

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Đề án “Thí điểm thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công tại một số doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội”

UỶ BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;
Căn cứ Nghị quyết Hội nghị Trung ương 5, khóa X của Ban Chấp hành Trung ương Đảng về “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước”;
Căn cứ Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;
Thực hiện Chương trình số 08-CTr/TU ngày 18/10/2011 của Thành ủy Hà Nội về “Đẩy mạnh CCHC, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2011 - 2015”; Kế hoạch số 38-KH/BCEĐ ngày 18/12/2011 của Ban Chỉ đạo Chương trình số 08-CTr/TU triển khai tổ chức thực hiện Chương trình 08-CTr/TU về “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2011 - 2015”; Quyết định số 1909/QĐ-UBND ngày 08/5/2012 của UBND Thành phố về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước của thành phố Hà Nội giai đoạn 2011 - 2015;
Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại văn bản số 2493/SNV-CCHC ngày 01/11/2013 về việc đề nghị phê duyệt Đề án “Thí điểm thực hiện cơ chế một cửa trong cung cấp dịch vụ công tại doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội”,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án “Thí điểm thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công tại một số doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND Thành phố, Giám đốc các sở: Nội vụ, Tài chính, Lao động - Thương binh và Xã hội, Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các đơn vị: Công ty Nước sạch Hà Nội, Trung tâm Giới thiệu việc làm

Hà Nội, Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Thành ủy, HĐND TP;
- Các thành viên Ban Chỉ đạo CTr số 08-CTr/TU;
- Đ/c Chủ tịch UBND TP;
- Các đ/c PCT UBND Thành phố: Nguyễn Văn Khôi, Vũ Hồng Khanh, Nguyễn Thị Bích Ngọc;
- CVP, các PVP;
- VP UBND TP: NC, TH, XD, VX;
- Lưu: VT, NC.

60

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Vũ Hồng Khanh

www.LuatVietnam.vn

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

ĐỀ ÁN

**Thí điểm thực hiện cơ chế một cửa
trong việc cung cấp dịch vụ công
tại một số doanh nghiệp nhà nước
và đơn vị sự nghiệp công lập
thuộc thành phố Hà Nội**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1444/QĐ-UBND ngày 09 tháng 12 năm 2013
của UBND thành phố Hà Nội)*

Hà Nội, tháng 12/2013

1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ ÁN

1.1. Vai trò của cơ chế một cửa

Trong tiến trình đổi mới đất nước, Đảng và Nhà nước ta rất quan tâm đến cải cách hành chính nhà nước, coi đó là nhiệm vụ trọng tâm của việc xây dựng và phát triển đất nước. Nghị quyết 30c/NQ-CP của Chính phủ ngày 08/11/2011 ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2010 - 2020 đã nêu rõ trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 10 năm tới là: cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; nâng cao chất lượng dịch vụ công.

Một trong các biện pháp hữu hiệu nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công là việc áp dụng cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các cơ quan hành chính nhà nước. Trong những năm qua, việc thực hiện cơ chế một cửa tại các cơ quan hành chính nhà nước đã góp phần làm thay đổi cơ bản về phương thức thực hiện mối quan hệ giữa chính quyền như một đơn vị cung cấp dịch vụ công và tổ chức, cá nhân với vai trò khách hàng theo hướng nền hành chính phục vụ; tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch với cơ quan hành chính; công khai, minh bạch các thông tin thủ tục hành chính; giảm được tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần, gặp nhiều cơ quan để giải quyết công việc; chống tệ quan liêu, hách dịch, cửa quyền trong đội ngũ cán bộ, công chức. Cơ chế một cửa còn là phương thức hữu hiệu trong việc kiểm soát nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, góp phần đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng của người dân với vai trò là khách hàng, người thụ hưởng dịch vụ hành chính công.

1.2. Một số đặc điểm tương đồng giữa các loại dịch vụ công

Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung thiết yếu, các quyền, lợi ích hợp pháp công dân và tổ chức, do Nhà nước trực tiếp đảm nhận hay ủy nhiệm cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm đảm bảo trật tự, lợi ích chung và công bằng xã hội. Dịch vụ công chia làm 3 loại: Dịch vụ hành chính công; nói chung, loại dịch vụ công này được cung cấp bởi cơ quan hành chính nhà nước, như các hoạt động thẩm định hồ sơ, ký phê duyệt, tổ chức cho đăng ký, cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp phép khai thác khoáng sản, trật tự an toàn

xã hội, hải quan, chứng thực. Dịch vụ sự nghiệp công (còn được gọi là hoạt động sự nghiệp công), phục vụ những nhu cầu thiết yếu cho xã hội, quyền và lợi ích công dân do Nhà nước trực tiếp hoặc thông qua các tổ chức, đơn vị sự nghiệp của nhà nước hoặc uỷ quyền cho các tổ chức ngoài nhà nước thực hiện. Dịch vụ công ích là các hoạt động có một phần mang tính chất kinh tế, hàng hoá như cung cấp điện, nước sạch, giao thông công cộng đô thị, viễn thông, vệ sinh môi trường, xây dựng kết cấu hạ tầng, vận tải công cộng; loại này chủ yếu do các doanh nghiệp nhà nước có sản xuất, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ công ích cung cấp.

