

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Võ Thành Danh¹

ABSTRACT

Implementing the Decree 14/2005/CT-UB dated August 2nd, 2005 by Municipal People's Committee and Decree 77/2006/QĐ-UBND in supporting business registration, Cantho Department of Planning and Investment established the one-stop shop (OSS) within for business start-up division. The objective of the study was to evaluate the satisfaction of the enterprises with one-stop shop procedures for business registration. The results showed that there was a difference between the actual time needed to get a registration and the time set by the regulations. Most of entrepreneurs said that all business registration procedures at the OSS were clear and they rated this at a high level of satisfaction. The professional knowledge and skills of OSS staff were evaluated highly. It showed that the OSS policy has created a new move in administration reform to speed up business start-up procedures in which the human resources had been the key successful factor.

Keywords: *One-stop shop, Satisfaction*

Title: *The Entreprises' satisfaction with One-Stop Shop for Business Start-up at Cantho City*

TÓM TẮT

Thực hiện Quyết định số 14/2005/CT-UB ký ngày 02/08/2005 và Nghị định số 77/2006/QĐ-UBND của Ủy ban Nhân dân Thành phố Cần Thơ về việc hỗ trợ đăng ký kinh doanh, Sở Kế hoạch và Đầu tư đã thiết lập bộ phận đăng ký kinh doanh một cửa liên thông thuộc văn phòng đăng ký kinh doanh. Mục tiêu của nghiên cứu này là đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ một cửa liên thông. Kết quả cho thấy rằng có sự khác biệt giữa thời gian đăng ký thực tế và thời gian theo quy định. Đa số doanh nghiệp cho rằng các thủ tục đăng ký kinh doanh tại bộ phận một cửa liên thông đều rõ ràng và minh bạch. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ này là rất cao. Kiến thức và trình độ chuyên môn của cán bộ thuộc bộ phận này được các doanh nghiệp đánh giá rất cao. Điều này cho thấy có một làn gió mới của công cuộc cải cách hành chính trong cấp phép đăng ký kinh doanh mà trong đó yếu tố con người là nhân tố chính dẫn đến thành công.

1 GIỚI THIỆU

Cùng với việc thực hiện cơ chế một cửa liên thông, trong thời gian qua Chương trình hỗ trợ khu vực tư nhân Việt Nam tại Thành phố Cần Thơ đã hỗ trợ tích cực thành phố Cần Thơ thực hiện cơ chế một cửa liên thông về khởi sự doanh nghiệp tại Sở Kế hoạch và Đầu tư. Đến tháng 10/2007, bộ phận một cửa liên thông đã tiếp hơn 700 đơn vị khởi sự doanh nghiệp đến Sở Kế hoạch và Đầu tư để xin cấp giấy khởi sự doanh nghiệp, trong đó chủ yếu là các doanh nghiệp thuộc khu vực tư

¹ Khoa Kinh tế & Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Cần Thơ

nhân. Nhằm tìm hiểu thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong thời gian qua, cuộc nghiên cứu này đánh giá mức độ hài lòng của các doanh nghiệp đối với cơ chế một cửa liên thông về thủ tục khởi sự doanh nghiệp. Đồng thời, qua đó cũng đánh giá được một cách cụ thể về: (i) thời gian hoàn thành thủ tục, (ii) chi phí tuân thủ mà các doanh nghiệp phải đóng góp, và (iii) số lần đi đến bộ phận một cửa liên thông của các doanh nghiệp đến khi nhận được các loại giấy chứng nhận khởi sự doanh nghiệp.

2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

Mục tiêu tổng quát của cuộc khảo sát này là nhằm tìm hiểu mức độ hài lòng của các doanh nghiệp đã đăng ký kinh doanh và thực hiện các thủ tục thành lập doanh nghiệp tại bộ phận một cửa liên thông tại Sở Kế hoạch và Đầu tư. Trên cơ sở kết quả thu được, đề ra một số kiến nghị nhằm hoàn thiện hơn nữa hiệu quả hoạt động của bộ phận một cửa liên thông. Cuộc khảo sát này cũng nhằm đánh giá:

- Thời gian hoàn thành các loại thủ tục đăng ký kinh doanh, mã số thuế và con dấu;
- Số lần đi đến bộ phận một cửa liên thông để có thể nhận được các loại giấy chứng nhận cho khởi sự doanh nghiệp;
- Mức độ hài lòng tổng quan của doanh nghiệp đối với bộ phận một cửa liên thông; và
- Đề xuất một số kiến nghị nhằm hoàn thiện hơn nữa hiệu quả hoạt động của bộ phận một cửa liên thông.

