏ bớt những thủ tục không cần thiết, không phù hợp, không đúng thẩm quyền, không đúng chức năng, giảm phiền hà cho dân. Hệ thống được các loại hình thủ tục ở cấp quận/huyện và phường/xã. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của các phòng, xác định mối quan hệ giữa phòng với lãnh đạo UBND và các đơn vị khác trong UBND. Lựa chọn, bố trí, sắp xếp cán bộ cho phù hợp giữa yêu cầu, vị trí, chức danh của công tác với năng lực, chuyên môn và phẩm chất. Tổ chức đào tạo lại đội ngũ công chức nhằm đáp ứng yêu cầu công việc theo mô hình mới.

Bốn là, thực hiện thí điểm khoán quỹ lương và chi phí hành chính đạt kết quả tốt. Tăng cường điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ nhu cầu hiện đại hóa hoạt động quản lý nhà nước tại UBND quận, huyện. Tổ chức lưu trữ tập trung, đưa công nghệ thông tin vào các quy trình hoạt động của UBND quận, huyện nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng hoạt động.

Năm là, sắp xếp lại tổ chức bộ máy của UBND quận, huyện theo hướng tinh gọn, hiệu quả, trên cơ sở phân định rõ chức năng của các phòng chuyên môn, việc làm này nhằm vừa tăng cường chức năng tham mưu giúp việc cho UBND về quản lý nhà nước theo ngành, tách chức năng sự nghiệp ra khỏi chức năng quản lý nhà nước của UBND, chuyển giao các hoạt động về sự nghiệp cho các đơn vị chuyên trách.

Sáu là, về cải cách tài chính công đã có bước tiến mới đáng kể về cơ chế phân cấp quản lý tài chính ngân sách, phân biệt 2 cấp ngân sách là ngân sách thành phố và ngân quận, huyện, tăng thẩm quyền của HĐND cấp thành phố trong quyết định ngân sách và phân bổ ngân sách địa phương hàng năm. Bước đầu thực hiện nguyên tắc công khai tài chính, sử dụng ngân sách ở các cấp hành chính, các cơ quan đơn vị thụ hưởng ngân sách nhà nước, thực hiện thí điểm và đang nhân rộng dần cơ chế khoán biên

chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan hành chính và cơ chế tự chủ tài chính cho các đơn vị sự nghiệp có thu tại các quận/huyện.

Bảy là, hiện đại hóa công sở, trụ sở hành chính tại các quận/huyện thuộc thành phố cơ bản đã được xây dựng mới, chỉnh trang, cấu trúc lại theo hướng khang trang, hiện đại theo hướng kết nối các cơ quan hành chính quận/huyện trong khu hành chính tập trung. Trang thiết bị làm việc hiện đại, nhiều công năng, đáp ứng nhanh sự chỉ đạo của lãnh đạo đối với cán bộ công chức, công khai hóa thủ tục, thời gian, qui trình và lệ phí. Tạo điều kiện cho người dân đánh giá, nhận xét thái độ, giao tiếp và giải quyết công việc ngay tại nơi nhận và trả hồ sơ hành chính, đánh giá bằng mô hình điện tử, giúp cho lãnh đạo quận/huyện kịp thời đôn đốc nhắc nhở và có biện pháp đảm bảo công chức, viên chức phục vụ tiến tới đáp ứng sự hài lòng cho người dân.

Tám là, cơ bản các quận/huyện đã được đầu tư, sử dụng công nghệ thông tin, điện tử vào hoạt động giao dịch với công dân và tổ chức, liên thông hồ sơ từ phường xã đến quận/huyện, chỉ thị, thông tin trong quản lý (mời họp, văn bản quản lý, thông tin về chế độ, chính sách và các quyết định quản lý của cơ quan hành chính cấp trên) được triển khai thông qua hệ thống mạng Internet, việc đánh giá thái độ, sự hài lòng của khách hàng ngay tại khu vực “1 cửa liên thông” vừa đảm bảo quản lý kịp thời của lãnh đạo quận/huyện vừa có thông tin về sự đánh giá của người dân, giảm đến mức thấp nhất sự phiền hà, những nhiễu đối với người dân, đáp ứng trên 90% sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính quận/huyện.