Việc cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích có một số đặc điểm tương đồng với việc cung cấp dịch vụ hành chính công. *Thứ nhất*, mục đích chính của các loại dịch vụ này đều là đáp ứng các nhu cầu cơ bản, thiết yếu chung của người dân không vì mục tiêu lợi nhuận; cho dù trực tiếp đảm nhận hoặc gián tiếp cung cấp dịch vụ công, nhà nước luôn có trách nhiệm đảm bảo các dịch vụ này cho xã hội. *Thứ hai*, cũng như dịch vụ hành chính công, quá trình cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích đều gắn với trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. *Thứ ba*, tương tự như dịch vụ hành chính công, việc cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích lấy khách hàng làm trung tâm. Nếu việc quản lý yếu kém, có thể sẽ dẫn đến việc giảm chất lượng dịch vụ. Do đó, nếu không có công cụ hiệu quả, chất lượng dịch vụ công được cung cấp sẽ khó kiểm soát và có thể sẽ không được như mong đợi.

Từ hiệu quả xã hội đạt được của việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa trong các cơ quan hành chính nhà nước trong thời gian qua, với các yếu tố tương đồng nêu trên, việc áp dụng cơ chế một cửa trong việc cung cấp các dịch vụ công tại các doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập là một nhiệm vụ cần thiết hiện nay.

1.3. Cơ sở chính trị, pháp lý

Nghị quyết Hội nghị Trung ương 5, khóa X của Ban Chấp hành Trung ương Đảng, tháng 7/2007 về "Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước" đã nêu rõ: "Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước và mở rộng áp dụng tại các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công". Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về ban hành

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 đã xác định một trong những mục tiêu trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 10 năm tới là: “nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công”.

Ngày 18/10/2011, Thành ủy Hà Nội đã ban hành Chương trình số 08-CTr/TU về “Đẩy mạnh CCHC, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2011 - 2015” đã xác định một trong những nhiệm vụ trọng tâm của cải cách thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức và người dân trong giai đoạn 2011 - 2015; trong đó có nhiệm vụ, giải pháp là: “Xem xét, thí điểm mở rộng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một số doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính”.

Triển khai thực hiện Chương trình số 08 - CTr/TU, Ban Chỉ đạo Chương trình CCHC của Thành ủy ban hành Kế hoạch số 38-KH/BCĐ ngày 18/12/2011 và UBND Thành phố ban hành kế hoạch (kèm theo Quyết định số 1909/QĐ-UBND ngày 08/5/2012) về cải cách hành chính nhà nước của thành phố Hà Nội giai đoạn 2011- 2015. Theo đó, Thành phố giao Sở Nội vụ nghiên cứu, xây dựng Đề án thí điểm thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công tại một số doanh nghiệp nhà nước có sản xuất, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ công ích và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố.

1.4. Cơ sở thực tiễn

Những tác động tích cực của cơ chế một cửa đã được khẳng định qua quá trình áp dụng thực tiễn tại các cơ quan hành chính nhà nước: tỷ lệ công việc giải quyết đúng và nhanh hơn quy định đối với cấp tỉnh đạt 98%, cấp huyện và cấp xã đạt 96%; tỷ lệ các ý kiến hài lòng với kết quả giải quyết công việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đạt khá cao, 73% số lãnh đạo và cán bộ, công chức cấp huyện, cấp xã được hỏi cho rằng bộ máy chính quyền gần dân hơn, 71% số người dân được hỏi cho rằng quy định về thời gian giải quyết công việc hiện nay là hợp lý, thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông nhanh hơn so với trước đây¹.

¹ Báo cáo của Bộ Nội vụ số 1459/BC-BNV ngày 27/4/2011 của Bộ Nội vụ về việc Tổng kết thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương theo Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ

Tại Hà Nội, hiệu quả của cơ chế một cửa cũng đã được chứng minh qua thực tiễn áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước. Hiện nay, có 70 doanh nghiệp có 100% vốn nhà nước và 2.447 đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố; trong số đó có các doanh nghiệp nhà nước có sản xuất, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ công ích và các đơn vị sự nghiệp công lập hoạt động cung cấp các dịch vụ công trên các lĩnh vực thiết yếu đối với đời sống dân sinh như: văn hóa, giáo dục, y tế, lao động việc làm, điện, nước sạch, môi trường... Trong thời gian qua, việc cung cấp các dịch vụ công do các doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố có chức năng, nhiệm vụ cung cấp dịch vụ công thực hiện cơ bản đã đáp ứng với yêu cầu của người dân; song cũng đang phải đối mặt với nhiều thách thức. Như chất lượng cung cấp dịch vụ ở một số lĩnh vực hoặc có nơi, có lúc còn chưa đáp ứng yêu cầu, như: người dân phải đi lại nhiều lần, nhiều đầu mối giải quyết, hồ sơ đề nghị cung cấp dịch vụ còn phức tạp, rườm rà; thời gian giải quyết còn dài, một số dịch vụ còn chưa thực sự công khai, minh bạch về thành phần hồ sơ, thời gian, quy trình giải quyết. Phương thức thực hiện việc giao dịch cung cấp dịch vụ công khá đa dạng: có thể các bộ phận chuyên môn trực tiếp tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hoặc hình thành bộ phận khách hàng (tách khỏi bộ phận chuyên môn) để tiếp nhận và trả kết quả giải quyết dịch vụ hoặc do trực tiếp thủ trưởng đơn vị phân việc cho các bộ phận chuyên môn sau khi ký hợp đồng. Vì vậy, cần có biện pháp quản lý, kiểm soát chất lượng giải quyết dịch vụ công và đổi mới phương thức giao dịch cung cấp dịch vụ công. Áp dụng cơ chế một cửa trong việc cung cấp các dịch vụ công là cần thiết, đồng thời là sự cụ thể hóa chủ trương của Đảng và Nhà nước về việc không ngừng nâng cao chất lượng của các dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân; tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công do các doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện.