3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong cuộc khảo sát bao gồm nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Cụ thể là tiến hành phỏng vấn trực tiếp các doanh nghiệp, kết hợp với việc tổ chức thảo luận nhóm với các doanh nghiệp và thảo luận nhóm với các nhân viên của bộ phận một cửa liên thông.

3.1 Nghiên cứu định lượng

Phỏng vấn trực tiếp các doanh nghiệp qua bảng câu hỏi được thực hiện nhằm thu thập các thông tin có liên quan đến bộ phận một cửa liên thông và ghi nhận các ý kiến phản hồi từ các doanh nghiệp để có thể đưa ra những đánh giá toàn diện và khách quan cho cuộc khảo sát.

3.2 Nghiên cứu định tính

Có hai cuộc thảo luận nhóm được thực hiện cho cuộc khảo sát này, bao gồm: (1) 08 doanh nghiệp có đăng ký khởi sự doanh nghiệp tại bộ phận một cửa liên thông và nằm trong danh sách 53 doanh nghiệp đã được phỏng vấn, và (2) tại bộ phận một cửa liên thông thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư và được thực hiện sau khi hoàn thành cuộc thảo luận nhóm với các doanh nghiệp. Mục đích của các cuộc thảo luận này là nhằm bàn bạc những ý kiến đóng góp của các doanh nghiệp đối với hoạt động của bộ phận một cửa liên thông, cũng như ghi nhận những khó khăn của nhân viên ở bộ phận một cửa liên thông khi thực hiện cơ chế một cửa liên thông.

3.3 Mô tả mẫu điều tra

Trong điều tra này, phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên theo tỷ lệ được sử dụng nhằm có được một mẫu điều tra có tính đại diện theo sự phân bố của địa bàn kinh doanh của doanh nghiệp. Căn cứ vào tỷ lệ phân bố theo khu vực Quận, Huyện của tổng số 547 doanh nghiệp, một mẫu điều tra ngẫu nhiên 10% được xác định tương ứng với tỷ lệ phân bố của toàn bộ tổng thể đang được chọn ra. Kết quả là có 53 doanh nghiệp được chọn ngẫu nhiên trong cuộc điều tra này.

