CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP CƠ SỞ HIỆN NAY TẠI ĐỊA BÀN PHƯỜNG HÀNG BỘT, QUẬN ĐỐNG ĐA, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

(Nghiên cứu trường hợp tại địa bàn Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội)

ĐỖ MINH HOÀNG*

Ngày nhận: 09/10/2017
Ngày phản biện: 16/10/2017
Ngày duyệt đăng: 06/11/2017

Tóm tắt: Cải cách hành chính là quá trình làm cho bộ máy hành chính nhà nước phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, đổi mới hệ thống chính trị, cải cách bộ máy hành chính nhà nước là sự nỗ lực có chủ định nhằm tạo ra những thay đổi cơ bản mang lại giá trị, cơ chế và cách quản lý mới cho hệ thống hành chính nhà nước để nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý của nhà nước.

Từ những kết quả nghiên cứu có thể giúp chúng ta thấy được lợi ích của công tác cải cách thủ tục hành chính tại cấp cơ sở và bổ sung các thông tin quan trọng nhằm hoàn thiện, đẩy mạnh và tiếp tục công tác cải cách thủ tục hành chính.Thu thập những đóng góp, phản hồi từ người dân cũng như các cán bộ thực hiện công tác điều hành, quản lý và thực hiện các vấn đề liên quan tới thủ tục hành chính để làm rõ được những mặt đã đạt được và những mặt còn hạn chế. Bài viết này là một nghiên cứu trường hợp về cải cách hành chính cấp cơ sở tại phường Hàng Bột, quận Đống Đa, Hà Nội.

Từ khóa: Cải cách, Cải cách hành chính cấp cơ sở

THE CURRENT GRASSROOTS ADMINISTRATIVE REFORM IN HANG BOT WARD, DONG DA DISTRICT, HANOI - A SURVEY RESULT OF SOCIOLOGY

Abtract: Administrative reform is the process of making the state administrative apparatus conform to the requirements of socio-economic development, reforming the political system and reforming the state administrative apparatus. It is intended to make fundamental changes that bring new values, mechanisms and management to the state administrative system to enhance the efficiency and effectiveness of state management.

The research results can help us to see the benefits of administrative reform at the grassroots level and to add important information to improve, promote and continue the administrative reform. Collect the contributions and feedback from people as well as the staffs who carry out the administration, management and implementation of issues related to administrative procedures to clarify the achieved aspects and the limited ones. This article is a case study of grassroots level administrative reform in Hang Bot Ward, Dong Da District, Hanoi.

Keywords: reform, grassroots administrative reform.

Ủy ban nhân dân (UBND) phường Hàng Bột có số cán bộ công chức, nhân viên ký hợp đồng vụ việc là 22 cán bộ, trong đó có công chức nhà nước 04 người, công chức cơ sở 10 người, ủy viên Quân sự 01 người, cán bộ ký hợp đồng theo chỉ tiêu Quận 04 người, nhân viên ký hợp đồng vụ việc của phường 03 người. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Trình độ Đại học: 19 người, trung cấp 03 người.

Phường Hàng Bột có một hệ thống chính trị luôn được kiện toàn, củng cố và hoạt động có nề nếp, chất lượng gồm: Đảng bộ, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Đoàn TNCS Hồ Chí Minh, Hội Người Cao tuổi, Hội Chữ thập đỏ, Hội Cựu Thanh niên xung phong, Hội Luật gia, Hội Khuyến học. Đảng bộ, chính quyền, các ban ngành đoàn thể và cán bộ nhân dân trong phường luôn luôn đoàn kết, thống nhất tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền, xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân.