2. LÝ DO THỰC HIỆN THÍ ĐIỂM VÀ LỰA CHỌN ĐỀ XUẤT CÁC ĐƠN VỊ, DỊCH VỤ CÔNG THỰC HIỆN THÍ ĐIỂM

Đến nay, cơ chế một cửa chưa được áp dụng tại doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố. Đây là vấn đề mới, do đó, cần lựa chọn đề xuất các đơn vị, các dịch vụ công để thí điểm thực hiện cơ chế một cửa theo các tiêu chí chủ yếu sau:

- Là đơn vị sự nghiệp công lập được giao nhiệm vụ thực hiện các dịch vụ công với tổ chức, cá nhân hoặc doanh nghiệp nhà nước có sản xuất, cung

ứng các sản phẩm, dịch vụ công ích (trong Đề án này gọi tắt là doanh nghiệp nhà nước); có chức năng, nhiệm vụ ổn định;

- Các dịch vụ công được lựa chọn thí điểm thực hiện cơ chế một cửa thuộc các lĩnh vực: đất đai, quy hoạch - kiến trúc, xây dựng đô thị, điện, nước, môi trường, y tế, lao động, việc làm; có cơ sở pháp lý rõ ràng; có hồ sơ ban đầu do người dân thiết lập theo quy định của pháp luật;

- Các dịch vụ công do các đơn vị thực hiện có số lượng giao dịch lớn, hoặc có đối tượng phục vụ ngày càng tăng, hoặc các dịch vụ mang tính độc quyền;

- Lãnh đạo doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập quan tâm, ủng hộ việc thí điểm thực hiện cơ chế một cửa trong cung cấp dịch vụ công tại đơn vị mình theo chỉ đạo của Thành phố.

Kết quả khảo sát tại hai đơn vị (Trung tâm Giới thiệu việc làm Hà Nội thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội và Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Nước sạch số 2 Hà Nội) cho thấy: mặc dù, còn có một số nội dung cần hoàn thiện để tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, nhưng về cơ bản hai đơn vị đáp ứng nội dung tiêu chí nêu trên, cần được lựa chọn để xuất thí điểm áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp một số dịch vụ công thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của các đơn vị. Cụ thể:

- Trung tâm Giới thiệu việc làm Hà Nội là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội; tự đảm bảo một phần kinh phí hoạt động thường xuyên. Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm được quy định tại Quyết định số 1460/QĐ-UB ngày 13/4/2007 của UBND Thành phố. Trung tâm có 06 phòng chuyên môn, nghiệp vụ với tổng số cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng là 134. Trong đó, để thực hiện nhiệm vụ được giao bổ sung tại Quyết định số 6476/QĐ-UBND ngày 10/12/2009 của UBND Thành phố về tổ chức thực hiện sách bảo hiểm thất nghiệp, Trung tâm đã bố trí 80 viên chức, lao động hợp đồng.

Hiện nay, Trung tâm đang thực hiện 04 dịch vụ công cho người dân, gồm: *Đăng ký thất nghiệp; Giải quyết trợ cấp thất nghiệp; Hỗ trợ học nghề; Tư vấn, giới thiệu việc làm.* Trong 2 năm 2011, 2012: số hồ sơ đăng ký thất nghiệp: 40.716; số hồ sơ đề nghị giải quyết trợ cấp thất nghiệp: 35.311, số người hỗ trợ học nghề: 1358; số người được tư vấn, giới thiệu việc làm: 34.211.

- Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội được thành lập theo Quyết định 3464/QĐ-UBND ngày 13/7/2010 của UBND Thành phố, tiền thân là Công ty kinh doanh nước sạch số 2 Hà Nội. Tổng số viên chức, hợp đồng lao động trong công ty là 395 người; được tổ chức thành 05 phòng, ban chức năng và 04 xí nghiệp. Chức năng, nhiệm vụ chính của Công ty cũng chính là thực hiện dịch vụ cung cấp nước sạch cho các tổ chức, cá nhân trên các địa bàn quận Long Biên, các huyện: Gia Lâm, Đông Anh, Sóc Sơn, Mê Linh.

Các thông tin về dịch vụ cung cấp nước sạch được đăng tải trên website của công ty, được niêm yết tại Bộ phận khách hàng và được thông tin trực tiếp bằng văn bản đến các tổ dân phố trên địa bàn công ty quản lý. Dịch vụ cung cấp nước sạch của Công ty cho tổ chức, cá nhân đã được xây dựng quy trình giải quyết khá chặt chẽ và là căn cứ để kiểm soát tiến độ công việc của các bộ phận trong quá trình giải quyết dịch vụ.

