

TÁC ĐỘNG CỦA DỰ LUẬN XÃ HỘI ĐẾN CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CÔNG – TRƯỜNG HỢP QUẬN NINH KIỀU THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Nguyễn Văn Tròn^{*1}, Võ Huỳnh Văn² và Trần Văn Trung³

¹ Khoa Luật, Trường Đại học Cần Thơ

² Khoa Khoa học Xã hội Nhân Văn, Trường Đại học Cần Thơ

³ Viện kiểm sát, huyện Cù Lao Dung tỉnh Sóc Trăng

Tóm tắt. DLXH đóng vai trò quan trọng trong CCTTHC, bởi vì dự luận tích cực sẽ dẫn đến những thay đổi tích cực nhằm hoàn thiện hơn hệ thống TTHC của quốc gia. Chính vì vậy, mà nghiên cứu về DLXH trong CCTTHC đã trở thành vấn đề cấp bách hiện nay. Nghiên cứu của nhóm tác giả được thực hiện với mục tiêu tìm hiểu tác động của dự luận xã hội (DLXH) đến cải cách thủ tục hành chính (CCTTHC) tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. Số liệu của nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp bảng hỏi đối với 170 người dân tham gia giải quyết các TTHC tại cấp phường và các đơn vị tổ chức có liên quan tại địa bàn quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. Phương pháp thống kê mô tả được thực hiện nhằm phân tích thực trạng nhận thức của người dân với về DLXH cũng như tác động của DLXH đến hoạt động CCTTHC. Kết quả nghiên cứu cho thấy người dân có nhận thức tốt về CCTTHC tại địa phương, vì vậy phải bổ sung thủ tục, tổ chức tốt việc thực hiện thủ tục, cũng như công tác kiểm tra thường xuyên, nghiêm túc thì thủ tục hành chính mới có thể phát huy sức mạnh của mình góp phần xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả để phục vụ nhân dân. Những phân tích từ kết nghiên cứu này tuy với số mẫu chưa đủ bao quát trên phạm vi lãnh thổ rộng nhưng kì vọng sẽ là cơ sở để phân tích sâu và rộng hơn vấn đề DLXH về CCTTHC trên cơ sở phân tích định lượng các yếu tố tác động.

Từ khóa: cải cách thủ tục hành chính, dự luận xã hội, quận Ninh Kiều.

1. Mở đầu

Ở Việt Nam, Đảng và Nhà nước rất coi trọng công tác nghiên cứu DLXH. Nghị quyết Trung ương 5, khóa X về công tác tư tưởng, lí luận, báo chí đã khẳng định: “Một trong số các giải pháp đối với công tác tư tưởng trước yêu cầu đổi mới là phải chú trọng công tác nghiên cứu, điều tra xã hội học, nắm bắt DLXH phục vụ công tác tư tưởng” [1]. Ngày 29/9/2009, Ban Bí thư Trung ương Đảng đã ra Thông báo số 274-TB/TW về đề án tăng cường năng lực điều tra xã hội học, nắm bắt DLXH nhân mạnh “nắm bắt DLXH là nhiệm vụ quan trọng và rất cần thiết để các cơ quan lãnh đạo Đảng, Nhà nước nắm được tình hình tư tưởng, tâm tư, tình cảm, nguyện vọng của các tầng lớp nhân dân, có căn cứ khoa học để ban hành chỉ thị, nghị quyết, cơ chế, chính sách” [2]. Đối với các nghiên cứu về DLXH cũng như ý kiến người dân trên thế giới thể hiện đa dạng về đối tượng và khách thể. Họ rất chú trọng đến các nguồn dự luận của con người trước xã hội ngày càng phức tạp, có thể liệt kê đến các nghiên cứu của các tác giả như: Elke Löffler; Yeow Poon và ctg; Bouckaert, G., Van de Walle, S. & Kampen, J [3; 4; 5]... ở Việt

Ngày nhận bài: 21/10/2020. Ngày sửa bài: 29/11/2020. Ngày nhận đăng: 10/12/2020.