1. Đặc điểm về người dân đến giải quyết thủ tục hành chính

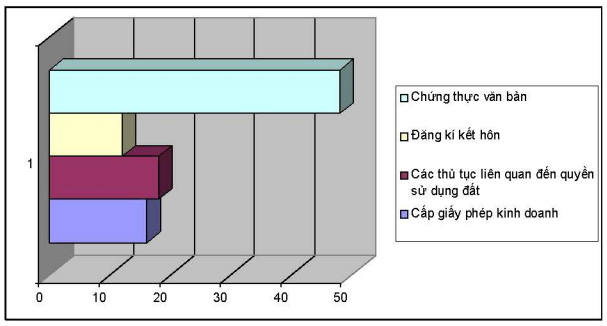
Một trong những yếu tố ảnh hưởng đến quá trình cải cách thủ tục hành chính của cơ quan hành chính

* *Viện Nghiên cứu Thanh niên*

hiện nay chính là yếu tố người dân tới giải quyết thủ tục hành chính. Người dân là yếu tố tạo nên sự đa dạng và là lý do khiến cho nhà nước cần thực hiện cải cách thủ tục hành chính để phục vụ người dân một cách tốt hơn.

Biểu 1: Các lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính của người dân

(Đơn vị:%)



(Nguồn: Số liệu điều tra tháng 3/2016)

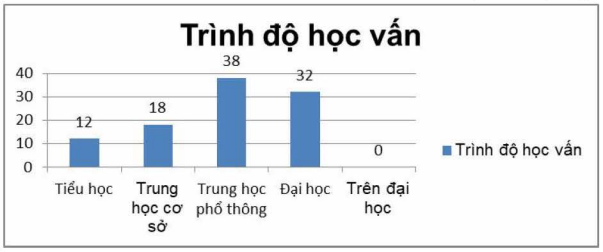
Tỉ lệ người dân đến cơ quan hành chính để giải quyết vấn đề chứng thực văn bản là chủ yếu với tỷ lệ 48%. Người dân tới để giải quyết các về thủ tục liên quan đến quyền sử dụng đất chiếm 18%, cấp giấy phép kinh doanh với tỷ lệ 16%, đăng kí kết hôn với 12% và cấp phép xây dựng với 6%, Các lĩnh vực khác chiếm tỉ lệ 0%. Do quyền hạn giải quyết các lĩnh vực cũng như bản chất vấn đề hành chính mà người dân tới đây để giải quyết. Chứng thực văn bản là thủ tục đơn giản nhất và là thủ tục mà người dân chủ yếu tới để giải quyết tại UBND cấp cơ sở. Ngoài ra người dân cũng cần tới UBND để giải quyết các vấn đề có liên quan đến đất đai, cấp phép kinh doanh theo quy định của pháp luật. UBND là nơi mà người dân có thể đăng kí kết hôn nên đây cũng là một trong những vấn đề được nhiều người dân tới để giải quyết. Cấp phép xây dựng tuy không phải lĩnh vực giải quyết trực tiếp của UBND cấp cơ sở nhưng người dân vẫn cần giải quyết một số giấy tờ và công việc, lấy quyết định của chủ tịch ủy ban nhân dân nếu như đây là các công trình thuộc dự án đầu tư xây dựng. Các vấn đề như cấp phép kinh doanh và thủ tục liên quan đến quyền sử dụng đất cũng nằm một phần trong lĩnh vực quản lý của UNBD cấp cơ sở.

Sự đa dạng trong yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của người dân khi đến cơ quan hành chính để thực hiện giải quyết các thủ tục về giấy tờ. Tùy từng loại thủ tục mà mức độ phức tạp của nó lại khác nhau. Có những thủ tục hết sức nhanh gọn, dễ giải quyết, dễ đơn giản hóa nhưng cũng có những thủ tục rất phức tạp, không thể đơn giản hóa hơn nữa bởi yêu cầu đặt ra trong việc quản lý của cơ quan hành chính đối với người dân. Một thực tế diễn ra ở Việt Nam, đó là quá nhiều các loại thủ tục với các tầng nấc khác nhau, hơn nữa thủ tục còn rườm rà. Để giải quyết một công việc nào đó, người dân phải tốn rất nhiều thời gian, công sức và tiền bạc mới có thể giải quyết được công việc.