Về cơ sở vật chất, Công ty đang hoạt động trên diện tích rộng, trụ sở khang trang, trang thiết bị cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao. Công ty đã thành lập Bộ phận tiếp khách hàng (thuộc phòng kinh doanh) để tiếp nhận hồ sơ ban đầu và trả kết quả giải quyết. Bộ phận khách hàng được bố trí 02 nhân viên có trình độ đại học phù hợp với lĩnh vực kinh doanh và vị trí công việc; diện tích phòng làm việc 25m², được trang bị máy tính, bàn ghế làm việc, tủ tài liệu, bàn ghế ngồi cho khách, điện thoại bàn, điều hòa..... Công ty đã sử dụng phần mềm quản lý khách hàng. Trong hai năm 2011, 2012, tổng số hồ sơ tiếp nhận: 7.440; đã giải quyết 7.440.

Thực trạng cung cấp dịch vụ công tại hai đơn vị này cho thấy:

- Tại Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội:

+ Hồ sơ đề nghị cung cấp nước sạch tại Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội chưa đáp ứng yêu cầu về tính đơn giản, chưa tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện như yêu cầu phải có xác nhận của chính quyền địa phương nơi đề nghị cấp nước vào đơn đề nghị cấp nước mặc dù trong thành phần hồ sơ Công ty đã yêu cầu cá nhân có yêu cầu về dịch vụ công cung cấp bản chứng thực hộ khẩu hoặc giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà đất và đăng ký tạm trú.

+ Công ty đã thực hiện công khai quy trình, thành phần hồ sơ và thời gian giải quyết việc lắp đặt đầu máy nước tuy nhiên đây chỉ là quy trình giải quyết nội bộ của Công ty, giúp Công ty kiểm soát nội bộ tốt hơn mà chưa giúp công dân, tổ chức xác định rõ trình tự, các bước phải thực hiện từ khi

nộp hồ sơ, nộp tiền theo hồ sơ thiết kế đến khi được lắp đặt đầu máy nước mà hoàn toàn phụ thuộc vào việc bố trí lịch làm việc của các bộ phận chuyên môn hoặc đầu mối liên hệ của Bộ phận khách hàng. Trong phiên hẹn trả kết quả giao cho cá nhân đến nộp hồ sơ, chưa xác định rõ ngày tháng năm cá nhân được nhận kết quả (bản khảo sát thiết kế ban đầu). Bên cạnh đó, Công ty cũng chưa có số điện thoại đường dây nóng hay hòm thư góp ý để thuận tiện cho việc người dân nêu các kiến nghị, vướng mắc trong quá trình lắp đặt đầu máy nước.

+ Công ty đã bố trí nhân viên làm việc tại bộ phận tiếp khách hàng, tuy đã đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn, nghiệp vụ, song đội ngũ này cần nâng cao kỹ năng giao tiếp với tổ chức, cá nhân để kết quả giải quyết công việc được tốt hơn.

- Tại Trung tâm Giới thiệu việc làm:

Hiện nay, việc tổ chức cung cấp các dịch vụ công của Trung tâm về cơ bản đáp ứng các tiêu chí về tính rõ ràng, đơn giản, đúng pháp luật của thành phần hồ sơ, giấy tờ; tính công khai, minh bạch về quy trình, thời gian giải quyết, tuy nhiên, trong quy trình phối hợp giải quyết dịch vụ công về trợ cấp thất nghiệp còn rườm rà dẫn đến thời gian giải quyết còn dài. Hiện nay, tổng thời gian thực hiện giải quyết trợ cấp thất nghiệp từ khâu tiếp nhận hồ sơ đề nghị hưởng bảo hiểm thất nghiệp đến khi người lao động được nhận quyết định hưởng trợ cấp thất nghiệp, thẻ BHYT, thẻ ATM (nếu có) là 20 ngày. Trong đó, thời gian dành cho thẩm định hồ sơ, tính hưởng trợ cấp thất nghiệp, dự thảo Quyết định là 05 ngày. Các khâu chuyên Quyết định trình Giám đốc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội ký là 5 ngày, chuyển Bảo hiểm xã hội Thành phố thực hiện chi trả, cấp thẻ BHYT là 10 ngày.

3. THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN

3.1. Thuận lợi

Thứ nhất, việc áp dụng cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công cho người dân tại các doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố là chủ trương của Đảng. Việc áp dụng tại các đơn vị được lựa chọn có sự đồng tình, nhất trí cao của các cơ quan, tổ chức chủ quản cũng như quyết tâm cao của chính các đơn vị được đề xuất lựa chọn.

Thứ hai, chức năng nhiệm vụ của các đơn vị được đề xuất lựa chọn có cơ sở pháp lý rõ ràng, ổn định, tạo thuận lợi cho việc xác định loại hình dịch vụ công, quy trình hoá và hoàn thiện theo cơ chế một cửa.

Thứ ba, điều kiện về trụ sở làm việc, cơ sở vật chất tại các đơn vị đã sẵn sàng cho việc áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp dịch vụ công cho người dân.

Thứ tư, quy trình giải quyết hồ sơ dịch vụ công tại các đơn vị đề xuất thực hiện thí điểm đã được công khai và có nhiều điểm tương đồng với quy trình giải quyết theo cơ chế một cửa các thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước.