Tác giả liên hệ: Nguyễn Văn Tròn. Địa chỉ e-mail: nvtron@ctu.edu.vn

Nam, có rất nhiều những nghiên cứu nổi bật về DLXH của người dân trong bối cảnh xã hội có đặt ra nhiều thách thức. Có thể kể đến nghiên cứu của Trần Thị Hồng Thúy và Ngô Văn Nhân về tác động của dư luận đến ý thức pháp luật của đội ngũ cán bộ công chức [6], Lê Thị Tuyền với nghiên cứu tác động của DLXH tới hành vi xử lý công việc của cán bộ công chức hiện nay [7]; Hà Việt Thắng với đề tài cải cách hành chính cấp xã [8];... Những kết quả phản ánh nhiều mặt như về mức độ, biểu hiện và những đánh giá của DLXH, cho thấy được ảnh hưởng sâu rộng của DLXH trong CCHC nói chung và CCTTHC nói riêng.

Ngày nay, sự phát triển và hiện đại hóa đã dẫn đến sự đòi hỏi nhiều hơn từ người dân với mong muốn dịch vụ tốt hơn và có tiếng nói lớn hơn về những dịch vụ được cung cấp và cách thức. CCTTHC được lựa chọn là một trong những nội dung quan trọng của chương trình tổng thể CCHC, nhưng cho đến nay chưa nghiên cứu nào từ góc độ DLXH về tình hình CCTTHC tại quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ được diễn ra, việc nghiên cứu DLXH vừa có ý nghĩa lý luận vừa có tính thực tiễn cấp thiết. Vì vậy, nghiên cứu *“Tác động của DLXH đến CCTTHC – trường hợp quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ”* rất cần thiết trong giai đoạn hiện nay nhằm tập trung làm rõ DLXH về thực trạng và các yếu tố DLXH tác động đến CCTTHC ở Thành phố Cần Thơ nói chung và quận Ninh Kiều nói riêng. Từ đó, nghiên cứu góp phần đưa ra các khuyến nghị hữu ích nhằm nâng cao hiệu quả công tác CCTTHC trên địa bàn quận Ninh Kiều.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm

Khái niệm “Dư luận xã hội”

Thuật ngữ *Dư luận xã hội* hình thành từ hai từ public (cộng đồng) và opinion (ý kiến). Người ta cho rằng nhà văn, nhà hoạt động xã hội người Anh Jonxonherilaf người đầu tiên sử dụng thuật ngữ này vào năm 1159, cho đến thế kỉ 18, thuật ngữ này được mọi người công nhận [9]. Cho đến hiện nay, có rất nhiều tác giả trong và ngoài nước đưa ra những định nghĩa khác nhau về DLXH, các khái niệm này không bác bỏ lẫn nhau mà bổ trợ lẫn nhau tạo nên những chiều cạnh khác nhau về nghiên cứu DLXH.

Các nhà nghiên cứu DLXH ở Liên Xô (trước đây) nhấn mạnh tới sự phán xét, đánh giá chung của các nhóm xã hội đối với các vấn đề quan tâm:

B.K. Phaderin- Nga đã đưa ra định nghĩa: *“DLXH là tổng thể các ý kiến, trong đó chủ yếu là các ý kiến thể hiện sự phán xét, đánh giá, sự nhận định (bằng lòng hoặc không bằng lòng) phản ánh ý nghĩa của các thực tế, quá trình, hiện tượng, sự kiện đối với các thể chế, giai cấp xã hội nói chung và thái độ công khai hoặc che đậy của các nhóm xã hội lớn nhỏ đối với những vấn đề của cuộc sống xã hội có động chạm tới các lợi ích chung của họ* [9]. A.K. Ulêđốp thì cho rằng: *“DLXH là sự phán xét thể hiện sự đánh giá và thái độ của mọi người đối với các hiện tượng của đời sống xã hội”* [10].

Các nhà nghiên cứu Việt Nam định nghĩa:

DLXH là một dạng đặc biệt của ý thức xã hội, được biểu hiện bằng chính kiến cụ thể thuộc một nhóm đông người hoặc tập thể tầng lớp, giai cấp, nhiều khi là cả một cộng đồng (địa phương, cả nước, khu vực, cộng đồng thế giới...) đối với những vấn đề mà họ quan tâm; DLXH là sự biểu hiện trạng thái ý thức xã hội của một cộng đồng người nào đó, là sự phán xét, đánh giá của đại đa số trong cộng đồng người đối với các sự kiện, hiện tượng, quá trình xã hội có liên quan đến nhu cầu, lợi ích của họ trong một thời điểm nhất định; *“DLXH là tập hợp các luồng ý kiến cá nhân trước các vấn đề, sự kiện, hiện tượng có tính thời sự”* (Phạm Chiến Khu, 2020) [11].