Theo điều tra, tỷ lệ người dân có trình độ học vấn trung học phổ thông là cao nhất với 38%. Tiếp đó là trình độ đại học với 32%, trung học cơ sở là 18% và trình độ tiểu học là 12%. Như vậy, trình độ học vấn bình quân chủ yếu tập trung vào hai nhóm là trung học phổ thông và đại học. Những người ở nhóm trình độ học vấn này có kiến thức đủ để có thể nắm rõ những yêu cầu cơ bản và các bước trong việc giải quyết các vấn đề về lĩnh vực hành chính. Tuy nhiên không phải ai có trình độ học vấn cao cũng đồng nghĩa với việc đã nắm rõ về quy trình và yêu cầu trong giải quyết thủ tục hành chính của bản thân nên cần phải xem xét đến những yếu tố như người dân đã thực sự nắm rõ vấn đề của mình hay vẫn cần có sự hướng dẫn và giúp đỡ từ phía cơ quan hành chính địa phương. Tất nhiên chúng ta không nên áp đặt suy nghĩ rằng những người có trình độ học vấn cao sẽ dễ dàng nắm bắt và hiểu rõ các thông tin và yêu cầu về giải quyết thủ tục hành chính của họ nhưng trình độ học vấn cũng ảnh hưởng không nhỏ đến nhận thức của người dân khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính. Những người có trình độ học vấn cao thường dễ tiếp cận với các vấn đề liên quan đến thủ tục và pháp luật hơn những người có trình độ học vấn thấp. Nhiều người dân có cách giao tiếp vẫn còn thiếu văn hóa, không được tôn trọng. Một số người dân do nôn nóng vì thủ tục chưa được giải quyết nên có thể có những thái độ khiếm nhã và không tốt đối với cán bộ cơ quan khiến cho việc giải quyết thủ tục hành chính gặp rất nhiều khó khăn.

Biểu 2: Trình độ học vấn của người đến giải quyết các thủ tục hành chính

(Đơn vị: %)



(Nguồn: Số liệu điều tra tháng 3/2016)

Trình độ học vấn là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến thái độ cũng như lối suy nghĩ, cách ứng xử của người dân dối với cán bộ cơ quan. Chủ yếu những người ra cơ quan thực hiện giải quyết thủ tục hành chính là những người có trình độ từ trung học phổ thông trở lên.

Đa số người dân tới giải quyết thủ tục hành chính làm trong lĩnh vực kinh doanh, dịch vụ và công nhân. Đây là những đối tượng có nhiều yếu tố ảnh hưởng nhất đến các vấn đề hành chính trong xã hội.

2. Thái độ làm việc, chất lượng làm việc của cán bộ cơ quan hành chính Phường

Trong tất cả các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp tới quá trình cải cách hành chính thì yếu tố con người chính là yếu tố đóng vai trò quan trọng nhất. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính có được thực hiện một cách đồng bộ hay không phụ thuộc rất nhiều vào đội ngũ cán bộ của cơ quan hành chính địa phương.

Qua điều tra cho thấy, ý kiến của người dân được cán bộ giải thích và hướng dẫn về các quy trình thủ tục giải quyết hành chính cho người dân rõ ràng chiếm 84%. Tỷ lệ người dân được giải thích qua loa chiếm 12% và những người dân được giải thích nhưng thái dộ khó chịu là 4%

Đa phần người dân đều trả lời rằng cán bộ giải thích rất rõ ràng. Tuy nhiên cũng có những người chưa thực sự được giải thích rõ hoặc do không hiểu nên nghĩ rằng cán bộ giải thích qua loa để gây khó dễ cho mình. Dưới đây là bức xúc của một người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính nhưng cảm thấy không hài lòng về cán bộ cơ quan:

> *"Thủ tục thì rườm rà mất thời gian, cán bộ thì thờ ơ chẳng hướng dẫn kĩ càng làm người dân không biết phải mang giấy tờ gì. Làm việc thì chậm chạp, phải ngồi chờ hàng tiếng đồng hồ mà chưa xong việc. Tôi bận nên nói mấy câu mà tỏ thái độ khó chịu, bức xúc với dân. Người ta không biết thì phải hướng dẫn cho biết chứ giải thích nhưng người dân không hiểu thì giải thích làm gì." (PVS số 1, nam, sinh năm 1955, công nhân)*