Thứ năm, cơ chế một cửa đã được áp dụng thành công tại các cơ quan hành chính nhà nước tại Hà Nội cũng như tại nhiều địa phương trên cả nước. Kinh nghiệm trong việc triển khai cơ chế một cửa tại các cơ quan hành chính nhà nước sẽ rất hữu ích trong việc triển khai đề án.

3.2. Khó khăn

Thứ nhất, đây là lần đầu tiên cơ chế một cửa được áp dụng tại doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố. Các đơn vị thực hiện thí điểm chưa có kinh nghiệm trong việc áp dụng cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công cho người dân, dẫn đến việc triển khai ban đầu có thể còn lúng túng.

Thứ hai, trong xu hướng phát triển chung, yêu cầu đòi hỏi của người dân với vai trò là khách hàng đối với chất lượng dịch vụ công ngày càng cao. Cùng với những thành tựu trong việc áp dụng cơ chế một cửa trong các cơ quan hành chính nhà nước, áp lực thành công trong việc áp dụng cơ chế một cửa tại các doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập là rất lớn.

Thứ ba, phương pháp giải quyết công việc theo phương thức hiện nay của các đơn vị đề xuất thực hiện thí điểm đã tồn tại trong thời gian dài; nhận thức của một số cán bộ, công chức trong một số cơ quan hành chính nhà nước đối với việc áp dụng cơ chế một cửa cùng với đơn giản hoá quy trình, thành phần hồ sơ còn có hạn chế nhất định. Điều này có thể xảy ra tương tự đối với nhận thức của cán bộ, viên chức tại các doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố trong việc áp dụng cơ chế một cửa vào cung cấp dịch vụ công cho người dân.

4. PHẠM VI, MỤC TIÊU, NGUYÊN TẮC, NỘI DUNG THỰC HIỆN THÍ ĐIỂM

4.1. Phạm vi thực hiện

4.1.1. Đơn vị thực hiện thí điểm

- Trung tâm Giới thiệu việc làm Hà Nội thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội Hà Nội, trụ sở tại số 215 phố Trung Kính, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội;

- Công ty trách nhiệm hữu hạn (TNHH) một thành viên (MTV) Nước sạch số 2 Hà Nội thuộc Công ty Nước sạch Hà Nội, trụ sở tại đường Nguyễn Văn Linh, phường Phúc Đồng, quận Long Biên, Hà Nội;

4.1.2. Dịch vụ công thực hiện thí điểm

- Tại Trung tâm Giới thiệu việc làm Hà Nội, thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội Hà Nội, thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp các dịch vụ công:

- + Đăng ký thất nghiệp;
- + Giải quyết trợ cấp thất nghiệp;
- + Hỗ trợ học nghề;
- + Tư vấn, giới thiệu việc làm.

- Tại Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội, thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp các dịch vụ công: *cung cấp nước sạch* cho các tổ chức, cá nhân trên các địa bàn quận Long Biên, các huyện: Gia Lâm, Đông Anh, Sóc Sơn, Mê Linh.

4.2. Mục tiêu

4.2.1. Mục tiêu chung

- Tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giao dịch cung cấp dịch vụ công; rút ngắn thời gian giải quyết, tránh cho các tổ chức, cá nhân phải đi lại nhiều nơi, nhiều lần;

- Tăng cường công khai, minh bạch các thông tin, quy trình giải quyết các dịch vụ công;

- Đề cao trách nhiệm phục vụ nhân dân, ý thức trách nhiệm và kỹ năng làm việc của đội ngũ viên chức, nhân viên của các đơn vị. Tạo bước chuyển biến căn bản về phương thức giao dịch cung cấp dịch vụ công giữa Trung tâm Giới thiệu việc làm và Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội với khách hàng là tổ chức, cá nhân.

- Tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân, cơ quan nhà nước có thẩm quyền giám sát hoạt động cung cấp các dịch vụ công của các doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập. Ngăn chặn hành vi sách nhiễu, cửa quyền của cán bộ, viên chức, nhân viên; đồng thời, hỗ trợ lãnh đạo đơn vị nâng cao hiệu quả quản lý đội ngũ viên chức, nhân viên thuộc quyền trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

- Tạo tiền đề để nghiên cứu triển khai nhân rộng việc áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp dịch vụ công ích và dịch vụ sự nghiệp công, góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trên địa bàn Hà Nội.

4.2.2. Mục tiêu cụ thể

- Đơn giản hóa thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết; bố trí đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại nơi tiếp nhận và trả kết quả (bàn, ghế, giấy, bút,...);

- 100% các dịch vụ công lựa chọn làm thí điểm được công khai về mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ, yêu cầu, điều kiện (nếu có), quy trình và thời gian giải quyết tại nơi tiếp nhận, trả kết quả, trên Website của đơn vị và trên Cổng giao tiếp điện tử của Thành phố và công khai theo các hình thức phù hợp khác.