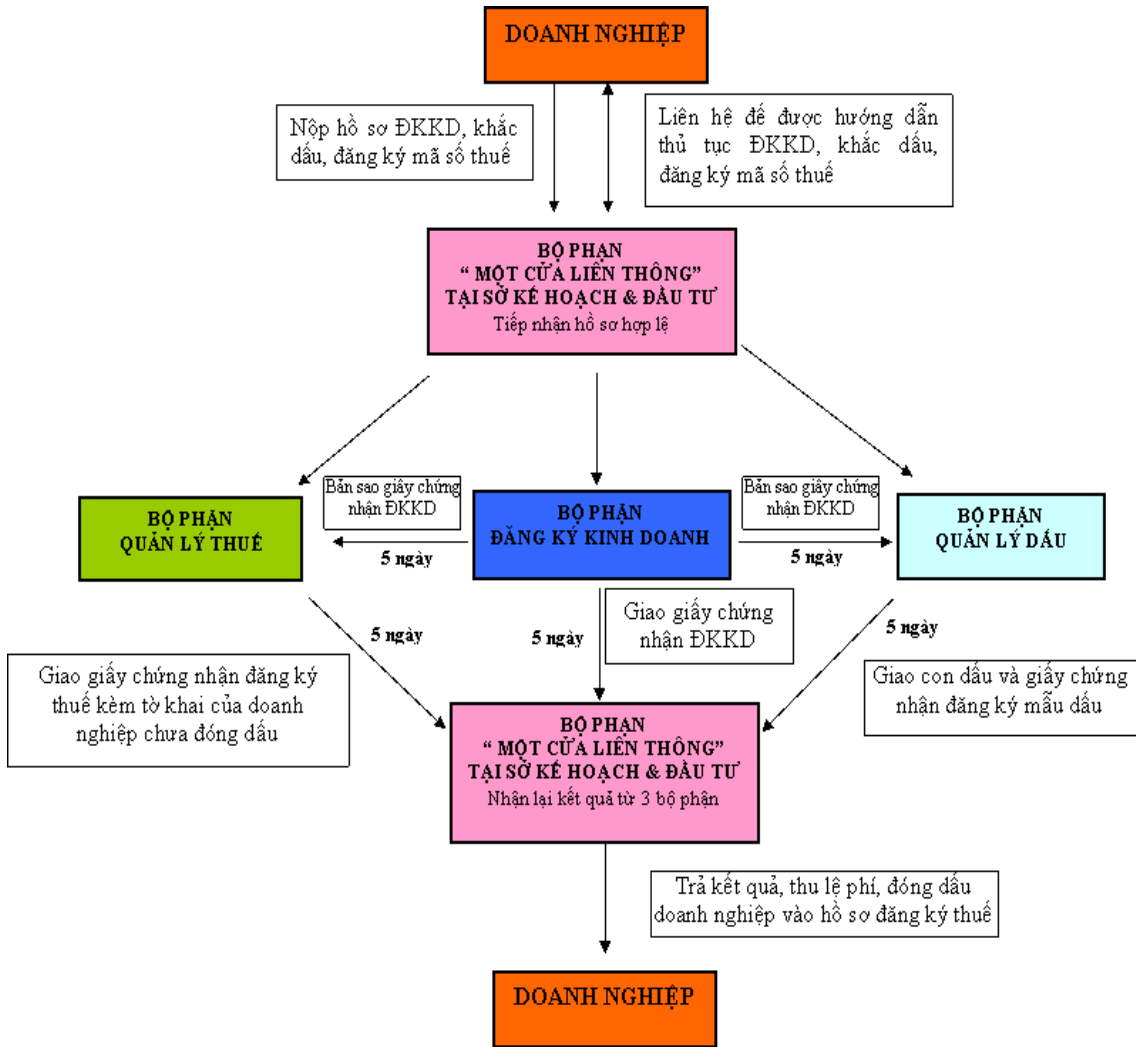
4 KẾT QUẢ KHẢO SÁT

4.1 Giới thiệu tổng quát về cơ chế một cửa liên thông

Sở Kế hoạch và Đầu tư, Cục Thuế, Cơ quan Công An đã phối hợp cùng triển khai cơ chế một cửa liên thông vào ngày 03/01/2007. Cán bộ nghiệp vụ của Cục Thuế và Cảnh sát Quản lý hành chính thuộc Công an Thành phố Cần Thơ được cử đến làm việc tại bộ phận một cửa liên thông ba ngày trong tuần (Thứ Hai, Thứ Tư, Thứ Sáu) với nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cấp mã số thuế và khắc dấu cho doanh nghiệp. Cán bộ phòng đăng ký kinh doanh/ Sở Kế hoạch và Đầu tư với nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cấp chứng nhận đăng ký kinh doanh và thay đổi đăng ký kinh doanh cho các loại hình doanh nghiệp xuyên suốt các ngày làm việc trong tuần. Cả ba bộ phận cùng tập trung giải quyết cho doanh nghiệp nhận được kết quả trong thời gian 10 ngày làm việc tại một nơi theo quy trình phối hợp. Sơ đồ 1 trình bày quy trình phối hợp “Một cửa liên thông” - Khởi sự doanh nghiệp tại Sở Kế hoạch và Đầu tư.