Như vậy, do những khó khăn bởi bản chất phức tạp của các vấn đề tủ tục hành chính nên sẽ khiến cho không chỉ cán bộ cơ quan mà còn đối với cả người dân, đặc biết là những người dân không nắm rõ thông tin về quy trình và yêu cầu giải quyết vấn đề của mình. Khiến cho cách nhìn nhân của người dân về cơ quan rất xấu. Mặc dù số người không hài lòng về thái độ và cách làm việc của cán bộ cơ quan là rất ít nhưng nó cũng ảnh hưởng không nhỏ tới kết quả trong quá trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính ở địa phương. Cơ quan sẽ gặp phải những ý kiến trái chiều nếu như thanh tra cấp trên xin ý kiến của người dân về chất lượng làm việc và thái độ của cán bộ cơ quan hành chính địa phương. Hiện nay vấn đề này vẫn đang là bài toán khó của các cơ quan lãnh đạo đó là làm thế nào để chung hòa đucợ cách nhìn của người dân và cán bộ cơ quan nhà nước. Một số cán bộ nghĩ rằng họ chỉ đang làm đúng thủ tục và nghĩa vụ của mình nên không có được thái độ làm việc tốt nhất, khá thờ ơ với người dân. Một số người dân cho rằng cán bộ là "Công bộc" của dân nên nghĩ cán bộ phải có thái độ lễ phép cho dù bản thân người dân tỏ ra khó chịu và gây áp lực cho cán bộ trước.

Rất nhiều câu trả lời cho rằng thái độ của cán bộ cơ quan khi hướng dẫn cho người dân về quy trình giải quyết thủ tục hành chính là rõ ràng. Đây là điều rất dễ hiểu bởi việc hướng dẫn và trợ giúp cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính là nhiệm vụ và trách nhiệm của các cán bộ cơ quan hành chính. Tuy nhiên không chỉ đơn giản là nhiệm vụ và trách nhiệm mà đây còn là sự cố gắng và nỗ lực của cán bộ trong cơ quan nhằm phát triển và hoàn thiện hơn trong quá trình cải cách hành chính địa phương. Mặt khác, đa số người dân vẫn còn chưa nắm rõ về những thủ tục hành chính và các quy tắc, quy trình mới được ban hành. Đại bộ phận người dân làm kinh doanh, dịch vụ và công nhân đều chỉ nắm rõ vấn đề và yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính ở một mức độ nhất định nên rất cần có sự hỗ trợ và hướng dẫn từ phía cán bộ cơ quan hành chính. Người dân đến cơ quan chủ yếu là tuổi trung niên, một số người thuộc nhóm tuổi thiếu niên và cao tuổi nên tùy từng độ tuổi mà khả năng tiếp nhận thông tin là khác nhau. Vì vậy cán bộ cơ quan cần giải thích rõ rang cho tất cả mọi người tùy từng độ tuổi để người dân không gặp khó khăn và vướng mắc trong khâu giải quyết thủ tục của mình.

Còn một số ý kiến khác về thái độ của cán bộ cơ quan khi hướng dẫn cho người dân về giải quyết các thủ tục hành chính. Có 12% tỷ lệ người nói rằng cán bộ giải thích qua loa và 4% tỷ lệ người nói cán bộ giải thích nhưng thái độ khó chịu. Như đã nói ở trên, người dân đến giải quyết thủ tục hành chính làm trong nhiều linh vực và ở nhiều độ tuổi khác nhau nên khả năng giao tiếp và tiếp nhận thông tin cũng có sự khác nhau. Một số thủ tục rườm rà như đất đai hay cấp phép kinh doanh là những vấn đề có thủ tục phức tạp nhất đòi hỏi phải đi lại và bổ sung nhiều giấy tờ sẽ khiến cho người dân cảm thấy mệt mỏi và khó chịu.