- Xây dựng và ban hành quy trình giải quyết theo cơ chế một cửa đối với các dịch vụ công lựa chọn làm thí điểm đảm bảo đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện;

- Nâng cao hiệu quả kiểm soát chất lượng giải quyết dịch vụ công. Công khai danh sách viên chức, nhân viên thực hiện tiếp nhận và trả kết quả;

- 100% hồ sơ đề nghị cung cấp dịch vụ công được tiếp nhận và giải quyết đúng thời hạn hoặc trước thời hạn; không có phản ánh, đơn thư về thái độ phục vụ không phù hợp của viên chức, nhân viên tiếp nhận và trả kết quả.

4.3. Nguyên tắc

Việc xây dựng và tổ chức thực hiện đề án phải đảm bảo quán triệt quan điểm của Đảng và Nhà nước về việc hướng đến một nền hành chính phục vụ. Người dân cần được đặt vào trung tâm của hệ thống cung cấp dịch vụ công. Do đó, việc áp dụng cơ chế một cửa tại các đơn vị thực hiện thí điểm phải đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện các thủ tục, đảm bảo hiệu quả về chi phí và thời gian.

Việc áp dụng cơ chế một cửa vào quy trình giải quyết thủ tục dịch vụ công phải phù hợp với đặc thù của đơn vị, tuân thủ các quy định pháp luật và chỉ đạo của Thành phố.

Đề án phải góp phần vào việc triển khai đạt được các mục tiêu đặt ra trong Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình Tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và Chương trình số 08-CTr/TU ngày 18/10/2011 về “Đẩy mạnh CCHC, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2011 – 2015” của Thành ủy Hà Nội. Trong đó chú trọng nâng cao mức độ hài lòng của người dân thông qua việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công.

4.4. Nội dung thực hiện

4.4.1. Thống kê, rà soát đánh giá dịch vụ công để thực hiện thí điểm theo cơ chế một cửa

- Thống kê, lập danh mục các dịch vụ công đề xuất thực hiện thí điểm, bao gồm nhưng không hạn chế: trình tự thực hiện, cách thức thực hiện, hồ sơ (thành phần, số lượng), thời hạn giải quyết/trả lời kết quả, phí, lệ phí (nếu có), đối tượng thực hiện, căn cứ pháp lý; các yêu cầu hoặc điều kiện để thực hiện dịch vụ công. Việc thống kê thực hiện thông qua biểu mẫu.

- Rà soát, đánh giá từng dịch vụ công, mẫu đơn, mẫu tờ khai, yêu cầu hoặc điều kiện trên cơ sở đảm bảo tính hợp pháp, tính cần thiết và sự hợp lý để đề xuất đơn giản hóa hoặc bãi bỏ, hủy bỏ, sửa đổi các dịch vụ công, mẫu đơn, mẫu tờ khai, các yêu cầu hoặc điều kiện không hợp pháp, không cần thiết, không hợp lý.

- Đơn vị đề xuất áp dụng cơ chế một cửa đối với việc cung cấp các dịch vụ công khác (nếu có) ngoài các dịch vụ công trong phạm vi của Đề án này.

4.4.2. Xây dựng và ban hành quy trình

- Quy trình tiếp nhận, giải quyết dịch vụ công theo cơ chế một cửa do các đơn vị xây dựng và ban hành cần đảm bảo các nội dung sau:

+ Thể hiện trình tự các bước: từ khâu hướng dẫn, tiếp nhận, chuyên giao hồ sơ, xử lý, trình ký, đến khâu trả kết quả.

+ Quy định rõ trách nhiệm đối với viên chức, nhân viên liên quan đến nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả;

+ Quy định cụ thể thời gian thực hiện của từng cá nhân, bộ phận và thủ trưởng đơn vị;

+ Đối với dịch vụ công liên quan đến trách nhiệm của hai hay nhiều cá nhân/ bộ phận, cần quy định rõ trách nhiệm của từng cá nhân/ bộ phận: cá nhân/ bộ phận chủ trì, cá nhân/ bộ phận có trách nhiệm phối hợp.

- Quy trình cung cấp dịch vụ công có thể bao gồm quy trình chung nhưng nhất thiết phải thể hiện quy trình cụ thể đối với từng dịch vụ.

4.4.3. Bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Ban hành nội quy, quy chế bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Bố trí viên chức, nhân viên có đủ chuyên môn, nghiệp vụ làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. 100% các viên chức, nhân viên đeo thẻ, mặc đồng phục trong quá trình thực thi công việc.

- Niêm yết công khai các quy định, quy trình thực hiện, giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết dịch vụ công tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên website của đơn vị thực hiện thí điểm và Cổng giao tiếp điện tử của Thành phố. Niêm yết số điện thoại đường dây nóng, hòm thư góp ý;

- Bố trí diện tích, cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Diện tích đủ rộng để tổ chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, lưu trữ hồ sơ, nơi làm việc của bộ phận điều hành, nơi chờ của cá nhân, tổ chức. Trang bị các phương tiện cần thiết, đồng bộ theo hướng hiện đại để làm việc như: bàn, ghế, tủ đựng hồ sơ chuyên dụng, máy tính cá nhân, máy in, máy sao chụp tài liệu và các dụng cụ cần thiết cho việc bảo quản, chuyển giao hồ sơ, lưu trữ và tìm kiếm thông tin, phần mềm quản lý hồ sơ công việc. Các thiết bị khác hỗ trợ cho môi trường làm việc như: ánh sáng, quạt mát, điều hòa không khí.