Đối với nhân dân, việc tách riêng khâu nhận hồ sơ và khâu thụ lý hồ sơ đã làm cho quan hệ giữa người nộp và người thụ lý hồ sơ độc lập với nhau, do đó giảm bớt hiện tượng nhũng nhiễu, phiền hà của cán bộ, công chức đối với

người dân. Ngoài ra, còn giảm bớt một số thủ tục không cần thiết, công khai hóa các quy trình thủ tục rõ ràng, thời hạn giải quyết và lệ phí giúp cho người dân tránh được sự tốn kém về thời gian và vật chất trong giải quyết thủ tục hành chính, tạo cho họ một tâm trạng thoải mái, giải tỏa những thắc mắc do sự thiếu minh bạch, rõ ràng trước đây.

Tuy nhiên, có thể nhận thấy những khó khăn, hạn chế, cả về khách quan và chủ quan như sau :

+ Về khách quan, đó là nhiều văn bản qui định pháp luật của cấp Trung ương chậm ban hành hướng dẫn, hoặc ban hành thiếu đồng bộ, chồng chéo, trong khi nhiều luật mới hoặc bổ sung, điều chỉnh, đã được ban hành và có hiệu lực, từ đó làm cho quá trình triển khai thực hiện bị lúng túng hoặc khó khăn. Dẫn đến sự chỉ đạo, điều hành của thành phố đối với quận/huyện cũng có nhiều khó khăn, hạn chế.

Mặt khác, thành phố Hồ Chí Minh với đặc thù là thành phố lớn, trung tâm hành chính, kinh tế, tài chính, thương mại dịch vụ, văn hóa khoa học công nghệ, du lịch rất năng động và hoạt động hết sức tập trung, nhưng vẫn còn nhiều hạn chế, qui định quản lý, nguyên tắc tổ chức không tương thích, ràng buộc.

- Các chế độ chính sách, nhất là tiền lương chưa thực sự tạo động lực thúc đẩy cán bộ công chức gắn bó với công việc thực thi công vụ nói chung và thực hiện chương trình cải cách hành chính nói riêng.

- Sự phối hợp về cải cách hành chính còn thiếu đồng bộ, nhất là về thủ tục hành chính giữa các sở, ngành chưa có sự thống nhất, phối hợp xuyên suốt trong quá trình thực hiện lĩnh vực chuyên môn. Các giao dịch về giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, khâu mất thời gian và sai hẹn về thời gian thường là từ phía các sở, ngành Thành phố.

+ Về chủ quan, công tác chỉ đạo thực hiện chương trình cải cách hành chính ở một số cơ

quan đơn vị chưa được sự quan tâm chỉ đạo sâu sát, chặt chẽ, thường xuyên. Lãnh đạo một số quận/huyện chưa có sự quan tâm đúng mức và chỉ đạo quyết liệt đối với công tác cải cách hành chính, từ đó sự kiểm tra, giám sát, đôn đốc thực hiện theo phân công còn bị buông lỏng, thậm chí có nơi còn khoán trắng cho bộ phận phòng ban trực thuộc. Cũng có thể nhận thấy các thành viên trong Ban chỉ đạo của các quận/huyện chưa đầu tư đúng mức về thời gian, công sức, trí tuệ cho công tác cải cách hành chính theo trách nhiệm được phân công.

- Một bộ phận cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu một vài cơ quan, đơn vị chưa nhận thức đầy đủ, ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính nên tiến độ thực hiện còn hạn chế. Kỷ luật, kỷ cương hành chính trong một bộ phận cán bộ công chức ở nhiều cơ quan, đơn vị còn lỏng lẻo, yếu kém; một số lĩnh vực công việc thực hiện còn thiếu đồng bộ, kết quả còn hạn chế hoặc vẫn còn tình trạng gây phiền hà cho tổ chức, công dân. Cộng với trình độ ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước còn hạn chế và chưa ngang tầm với yêu cầu phát triển của thành phố, một đô thị lớn trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế trong khi đó nhận thức và chỉ đạo của người đứng đầu ở nhiều cơ quan, đơn vị trong việc ứng dụng công nghệ thông tin còn hạn chế càng làm cho việc triển khai cải cách hành chính gặp nhiều khó khăn hơn.