Có đến 49.2% cho rằng thái độ làm việc của cán bộ nghiêm túc, 26.1% cho rằng thái độ làm vui vẻ cởi mở, 16.9% thái độ nhiệt tình, 6.3% thái độ thờ ơ, chậm chạp và 1.5% thái độ hách dịch. Phần lớn bộ phần người dân cho rằng đội ngũ cán bộ làm việc nhanh chóng, hiệu quả với 62%, 30% người dân hài lòng với cán bộ làm việc. Bên cạnh đó, những người dân có biết một phần về quy trình và yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của mình và chưa bao giờ đến cơ quan trước đó là 26%. Những người biết một phần về thủ tục của mình đã đến cơ quan 1 lần là 14% và những người nắm rõ quy trình và yêu cầu chỉ đến 1 lần là 12% người. Những người có nắm rõ và đến nhiều lần, nắm rõ về thủ tục nhưng chưa bao giờ đến cơ quan trước đó và biết một chút dù đến nhiều lần đều là 10%. Có 8% trả lời rằng đã đến nhiều lần nhưng vẫn không nắm rõ thông tin và quy trình giải quyết, 6% chưa bao giờ đến cơ quan và không nắm rõ thủ tục, 4% đến một lần và không nắm rõ. Có thể nhận thấy, việc người dân có nắm rõ về quy trình và yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của mình hay không là hết sức quan trọng bởi vì nếu không nắm rõ thì người dân sẽ rất dễ lúng túng trong khi xử lý công việc.

3. Một số yếu tố tác động

Hiểu biết của người dân về thủ tục hành chính hiện nay

Yếu tố giải quyết thủ tục hành chính đúng hẹn cũng đóng vai trò hết sức quan trọng trong quá trình cải cách thủ tục hành chính. Việc giải quyết thủ tục đúng hẹn thể hiện được chất lượng làm việc của đội ngũ cán bộ cơ quan hành chính địa phương. Việc giải quyết đúng hẹn và kịp thời giúp người dân có thể dễ dàng hơn trong các hoạt động kinh doanh thương mại, dịch vụ và các hoạt động khác.

Đơn giản hóa thủ tục hành chính vẫn còn là một thách thức rất lớn đối với không chỉ cơ quan địa phương mà còn đối với các ban ngành lãnh đạo và nhà nước. Yếu tố phức tạp của một số thủ tục mà không thể đơn giản hóa hơn được vẫn là khó khăn lớn mà người dân phải đối mặt trong thời điểm hiện nay.

Qua điều tra, có 58% người dân trả lời rằng thực trạng thủ tục hiện nay là bình thường, 28% người dân cho rằng thủ tục hành chính hiện nay rất lằng nhằng và phức tạp và 14% trả lời rằng thủ tục hành chính rất đơn giản và dễ giải quyết.

Một nguyên nhân nữa theo chúng tôi đã trở thành rào cản đáng ngại, đó là những nhận thức sai lệch về giao tiếp hành chính không chỉ nảy sinh từ phía cấp quản lý hay đội ngũ cán bộ công chức mà cả ở người dân đến để giải quyết thủ tục hành chính.

Công tác kiểm tra, giám sát cũng là vấn đề ảnh hưởng lớn đến quá trình cải cách thủ tục hành chính. Cần có sự giám sát của thanh tra cơ quan chức năng, rà soát các hoạt động của cơ quan để bảo đảm tính minh bạch trong công tác quản lý cán bộ cũng như trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính đối với người dân. Không chỉ là trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn, ngay cả người dân cũng là những người có quyền giám sát hoạt động của cơ quan hành chính địa phương. Nếu như phát hiện cơ quan hành chính địa phương có những tệ nạn và hoạt động không minh bạch thì người giân có thể gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến các cơ quan chức năng để giải quyết. Xóa bỏ đi những tệ nạn xã hội vẫn còn tồn tại ở nhiều nơi hiện nay.

Ngoài những yếu tố trên thì yếu tố hệ thống văn bản pháp luật cũng là một điều đáng chú ý. Hiện nay hệ thống văn bản pháp luật của chúng ta vẫn chưa thực sự đồng bộ và hoàn thiện. Chúng ta chỉ thay đổi và bổ sung các văn bản pháp luật khi có những yếu tố mới xảy ra như việc kí kết quan hệ quốc tế và trở thành thành viên của nhiều tổ chức thương mại khu vực. Những sự kiện này nảy sinh các vấn đề xã hội mới và đòi hỏi pháp luật cần có sự thay đổi và chỉnh sửa sao cho phù hợp với thời điểm hiện tại. Chính vì sự thay đổi liên tục nên hệ thống văn bản của nước ta chưa được hoàn thiện và vững chắc. Chính điều đó gây ảnh hưởng không nhỏ đến các hoạt động hành pháp của các cơ quan hành chính và sự khó khăn trong việc nắm bắt thông tin của người dân về yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính của họ.