- Lập các loại sổ sách, phiếu: sổ nhật ký tiếp nhận và trả kết quả, phiếu hẹn trả kết quả, phiếu giao nhận hồ sơ, phiếu thu phí, lệ phí, sổ góp ý.

4.4.4. Công khai

- Thực hiện công khai các thông tin liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công, bao gồm:

+ Trình tự, các bước, thời gian giải quyết;

+ Thành phần hồ sơ, mẫu đơn, mẫu tờ khai, yêu cầu, điều kiện (nếu có);

+ Thông tin về bộ phận thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và nhiệm vụ trả kết quả: địa điểm, tên, chức danh của cá nhân;

+ Số điện thoại đường dây nóng;

- Việc công khai cần thực hiện bằng nhiều hình thức, như: công khai tại địa điểm tiếp nhận và địa điểm trả kết quả, công khai tại cổng giao tiếp điện tử...v.v...

4.4.5. Tổ chức quán triệt, tập huấn, tuyên truyền

- Tổ chức hội nghị quán triệt đến công chức, viên chức, nhân viên tại các đơn vị về việc thực hiện cơ chế một cửa tại 02 đơn vị;

- Tổ chức tuyên truyền trong nhân dân về việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết dịch vụ công tại 02 đơn vị lựa chọn làm thí điểm.

4.4.6. Tổ chức thực hiện việc cung ứng các dịch vụ công theo cơ chế một cửa.

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

5.1. Thành lập Tổ Công tác chỉ đạo thực hiện Đề án

UBND Thành phố thành lập Tổ Công tác chỉ đạo thực hiện Đề án, thành phần gồm:

- Tổ trưởng: 01 đồng chí lãnh đạo UBND Thành phố
- Ủy viên thư ký : 01 đồng chí Lãnh đạo Sở Nội vụ;
- Các thành viên khác: lãnh đạo, công chức một số sở, ngành.

Trách nhiệm của Tổ Công tác:

- Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao tại Đề án;

- Phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện Đề án của Trung tâm giới thiệu việc làm và Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội và chỉ đạo xử lý khó khăn, vướng mắc phát sinh của các đơn vị trong việc triển khai thực hiện Đề án;

- Chỉ đạo việc đánh giá triển khai thực hiện Đề án theo nhiệm vụ từng giai đoạn và khi kết thúc Đề án.

5.2. Nhiệm vụ của các cơ quan có liên quan; các sở, ngành, đơn vị thuộc Thành phố

5.2.1. Thủ trưởng các đơn vị lựa chọn làm thí điểm

- Triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao tại Đề án và các nhiệm vụ theo yêu cầu của Tổ Công tác chỉ đạo thực hiện Đề án;

5.2.2. Sở Nội vụ

- Tham mưu, trình UBND Thành phố ban hành Quyết định thành lập Tổ Công tác chỉ đạo thực hiện Đề án;

- Chủ trì phối hợp với các đơn vị chủ quản hướng dẫn, kiểm tra các đơn vị làm thí điểm triển khai thực hiện đề án; hướng dẫn các đơn vị báo cáo theo quy định.

5.2.3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Công ty Nước sạch Hà Nội

Phối hợp với Sở Nội vụ, hướng dẫn, kiểm tra việc triển khai thực hiện Đề án tại Trung tâm giới thiệu việc làm và Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội.

5.2.4. Sở Thông tin và Truyền thông

Công khai quy định, quy trình cung cấp dịch vụ công của Trung tâm giới thiệu việc làm và Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội trên Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố. Chủ trì công tác tuyên truyền các mục tiêu, nhiệm vụ của Đề án.

Phối hợp với các đơn vị thực hiện thí điểm nghiên cứu, triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch giải quyết dịch vụ công để nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân.

5.2.5. Sở Tài chính

Tham mưu UBND Thành phố bố trí đủ, kịp thời kinh phí để triển khai và thực hiện Đề án theo quy định.

5.3. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện đề án được đảm bảo từ nguồn ngân sách của Thành phố bố trí cho công tác cải cách hành chính của Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị. Các đơn vị thực hiện thí điểm cơ chế một cửa trong việc cung cấp các dịch vụ công được Thành phố hỗ trợ kinh phí đối với một số nội dung như: hoàn thiện căn cứ pháp lý, xây dựng quy trình giải quyết dịch vụ công theo cơ chế một cửa, triển khai tập huấn.

5.4. Tiến độ thực hiện

- **Quý 4/2013:** Các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện đề án (sau khi Đề án được UBND Thành phố phê duyệt);

- **Quý 1/2014:**

+ Hoàn thiện các văn bản để áp dụng cơ chế một cửa tại đơn vị, gồm có (nhưng không giới hạn): Bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; xây dựng và ban hành nội quy, quy chế hoạt động, quyết định phân công nhiệm vụ cho cá nhân/ bộ phận thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và nhiệm vụ trả kết quả.

- **Quý 2/2014:**

+ Hoàn thiện cơ sở vật chất cần thiết, bao gồm: trụ sở, trang thiết bị;

+ Thống kê, rà soát đánh giá dịch vụ công để thực hiện thí điểm theo cơ chế một cửa;

+ Xây dựng và ban hành quy trình.