4.2 Thời gian giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa liên thông

Theo quy định tại bộ phận một cửa liên thông, thời gian giải quyết các thủ tục đăng ký kinh doanh là 10 ngày. Tuy nhiên, kết quả điều tra cho thấy sự khác biệt giữa thực tế và quy định. Chỉ có 32% số người được hỏi cho rằng: thời gian làm thủ tục như thời gian đã quy định. Có đến 38% số người được hỏi cho rằng họ mất thời gian nhiều hơn để hoàn thành các thủ tục đăng ký kinh doanh. Có 30% số người được hỏi cho rằng thực tế họ mất ít thời gian hơn như quy định để hoàn thành các thủ tục đăng ký kinh doanh. Kết quả của cuộc thảo luận nhóm sau đó cũng cho rằng doanh nghiệp thường chỉ cần từ 1-2 ngày là có thể nhận được giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh. Các trường hợp mất nhiều thời gian hơn đều phát sinh tại khâu đăng ký mã số thuế và khắc con dấu. Trong số những người cho rằng mất nhiều thời gian làm thủ tục hơn có 25% cho rằng do phải cần có thời gian thêm để bổ sung các loại hồ sơ, giấy tờ còn thiếu, 10% do chính sự chậm trễ của doanh nghiệp mà không phải do bộ phận một cửa liên thông hẹn trễ hơn. Ngoài ra, kết quả thảo luận nhóm tại bộ phận một cửa liên thông cho thấy rằng nguyên nhân chủ yếu là do doanh nghiệp không am hiểu quy trình bộ phận một cửa liên thông dẫn đến đi không đúng người, đúng việc dẫn đến số lần đi lại nhiều hơn và thời gian đi lại lâu hơn. Bảng 1 trình bày mức độ thời gian trung bình doanh nghiệp hoàn thành thủ tục đăng ký kinh doanh so với thời gian theo quy định 10 ngày của bộ phận một cửa liên thông.



Hình 1: Quy trình phối hợp “Một cửa liên thông” - Khởi sự doanh nghiệp tại sở kế hoạch và đầu tư

Bảng 1: Mức độ thời gian hoàn thành thủ tục đăng ký kinh doanh tại bộ phận một cửa liên thông

Mức độ thời gian	Số doanh nghiệp	Phần trăm (%)
Như quy định (10 ngày)	17	32.1
Ít hơn quy định (< 10 ngày)	16	30.2
Nhiều hơn quy định (> 10 ngày)	20	37.7
Tổng cộng	53	100.0

4.3 Số lần và mục đích đi đến bộ phận một cửa liên thông

Nhìn chung, số lần các doanh nghiệp đi đến bộ phận một cửa liên thông là từ 2-5 lần, trong đó phần lớn là 3-4 lần. Tỷ lệ phần trăm số doanh nghiệp có số lần đi đến

bộ phận một cửa liên thông là 2 lần, 3 lần, 4 lần và 5 lần tương ứng là 9%, 47%, 42%, và 2%. Đối với lần đi thứ nhất, các công việc thường làm là: (1) nhận mẫu đăng ký kinh doanh, và (2) nộp hồ sơ. Trong đó có đến 76% loại công việc ở lần đi thứ nhất là lấy mẫu đăng ký kinh doanh. Đối với lần đi thứ hai, các công việc thường làm là: (1) nộp hồ sơ, (2) lấy giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, (3) lấy giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, mã số thuế, lấy con dấu, và (4) bổ sung hoặc điều chỉnh lại hồ sơ doanh nghiệp. Trong đó có đến 74% loại công việc ở lần đi thứ hai là nộp hồ sơ đăng ký kinh doanh. Đối với lần đi thứ ba, các công việc thường làm là: (1) lấy giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, (2) lấy mã số thuế và con dấu (3) lấy giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, mã số thuế, và con dấu, và (4) bổ sung hoặc điều chỉnh lại hồ sơ doanh nghiệp. Trong đó có đến 43% loại công việc ở lần đi thứ ba là lấy giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh. Đối với lần đi thứ tư, các công việc thường làm là: (1) lấy mã số thuế và con dấu, (2) lấy giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, mã số thuế và con dấu, (3) bổ sung hoặc điều chỉnh hồ sơ doanh nghiệp, và (4) lấy con dấu. Trong đó có đến 36% loại công việc ở lần đi thứ tư là lấy mã số thuế và con dấu. Cuối cùng, lần đi thứ năm là lấy mã số thuế.