Môi trường làm việc, cơ sở vật chất, trang thiết bị của cơ quan

Chất lượng làm việc của cán bộ quyết định sự tồn tại và phát triển bền vững của cơ quan cũng như nhà nước. Có nhiều yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng làm việc của cán bộ cơ quan, ngoài các yếu tố như đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ và nhận thức của cán bộ thì yếu tố cơ sở vật chất có vai trò hết sức quan trọng trong việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính hiện nay. Cơ sở vật chất nghèo nàn, lạc hậu, không theo kịp sự phát triển của xã hội thì không thể có chất lượng làm việc tốt và ảnh hưởng đến sức khỏe của cả cacsn bộ lẫn người dân đến thực hiện giải quyết thủ tục hành chính. Do đó, việc tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị tiên tiến, hiện đại sẽ góp phần nâng cao hiệu suất lao động,

đồng thời nâng cao chất lượng giải quyết công việc, giúp cho cơ quan đáp ứng tốt yêu cầu phát triển kinh tế xã hội, quản lý và giải quyết thủ tục hành chính trong xu thế hội nhập hiện nay. Xuất phát từ yêu cầu thực tế đó, UBND phường Hàng Bột luôn xác định việc đầu tư và quản lý sử dụng có hiệu quả cơ sở vật chất là một trong những yếu tố trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc. Vấn đề môi trường ảnh hưởng đến sức khỏe của cán bộ cũng như người dân trong khu vực. Nếu như yếu tố môi trường không được đảm bảo thì sẽ dễ gây những tác động xấu và cách nhìn nhận không tốt về cơ quan hành chính.

"Cần áp dụng các công nghệ hiện đại vào giải quyết thủ tục hành chính như cho phép người dân giải quyết các thủ tục hành chính qua mạng internet để rút ngắn thời gian và không phải đi lại nhiều lần." (PVS số 2, nam, sinh năm 1968, cán bộ)

Đội ngũ cán bộ của cơ quan hành chính

Đội ngũ cán bộ cơ quan là một trong những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình cải cách thủ tục hành chính cũng như trong quá trình giải quyết và tiếp xúc giữa cơ quan với người dân. Cán bộ cơ quan hành chính là những người trực tiếp tiếp xúc và lầm việc với người dân nên cần có những kĩ năng chuyên môn và nghiệp vụ trong giải quyết và xử lý về thủ tục hành chính. Bồi dưỡng đào tạo về kĩ năng nghiệp vụ nhưng cũng cần phải quán triệt tinh thần, thái độ khi tiếp xúc với dân. Không được tỏ thái độ hách dịch, khó chịu để gây khó dễ cho người dân trong khâu giải quyết thủ tục hành chính. Trước đây khi chưa có quá trình cải cách hành chính diễn ra thì ở một số nơi có tình trạng cán bộ thường xuyên gây khó khăn cho người dân để người dân phải trả các khoản phí ngoài quy định được gọi là "phí bôi trơn" cho các thủ tục hành chính của mình nếu muốn giải quyết nhanh gọn và dễ dàng. Chính vì những vấn đề này khiến cho người dân mất niềm tin vào các cơ quan công quyền.

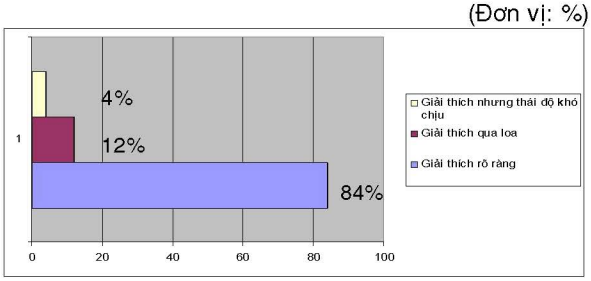
Điều tra cho thấy, với 90% người dân cảm thấy hài lòng về quá trình giải quyết các vấn đề hành chính của cơ quan UBND phường Hàng Bột; 10% người dân cảm thấy không hài lòng về quá trình giải quyết các vấn đề hành chính của cơ quan hành chính hiện nay.