- *Từ quý 3/2014 đến hết quý 2/2015:*

+ Thực hiện các nội dung về công khai; quán triệt, tập huấn, tuyên truyền;

+ Tổ chức thực hiện việc cung ứng các dịch vụ công theo cơ chế một cửa.

- *Quý 3/2015:* Tổ chức đánh giá kết quả triển khai.

5.5. Theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện

Thủ trưởng các đơn vị thực hiện thí điểm chịu trách nhiệm thường xuyên theo dõi, đánh giá hiệu quả nhằm kịp thời điều chỉnh, giải quyết những vướng mắc phát sinh; và thực hiện chế độ báo cáo theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

5.6. Mở rộng và phát triển

Sau khi đánh giá hiệu quả của đề án, có thể nhân rộng và phát triển những thành tựu kết quả đạt được. Một số nhiệm vụ sau cần được nghiên cứu triển khai:

- Nghiên cứu mở rộng cơ chế áp dụng cơ chế một cửa tại các doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập khác thuộc thành phố Hà Nội theo lộ trình hợp lý. Các đơn vị dự kiến được nghiên cứu, tiếp tục áp dụng cơ chế một cửa trong cung cấp dịch vụ công là các đơn vị có một số hạn chế khi nghiên cứu lựa chọn đơn vị thí điểm cho đề án này, trong đó có: Trung tâm kiểm định chất lượng công trình xây dựng, Quỹ đầu tư phát triển Thành phố, Viện Quy hoạch xây dựng, Bệnh viện Thanh Nhàn và Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn, Các Công ty, Xí nghiệp kinh doanh nước sạch thuộc Công ty Nước sạch Hà Nội.

- Nghiên cứu, triển khai áp dụng việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến tối thiểu cấp độ 2, tiến tới cấp độ 3 tại các doanh nghiệp nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội.

- Nghiên cứu xây dựng phương án đánh giá hiệu quả thực hiện đề án thông qua chỉ số mức độ hài lòng của đối tượng thụ hưởng dịch vụ công lựa chọn làm thí điểm.

6. DỰ KIẾN HIỆU QUẢ CỦA ĐỀ ÁN

6.1. Ý nghĩa thực tiễn

Việc áp dụng cơ chế một cửa tại các doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội dự kiến sẽ góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công. Cơ chế một cửa là một công cụ hữu hiệu trong nâng cao hiệu quả điều hành, tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm của doanh nghiệp và tổ chức trong cung cấp dịch vụ công, từ đó góp phần triển khai nhằm đạt được các mục tiêu đề ra trong Nghị quyết 30c/NQ-CP của Chính phủ ngày 08/11/2011 ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 và Chương trình số 08-CTr/TU ngày 18/10/2011 về "Đẩy mạnh CCHC, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2011 - 2015" của Thành ủy Hà Nội.

Việc triển khai thực hiện thí điểm tại một số đơn vị được lựa chọn sẽ tạo cơ sở cho việc nghiên cứu áp dụng rộng rãi cơ chế một cửa tại các doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội.

Thành công của Đề án cũng sẽ góp phần thực hiện mục tiêu tách chức năng quản lý nhà nước của các cơ quan hành chính nhà nước với chức năng cung cấp dịch vụ công của các đơn vị sự nghiệp công lập.

6.2. Đối tượng hưởng lợi

Đề án sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công được cung cấp trong phạm vi của đề án. Do đó, đối tượng hưởng lợi trực tiếp của đề án là khách hàng (cá nhân, tổ chức, gồm cả người nước ngoài trên địa bàn Hà Nội) có nhu cầu thụ hưởng các dịch vụ công trong phạm vi của đề án.

Cơ chế một cửa còn là một công cụ hữu hiệu nâng cao năng lực chỉ đạo, điều hành đối với đơn vị áp dụng. Do đó, các doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện thí điểm cùng các cơ quan chủ quản cũng được hưởng lợi trực tiếp từ đề án.

Khi đề án thí điểm được thực hiện thành công, cơ chế một cửa còn có thể được nghiên cứu nhân rộng ra các doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập khác thuộc thành phố Hà Nội, số lượng các dịch vụ công được áp dụng cơ chế một cửa được mở rộng, đối tượng hưởng lợi sẽ được mở rộng theo quy mô mở rộng của đề án.

7. KẾT LUẬN

Đề án Thí điểm thực hiện cơ chế một cửa trong việc cung cấp dịch vụ công tại một số doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội được nghiên cứu, xây dựng xuất phát từ yêu cầu khách quan, cấp thiết với các cơ sở pháp lý cũng như cơ sở thực tiễn và có ý nghĩa thiết thực; tuy nhiên, dự kiến sẽ có những khó khăn nhất định. Trong quá trình tổ chức thực hiện đề án cần có sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp, các ngành để việc triển khai được thuận lợi, đạt được các mục tiêu đề ra.

Sau khi đề án được phê duyệt, Sở Nội vụ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Công ty Nước sạch Hà Nội, Trung tâm Giới thiệu việc làm Hà Nội và Công ty TNHH MTV Nước sạch số 2 Hà Nội và các cơ quan, đơn vị liên quan sẽ tổ chức triển khai thực hiện theo nội dung, tiến độ được phê duyệt./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