Như vậy, số lần đi và mục đích đi của doanh nghiệp đến bộ phận một cửa liên thông là rất khác nhau trong số các doanh nghiệp được phỏng vấn. Để hiểu rõ hơn quá trình này, phân tích theo phương pháp phân nhóm thống kê được sử dụng trong báo cáo. Đối với những doanh nghiệp có số lần đi đến bộ phận một cửa liên thông là hai (chiếm 5/53 tổng số doanh nghiệp), trong lần đi thứ nhất tất cả đều có mục đích là nộp hồ sơ cho bộ phận một cửa liên thông; trong lần đi thứ hai, tất cả đều nhận được đồng thời giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, mã số thuế và con dấu cùng lúc. Đối với những doanh nghiệp có số lần đi đến bộ phận một cửa liên thông là ba (chiếm 25/53 tổng số doanh nghiệp), trong lần đi thứ nhất, 72% đến để lấy mẫu đăng ký và 28% đến để nộp hồ sơ; trong lần đi thứ hai, 72% đến nộp hồ sơ và 28% đến nhận giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; trong lần đi thứ ba, 60% đến nhận đồng thời cả ba loại hồ sơ là giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, mã số thuế và con dấu, 28% đến lấy mã số thuế và con dấu cùng lúc, và 12% đến nhận giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh. Đối với những doanh nghiệp có số lần đi đến bộ phận một cửa liên thông là bốn (chiếm 22/53 tổng số doanh nghiệp), trong lần đi thứ nhất, 96% đến lấy mẫu đăng ký; trong lần đi thứ hai 91% đến nộp hồ sơ doanh nghiệp; trong lần đi thứ ba 86% đến nhận giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; và trong lần đi thứ tư, 82% đến lấy mã số thuế và con dấu. Đối với những doanh nghiệp có số lần đi đến bộ phận một cửa liên thông là năm (trong mẫu điều tra chỉ có 1 doanh nghiệp), thì các loại công việc được thực hiện theo trình tự như sau: lần đi thứ nhất nhận mẫu đăng ký, lần đi thứ hai nộp hồ sơ, lần đi thứ ba là nhận giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, lần đi thứ tư nhận con dấu, và lần đi thứ năm nhận mã số thuế. Bảng 2 trình bày số lần đi lại trung bình của doanh nghiệp để hoàn thành thủ tục đăng ký kinh doanh tại bộ phận một cửa liên thông.

Bảng 2: Số lần đi lại trung bình để hoàn thành thủ tục đăng ký kinh doanh tại bộ phận một cửa liên thông

Số lần đi lại (lần)	Số doanh nghiệp	Phần trăm (%)
Hai lần	5	9.4
Ba lần	25	47.2
Bốn lần	22	41.5
Năm lần	1	1.9
Tổng cộng	53	100.0

4.4 Sự minh bạch về thủ tục

Đa số doanh nghiệp đều đánh giá rất cao tính minh bạch của các loại thủ tục đăng ký kinh doanh tại bộ phận một cửa liên thông. Cụ thể, đối với thủ tục đăng ký kinh doanh có đến 98% số người được hỏi cho rằng thủ tục này là minh bạch, trong đó 36% số người được hỏi đánh giá ở mức độ rất minh bạch. Đối với thủ tục xin mã số thuế, có 96% số người được hỏi cho rằng thủ tục này là minh bạch, trong đó 42% số người được hỏi đánh giá ở mức độ rất minh bạch. Đối với thủ tục xin con dấu, có 96% số người được hỏi cho rằng thủ tục này là minh bạch, trong đó 40% số người được hỏi đánh giá ở mức độ rất minh bạch. Tuy nhiên có khoảng 4% số người được hỏi đánh giá ở mức độ tạm được về tính minh bạch cho cả ba loại thủ tục này ở bộ phận một cửa liên thông. Bảng 3 trình bày đánh giá của doanh nghiệp về mức độ minh bạch của các loại thủ tục tại bộ phận một cửa liên thông.