Nguyên nhân đến trì trệ trong cải cách hành chính, chậm cải thiện thái độ hành xử, giao tiếp của cán bộ công chức trong hoạt động tiếp dân là: chế độ lương bổng bất hợp lý, chưa theo kịp nhu cầu thực tế của con người và đời sống. Chính vì những hạn chế về chế độ lương bổng mà bác sĩ nhiều hơn y tá, kỹ sư nhiều hơn thợ lành nghề, ít tài xế yêu nghề, ít giáo viên mẫu giáo và cấp một chịu đi sâu vào nghiệp vụ, ít cán bộ thích làm công tác quản lý ngành nghề hay nghiên cứu khoa học v.v... Như thế đồng nghĩa với việc, ít người muốn trở thành "công bộc" hay "đầy tớ trung thành" cho dân, ít nỗ lực tự thay đổi và hoàn thiện mình khi họ nhận lại không được bao nhiêu những quyền lợi xứng đáng với giá trị lao động của họ.

Theo điều tra, đa phần người dân được hỏi cho rằng không biết nhiều về những thay đổi và chuyển biến của cơ quan hành chính địa phương. Bởi lẽ người dân không được truyền đạt những thông tin về cải cách hành chính cũng như những thay đổi tích cực của cơ quan hành chính địa phương. Chiếm tới 38% người dân nói rằng không biết cơ quan hành chính địa phương đã có những chuyển biến gì, có 36% người dân trả lời rằng cơ quan hành chính địa phương có nhiều chuyển biến tích cực, 16% trả lời rằng không có gì thay đổi và 10% trả lời rằng có nhiều chuyển biến tiêu cực.

Biểu 3: Thái độ của cán bộ khi hướng dẫn cho người dân

(Đơn vị: %)



(Nguồn: Số liệu điều tra tháng 3/2016)

Như vậy, người dân không chỉ là người đến để giải quyết thủ tục hành chính mà còn trực tiếp thực hiện việc giám sát hoạt động của cơ quan thông qua việc xử lý các thủ tục hành chính cho người dân. Người dân đóng vai trò rất lớn trong việc giám sát các hoạt động của cơ quan hành chính địa phương chứ không chỉ là nhiệm vụ của riêng thanh tra cấp trên. Tuy nhiên với thực tế hiện nay người dân không được cung cấp các thông tin có liên quan cũng như về quá trình cải cách thủ tục hành chính. Chính điều này khiến cho vai trò giám sát của người dân gặp rất nhiều khó khăn hoặc thậm chí người dân không nghĩ rằng mình có vai trò giám sát và kiểm tra chất lượng làm việc của cán bộ cơ quan hành chính địa phương. Muốn xem liệu quá trình cải cách có thực sự hiệu quả và đêm lại nhiều lợi

ích thì chúng ta không thể chỉ dựa vào những phỏng đoán và kế hoạch trên giấy tờ mà còn cần áp dụng nó vào thực tiễn xử lý và giải quyết thủ tục hành chính. Có áp dụng với thực tiễn chúng ta mới có thể thấy những điểm mạnh, hạn chế và thiếu sót trong nhiều lĩnh vực để từ đó khắc phục những mặt yếu kém còn tồn tại, phát huy những mặt tích cực để không ngừng hoàn thiện hệ thống bộ máy cơ quan hành chính cũng như về cách thức và phương pháp giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính địa phương.

Kết luận

Cải cách hành chính là khâu quan trọng của cải cách nền hành chính quốc gia. Đường lối đổi mới do nước ta đang từng bước thay đổi trong thời kì nền kinh tế thị trường xã hội chủ nghĩa. Thời kì này đặt ra cho chúng ta yêu cầu cấp bách phải đổi mới tổ chức, hoạt động của bộ máy nhà nước. Để đáp ứng được yêu cầu phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và mở rộng hội nhập kinh tế thế giới thì trước hết chúng ta phải tiến hành cải cách hành chính quốc gia. Mục tiêu của cải cách hành chính hiện nay là hướng tới xây dựng bộ máy hành chính nhà nước tinh giản, tổ chức hợp lý nhằm hướng đến phục vụ lợi ích của nhân dân. Để làm rõ về quá trình cải cách đó, bài viết tập trung đi sâu vào phân tích tất cả các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình cải cách hành chính. Nghiên cứu sự ảnh hưởng của các yếu tố đó đối với quá trình cải cách hành chính. Chỉ ra được những yếu tố khó khăn trong việc giải quyết thủ tục hiện nay giúp cho chúng ta có thể nắm rõ hơn về cải cách hành chính hiện nay.