- Tốc độ rà soát thủ tục hành chính còn chậm, kết quả giải quyết hồ sơ theo nhu cầu của tổ chức và công dân trên một số lĩnh vực liên quan đến nhà, đất, xây dựng, quy hoạch,... vẫn còn chậm trễ so với thời gian quy định, tỷ lệ giải quyết đúng hạn còn thấp so với các lĩnh vực khác. Quy trình, thủ tục hành chính tuy đã được rà soát, điều chỉnh, nhưng một số loại hồ sơ thủ tục vẫn còn nhiều rườm rà, phức tạp; sự phối hợp giữa các cơ quan, nhất là những lĩnh vực có liên quan đến các ngành vẫn còn thiếu

đồng bộ, chặt chẽ. Thủ tục, trình tự giải quyết hồ sơ hành chính giữa các sở - ngành và quận - huyện, vẫn còn chưa thống nhất, nhất là lĩnh vực nhà, đất, thẩm định, phê duyệt quy hoạch chi tiết xây dựng... Còn gây phiền hà đối với tổ chức và công dân

Bộ máy hành chính các ngành đã được sắp xếp, tiếp tục kiện toàn, song vẫn còn có những mặt chưa thật sự hợp lý, từ đó chưa tạo được sức mạnh tổng hợp trong quá trình vận hành của bộ máy hành chính. Hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của sở - ngành vẫn chưa đáp ứng kịp nhu cầu phát triển của một đô thị lớn, tình hình hội họp vẫn chưa giảm, nội dung và chất lượng chậm đổi mới.

Để giải quyết có kết quả một số vấn đề bất cập, khó khăn và vướng mắc nêu trên, Thành ủy, UBND và Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Thành phố đã quyết tâm thực hiện các giải pháp có tính đột phá như sau :

- *Thứ nhất*, về thủ tục, quy trình giải quyết hồ sơ hành chính: 100% các thủ tục, quy trình hành chính liên quan đến công dân và doanh nghiệp phải được các ngành chức năng liên quan hoàn thiện việc rà soát, chuẩn hóa, mẫu hoá, công bố công khai để thống nhất thực hiện. Và để đảm bảo tiến trình này, giao cho Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với Thường trực Ban Chỉ đạo cải cách hành chính Thành phố tăng cường kiểm tra, đôn đốc các ngành, các cấp và quận/huyện liên quan tập trung thực hiện đảm bảo tiến độ thời gian theo quy định.

- *Thứ hai*, về quy trình “liên thông, liên ngành” để giải quyết hồ sơ hành chính, UBND Thành phố cũng đã chỉ đạo và giao trách nhiệm cho một số các ngành, các cấp thực hiện. Các sở: Tài nguyên và Môi trường; Xây dựng; Kế hoạch và Đầu tư; Quy hoạch - Kiến trúc phải bổ sung, chỉnh sửa hoàn chỉnh qui trình, trình UBND Thành phố xem xét, ban hành quy chế phối hợp giải quyết hồ sơ hành chính thuộc các lĩnh vực liên quan đến nhà, đất; xây dựng;

đầu tư; đăng ký thành lập doanh nghiệp; quy hoạch xây dựng đô thị, theo cơ chế “một cửa” liên thông, liên ngành giữa các ngành, các cấp từ thành phố đến cơ sở. Riêng đối với quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và sở hữu nhà ở (sổ hồng, sổ đỏ), đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì phối hợp với Sở Xây dựng và các quận - huyện rà soát và tham khảo ý kiến một số tổ chức, công dân để tiếp tục thực hiện đơn giản hóa thủ tục, quy trình và có sự thống nhất thực hiện giữa các quận - huyện. Các hồ sơ liên quan đến nhà, đất sau khi đã có ý kiến của UBND phường - xã, thị trấn và để được cơ quan chuyên môn của quận - huyện thẩm định về nguồn gốc và thời điểm sử dụng. Khi tính toán nghĩa vụ tài chính, ngành thuế không cần phải yêu cầu người dân trở về phường xác nhận lại những nội dung mà ngành chức năng của quận - huyện đã thẩm định. Như vậy, sẽ hạn chế được việc đi lại và phiền hà đối với người dân. Đối với việc thay đổi mẫu hộ tịch như quy định tại Nghị định 158/CP theo phân cấp của hầu hết các phường là không phù hợp, thậm chí khó khăn hơn cho việc thực hiện. Đề nghị Sở Tư pháp nghiên cứu và trình Ủy ban nhân dân Thành phố kiến nghị Chính phủ (Thông qua Bộ Tư pháp) để xem xét, sửa đổi cho phù hợp.