Bảng 3: Đánh giá của doanh nghiệp về mức độ minh bạch của thủ tục đăng ký kinh doanh tại bộ phận một cửa liên thông

Loại thủ tục	Giá trị trung bình	Giá trị cao nhất	giá trị thấp nhất	Độ lệch chuẩn
Đăng ký kinh doanh	1.66	1	3	0.517
Cấp mã số thuế	1.62	1	3	0.562
Cấp con dấu	1.64	1	3	0.558

(1: hoàn toàn minh bạch; 5: hoàn toàn không minh bạch)

4.5 Mức độ hài lòng của các doanh nghiệp khi đến làm việc tại bộ phận một cửa liên thông

Theo quy định, thời gian đăng ký thành lập doanh nghiệp tại bộ phận một cửa liên thông tối đa là 10 ngày. Tuy nhiên, trong thực tế thời gian hoàn thành các loại thủ tục có thể nhiều hơn hoặc ít hơn. Đa số cho rằng ở khâu đăng ký giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh thời gian thực hiện rất nhanh. Trong khi đó, ở khâu đăng ký mã số thuế và đặc biệt là thủ tục khắc con dấu thời gian thực hiện kéo dài hơn. Nguyên nhân là do một số doanh nghiệp chưa nắm được quy trình một cửa nên tiến hành chậm. Cụ thể là một số doanh nghiệp đến nộp hồ sơ đăng ký kinh doanh rồi về thay vì phải qua kê khai xin con dấu và xin mã số thuế; một số doanh

nghiệp cử người đến nhận hồ sơ nhưng không phải là người đứng tên trong giấy phép nên trình độ có hạn chế, không giải quyết được những việc phát sinh nên phải quay về xin ý kiến của chủ doanh nghiệp hoặc là người của chủ doanh nghiệp cử đến không đúng thành phần nên không thể ký tên và nhận hồ sơ; một số doanh nghiệp lấy giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh trước để làm những công việc khác như khai trương, mở tài khoản ngân hàng. Có 81% số người được hỏi tỏ ra hài lòng với thời gian làm thủ tục tại bộ phận một cửa liên thông. Tuy nhiên, chỉ có 8% số người được hỏi tỏ ra hoàn toàn hài lòng. Trong khi đó, có 9% số người được hỏi tỏ ra không hài lòng với thời gian làm thủ tục. Cùng có 9% số người được hỏi đánh giá ở mức độ chấp nhận được. Ngoài ra, trong cuộc thảo luận nhóm, tất cả đều cho rằng thời gian đăng ký theo cơ chế mới này thật sự đã tiết kiệm rất nhiều thời gian cho doanh nghiệp.

Nhìn chung, đa số các doanh nghiệp đều hài lòng với cách làm việc tại bộ phận một cửa liên thông. Có 89% số doanh nghiệp đánh giá ở mức độ hài lòng cao, trong đó có 15% số doanh nghiệp đánh giá ở mức độ hài lòng cao nhất. Tuy nhiên, vẫn có 11% số người được hỏi đánh giá mức độ vừa phải và không có doanh nghiệp nào có sự đánh giá không hài lòng. Các lý do họ đưa ra là: cơ chế một cửa liên thông đã giúp họ tiết kiệm thời gian giao dịch, quá trình giao dịch thuận lợi nhiều do thủ tục đơn giản, và được tổ chức tại cùng một địa điểm, sự đúng hạn của các thủ tục theo giấy hẹn và đặc biệt là sự hướng dẫn rất nhiệt tình của cán bộ bộ phận một cửa liên thông. Tuy nhiên, có đến 30% số người được hỏi không cho biết lý do tại sao họ chọn đánh giá ở mức độ hài lòng cao.

Như vậy, đánh giá về bộ phận một cửa liên thông có 2 nhóm ý kiến đánh giá ở mức độ hài lòng và mức độ vừa phải. Mức độ hoàn toàn hài lòng cũng có tỷ lệ không cao (15%). Để phân tích các yếu tố dẫn đến sự khác biệt về mức độ đánh giá hài lòng của doanh nghiệp đối với bộ phận một cửa liên thông, phương pháp kiểm định mẫu độc lập t-test được sử dụng trong nghiên cứu này. Các yếu tố ảnh hưởng bao gồm địa bàn hoạt động của doanh nghiệp, thời gian khởi sự doanh nghiệp, và giới tính của người được hỏi. Kết quả cho thấy rằng không có sự khác biệt trong đánh giá mức độ hài lòng đối với những doanh nghiệp khởi sự doanh nghiệp ở những thời gian khác nhau. Điều này cho thấy yếu tố thời gian đi đến bộ phận một cửa liên thông mặc dù là khác nhau nhưng sự đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp không bị ảnh hưởng bởi sự kiện này. Ngoài ra, giới tính của người được hỏi cũng không ảnh hưởng tới sự đánh giá mức độ hài lòng. Đó là, việc đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Trong khi đó, yếu tố địa bàn hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp có ảnh hưởng đến sự đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả phân tích cho thấy rằng những doanh nghiệp ở khu vực các Quận Ninh Kiều, Cái Răng, Thốt Nốt, và Vĩnh Thạnh đánh giá mức độ hài lòng ở mức cao nhất.