Khuyến nghị

Đối với cán bộ cơ quan: Cần tiếp tục nâng cao năng lực, phẩm chất, trau dồi kiến thức chuyên môn để có thể giải quyết thủ tục hành chính nhanh gọn, dễ dàng, phục vụ vì mục tiêu đảm bảo lợi ích của nhân dân. Nâng cao thái độ, trách nhiệm làm việc của cán bộ, rèn luyện kĩ năng giao tiếp với người dân nhằm xóa bỏ rào cản với người dân trong công tác thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với lãnh đạo cơ quan cơ quan: Cần có những biện pháp nhằm cung cấp, giới thiệu cho người dân những thông tin về hoạt động cải cách hành chính. Mở các buổi tiếp xúc và nói chuyện với người dân vừa để tiếp thu ý kiến và đống góp của người dân, vừa cung cấp và truyền đến người dân những yêu cầu, quy trình, quy tắc trong các bước của giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với người dân: Cần chủ động tìm hiểu, nắm bắt các thông tin về giải quyết thủ tục hành chính hiện nay. Cần có cái nhìn khách quan trung thực về các vấn đề giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính hiện nay. Ngoài ra, người dân cần biết đucợ vai trò của mình trong công tác kiểm tra, giám sát các hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan địa phương. ❑

Tài liệu tham khảo

1. Lê Ngọc Hùng (2002), *Lịch sử và lý thuyết xã hội học,* Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội, năm 2002
2. Nguyễn Hữu Hải (2015), *Cơ sở lý luận và thực tiễn về hành chính Nhà nước,* Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia Hà Nội.
3. Phạm Tất Dong - Lê Ngọc Hùng (2002), Xã hội học, Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. Hoàng Chí Bảo (2008), *"Cải cách thể chế ở Việt Nam trước thách thức của toàn cầu hóa"*, Tạp chí Cộng sản tr. 26 - 29.
5. Tài liệu hướng dẫn ôn tập môn Kiến thức chung (2015), *Chuyên đề 3: cải cách hành chính nhà nước*, Kỳ thi nâng ngạch công chức hành chính thành phố Cần Thơ, Cần Thơ.
6. Báo cáo kết quả lãnh đạo (2015), *Chỉ đạo công tác cải cách hành chính và công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí,* Đảng ủy phường Hàng Bột, Hà Nội.
7. Trường Đại học Luật Hà Nội (2014), *Giáo trình Luật Hành chính Việt Nam,* NXB Công an nhân dân, Hà Nội.
8. Bộ giáo dục và đào tạo (2004), *Giáo trình Những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác-Lênin,* NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
9. *Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 03 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.*

LỐI SỐNG CÔNG NHÂN...

(Tiếp theo trang 75)

về giai cấp công nhân Việt Nam trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng, số 3(38).
5. Phạm Bằng (1996), *Thực trạng lối sống văn hóa của thanh niên hiện nay,* Trong sách: Nghiên cứu thanh niên, lý luận và thực tiễn. NXB Thanh Niên.
6. Phan Minh Toàn Thư (2014), *Chăm lo đời sống văn hóa, tinh thần của công nhân các khu công nghiệp,* http://khucongnghiep.com.vn/nghiencuu/tabid/69/articleType/ArticleView/articleId/1009/Chm-lo-i-sng-vn-ha-tinh-thn-ca-cng-nhn-cc-KCN.aspx
7. Tô Duy Hợp, Nguyễn Thị Minh Phương, Đỗ Thị Lệ Hằng, Trương Thị Ly (2010), *Báo cáo Điều tra xã hội về Thực trạng thực hiện các mục tiêu đổi mới ở Việt Nam*, Hội đồng Lý luận Trung ương.