- *Thứ ba*, về khối lượng giấy tờ cần sao y hiện nay, công việc đang là áp lực khá lớn đối với UBND các phường - xã, thị trấn. Đề nghị Sở Tư pháp nghiên cứu trình Ủy ban nhân dân thành phố kiến nghị Chính phủ (thông qua Bộ Tư pháp) để xem xét, bổ sung, chỉnh sửa Nghị định 75/CP cho phù hợp, theo hướng hạn chế tối đa việc tổ chức, cá nhân phải đến cơ quan hành chính nhà nước để sao y giấy tờ khi làm hồ sơ hành chính, mà quy định đối với các cơ quan tiếp nhận hồ sơ phải có trách nhiệm đối chiếu bản chính với bản photocopy hoặc các tiêu chí đã có ghi trong hồ sơ (hộ khẩu tương trú, sổ chứng minh nhân dân,...) đồng thời giảm

thời gian lưu trữ bản sao xuống 1 – 2 năm thay vì 5 năm hoặc chỉ cần lưu trữ một số loại bản sao giấy tờ quan trọng, thay vì lưu trữ tất cả như quy định hiện hành, hoặc thay thế việc lưu bản sao giấy bằng lưu trên máy vi tính.

- *Thứ tư*, đối với UBND các phường - xã, thị trấn, yêu cầu đưa việc tiếp nhận và giải quyết đơn, thư khiếu nại của công dân vào thực hiện theo cơ chế “một cửa” đúng như UBND thành phố đã chỉ đạo. Để góp phần nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công theo yêu cầu của tổ chức, công dân tại các đơn vị cơ sở, đề nghị UBND các quận - huyện chú trọng đầu tư các nguồn lực, tạo điều kiện cho các phường - xã, thị trấn đẩy mạnh hơn nữa việc ứng dụng công nghệ thông tin. UBND các cấp cũng phải tổ chức thường xuyên việc khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp, bằng nhiều hình thức thích hợp với số lượng hợp lý đủ bảo đảm đại diện cho số đông những người thụ hưởng dịch vụ hành chính công do phường - xã, thị trấn cung cấp, và với các tiêu chí cần thiết... nhằm bảo đảm sự khách quan, trung thực của các chỉ số đánh giá, tránh hình thức.

Tóm lại, tiến trình cải cách hành chính theo cơ chế “1 cửa - 1 dấu” đến “1 cửa liên thông” của quận/huyện tại thành phố Hồ Chí Minh đã được tiến hành từ khi có chủ trương của Đảng (Nghị quyết Trung ương 8, Khóa VII), chỉ đạo

của Chính phủ (Nghị quyết 38/CP) đến nay đã đi được những chặng đường ban đầu, đạt được một số thành tựu đáng khích lệ, vừa mang tính khoa học, vừa có ý nghĩa thực tiễn, đúng với mục tiêu đặt ra, đáp ứng yêu cầu của công cuộc cải cách một bước nền hành chính Nhà nước, phù hợp với nguyện vọng và lòng dân, được xã hội đồng tình. Không thể phủ nhận được những kết quả của cải cách hành chính đã góp phần tích cực vào việc tạo nên những phát triển về kinh tế - xã hội của Thành phố thời gian qua nhưng cũng phải nghiêm túc nhận thấy rõ những khó khăn nảy sinh, thậm chí cả những hạn chế, bất cập do chính những yếu kém từ chủ quan yếu tố con người trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp làm công tác hành chính và cải cách trong thực tiễn triển khai. Từ đó thành phố Hồ Chí Minh sẽ có những điều chỉnh kịp thời và kiến nghị lên cấp trên cao nhất là Trung ương, Chính phủ để kịp thời có cơ chế, chính sách với các giải pháp khắc phục, điều chỉnh cho phù hợp hơn, đưa lại hiệu quả cải cách hành chính thực sự bền vững như đã được Thành phố xác định trong nhiệm vụ, mục tiêu của cải cách giai đoạn 2011 - 2020 là: Xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa; hoạt động có hiệu lực, hiệu quả; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu của công cuộc xây dựng, phát triển thành phố.