5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

5.1 Kết luận

Mục tiêu của cuộc khảo sát nhằm tìm hiểu mức độ hài lòng của các doanh nghiệp đã đăng ký kinh doanh và thực hiện các thủ tục thành lập doanh nghiệp tại bộ phận một cửa liên thông tại Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Cần Thơ. Nội dung chính của cuộc khảo sát bao gồm đánh giá thời gian và số lần đi lại thực tế của doanh nghiệp để hoàn thành thủ tục đăng ký kinh doanh theo quy trình của cơ chế một cửa liên thông; mức độ rõ ràng và minh bạch của các thủ tục đối với doanh nghiệp, mức độ hài lòng với từng loại thủ tục và mức độ hài lòng đối với cán bộ bộ phận một cửa liên thông.

Kết quả điều tra cho thấy có sự khác biệt giữa thời gian làm thủ tục thực tế so với thời gian theo quy định. Có 1/3 số người được hỏi cho rằng thời gian làm thủ tục như thời gian đã quy định; hơn 1/3 số người được hỏi cho rằng họ mất thời gian nhiều hơn để hoàn thành các thủ tục đăng ký kinh doanh; và có đến 30% số người được hỏi cho rằng thời gian thực tế ít hơn so với quy định để hoàn thành các thủ tục đăng ký kinh doanh. Về số lần đi đến bộ phận một cửa liên thông, đa số các doanh nghiệp phải đi từ 2-3 lần so với mong muốn của cơ chế này giúp cho doanh nghiệp giảm số lần đi lại còn hai lần. Phần lớn lý do thuộc về khâu đăng ký mã số thuế và khắc con dấu cần thời gian tương xứng để thực hiện trong khi doanh nghiệp lại chưa nắm đầy đủ quy trình này.

Đa số doanh nghiệp đều đánh giá rất cao tính rõ ràng và minh bạch của các loại thủ tục đăng ký kinh doanh tại bộ phận một cửa liên thông. Đối với thủ tục đăng ký kinh doanh có đến 98% số người được hỏi cho rằng thủ tục này là minh bạch. Đối với thủ tục xin mã số thuế, có 96% số người được hỏi cho rằng thủ tục này là minh bạch. Đối với thủ tục xin con dấu, có 96% số người được hỏi cho rằng thủ tục này là minh bạch. Những kết quả đánh giá rất cao này chứng tỏ rằng cơ chế đăng ký kinh doanh mới này đã đem lại kết quả tích cực và tạo được sự tin tưởng của doanh nghiệp. Điều này làm cho doanh nghiệp hài lòng với cách làm việc tại bộ phận một cửa liên thông. Gần 90% số doanh nghiệp đánh giá ở mức độ hài lòng cao.

Kết quả khảo sát cho thấy rằng đa số các doanh nghiệp đều đánh giá cao thái độ làm việc và kiến thức chuyên môn của các cán bộ làm việc tại ba bộ phận: đăng ký kinh doanh, đăng ký mã số thuế và đăng ký con dấu. Đây là kết quả rất tích cực và chứng tỏ rằng việc đăng ký thông qua cơ chế một cửa liên thông đã khai thông được những cách làm mới với sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh mà trong đó con người là nhân tố tạo ra sự chuyển biến tích cực nhất.

5.2 Kiến nghị

Từ những kết quả khảo sát doanh nghiệp và bộ phận một cửa liên thông, các kiến nghị sau đây được đề xuất nhằm góp phần nâng cao tính hiệu quả của cơ chế một cửa liên thông:

- Một là, trong số các nguyên nhân làm cho doanh nghiệp mất nhiều thời gian và số lần đi đến bộ phận một cửa liên thông là do họ chưa từng được biết đến cơ chế một cửa liên thông trước khi họ đến làm thủ tục đăng ký kinh doanh tại bộ phận một cửa liên thông. Trong khi đó, đối với những người đã biết đến cơ chế một cửa liên thông thì hầu hết họ mất ít thời gian và số lần đi lại hơn nhiều. Để giúp cho nội dung của cơ chế một cửa liên thông đến được cộng đồng doanh nghiệp, Thành phố Cần Thơ cũng như Chương trình hỗ trợ khu vực tư nhân cần hỗ trợ Bộ phận một cửa kinh doanh phần kinh phí quảng bá, tuyên truyền thông qua các hình thức như (1) tổ chức đối thoại trực tiếp trên tivi với các doanh nghiệp hoặc những người muốn khởi sự doanh nghiệp; (2) in ấn và phát tờ rơi, tờ bướm quảng bá tại văn phòng Bộ phận một cửa liên thông hoặc hiệp hội doanh nghiệp; (3) thông tin trên mạng, viết bài tuyên truyền trên báo về quy trình cũng như những vấn đề khác có liên quan đến Bộ phận một cửa liên thông; (4) tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng khác.
- Hai là, kết quả của Chương trình một cửa liên thông phụ thuộc nhiều vào tính phối hợp của các cơ quan quản lý nhà nước như được phân định hiện nay, các phương tiện hỗ trợ kỹ thuật, và đặc biệt là trình độ chuyên môn của cán bộ. Kiến nghị đề xuất bao gồm việc trang bị phần mềm quản trị thông tin doanh nghiệp cho Bộ phận một cửa liên thông. Thông qua việc sử dụng hiệu quả phần mềm quản trị thông tin doanh nghiệp sẽ trợ giúp đắc lực cho các cán bộ Bộ phận một cửa liên thông làm tốt công việc của mình như thống kê, quản lý số doanh nghiệp đã đăng ký, chuyển đổi, loại hình doanh nghiệp, địa chỉ liên lạc, v.v.
- Ba là, mặc dù chương trình một cửa liên thông đã được thể hiện và quảng bá trên trang web của UBND Thành phố Cần Thơ, nhưng để tăng tính hiệu quả quảng bá cao hơn cần có tính chuyên nghiệp và cập nhật thường xuyên đối với công cụ này. Kiến nghị đề xuất bao gồm việc hỗ trợ thêm chuyên viên về tin học để có thể cập nhật thông tin có liên quan đến chương trình một cửa liên thông được nhanh chóng.
- Bốn là, tại Bộ phận một cửa liên thông cần có bảng hướng dẫn rõ ràng quy trình thực hiện cũng như cần hỗ trợ công khai thủ tục thuế và xin khắc con dấu. Có như vậy, doanh nghiệp sẽ gặp nhiều thuận tiện hơn khi đến liên hệ và làm việc tại Bộ phận một cửa liên thông.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Chương trình hỗ trợ khu vực tư nhân Việt Nam. 2006. Chi phí khởi sự doanh nghiệp: đánh giá quy trình khởi sự doanh nghiệp theo phương pháp MISTRAL và kiến nghị cho việc cắt giảm chi phí.
- Quyết định số 77/2006/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế phối hợp liên ngành trong việc cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận đăng ký mẫu dấu và giấy chứng nhận đăng ký thuế theo cơ chế “một cửa liên thông” tại Sở Kế hoạch và Đầu tư.
- Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/06/2007 của Thủ tướng chính phủ về việc ban hành qui chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.
- Thông tư số 97/2006/TT-BTC ngày 16/10/2006 về việc Hướng dẫn về phí và lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương
- Thông tư liên tịch số 02/2007/TTLT-BKH-BTC-BCA ngày 27/02/2007 giữa Bộ Kế hoạch & Đầu tư, Bộ Tài chính & Bộ Công an về việc hướng dẫn cơ chế phối hợp giữa các cơ quan giải quyết đăng ký kinh doanh, đăng ký thuế và cấp giấy phép khắc dấu đối với doanh nghiệp thành lập và hoạt động theo luật doanh nghiệp.