DLXH được hình thành qua việc thông tin, trao đổi, bày tỏ, thảo luận ý kiến. Nhưng chỉ có những luồng ý kiến hình thành theo con đường tự phát mới được gọi là DLXH. Tuy nhiên, DLXH không phải là một phép cộng thuần túy, không phải tổng hợp các ý kiến cá nhân rời rạc,

không có mối quan hệ gì với nhau. DLXH là các luồng ý kiến cá nhân, tự phát, nhưng có mối quan hệ hữu cơ với nhau, cộng hưởng với nhau. Nó thể hiện nhận thức, tình cảm, ý chí của lực lượng xã hội nhất định. Từ những định nghĩa và phân tích trên ta có thể hiểu DLXH được hàm chứa những vấn đề sau:

- Thông qua sự phán xét, đánh giá, DLXH là một phương thức để thể hiện tâm trạng, tư tưởng của công chúng.
- DLXH có thể bao gồm các luồng ý kiến, mỗi luồng ý kiến là tập hợp các ý kiến các nhân giống nhau, khác nhau hoặc đối lập nhau.
- Luồng ý kiến của dư luận có thể rộng (tuyệt đại đa số, nhiều ý kiến...) hoặc hẹp (một số ý kiến, ý kiến cá biệt...).
- DLXH là tập hợp các ý kiến cá nhân, tự phát, chứ không phải là ý kiến của một tổ chức được hình thành theo con đường định sẵn (hội nghị, hội thảo...) và bản thân DLXH không phải là một phép cộng các ý kiến cá nhân đơn thuần mà là một chỉnh thể tinh thần xã hội thể hiện nhận thức, tình cảm, ý chí của một lực lượng xã hội nhất định.
- Chỉ những sự vật hiện tượng có tính thời sự, các mối quan tâm của nhiều người có liên quan đến lợi ích của giai cấp, của cộng đồng thì mới có khả năng hình thành DLXH.

Phần đông các nhà nghiên cứu định nghĩa DLXH là sự phán xét, đánh giá của các giai cấp, tầng lớp, cộng đồng xã hội đối với các vấn đề mà họ quan tâm. Có thể liệt kê ra rất nhiều định nghĩa khác nhau về DLXH nhưng khái niệm sau đây về DLXH tương đối phù hợp với thực tiễn Việt Nam hiện nay: “DLXH là tập hợp các luồng ý kiến cá nhân trước các vấn đề, sự kiện, hiện tượng có tính thời sự, có tính liên quan đến lợi ích, các mối quan tâm của công chúng” (Phạm Chiến Khu, 2020) [11].

Tóm lại, DLXH là hiện tượng đời sống xã hội phức tạp. Bởi vậy, các định nghĩa về nó rất phong phú. Tuy nhiên, để định hướng cho việc triển khai luận văn, tác giả đưa ra khái niệm về DLXH như sau: DLXH là ý kiến phản ánh của cá nhân đối với các vấn đề nảy sinh và biến đổi trong xã hội.

Khái niệm “Thủ tục hành chính” và “Cải cách hành chính”

Theo Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17/9/2001 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt Chương trình tổng thể CCHC Nhà nước giai đoạn 2001-2010 thì khái niệm TTHC có nội dung rất rộng bao gồm toàn bộ các hoạt động cụ thể cần thiết để tiến hành hoạt động quản lý trong lĩnh vực theo trình tự nhất định, có nội dung và mục đích của hoạt động đó.

Như vậy có thể hiểu khái quát, TTHC là cách thức tổ chức thực hiện hoạt động quản lý hành chính nhà nước theo đó cơ quan, cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ, cá nhân, tổ chức thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định của pháp luật trong quá trình giải quyết các công việc của quản lý hành chính nhà nước.

CCHC có thể hiểu là một quá trình thay đổi cơ bản, lâu dài, liên tục bao gồm cơ cấu của quyền lực hành pháp và tất cả các hoạt động có ý thức của bộ máy nhà nước nhằm đạt được sự hợp tác giữa các bộ phận và cá nhân vì mục đích chung của cộng đồng và phối hợp các nguồn lực để tạo ra hiệu lực, hiệu quả quản lý và các sản phẩm (dịch vụ hoặc hàng hóa) phục vụ nhân dân thông qua các phương thức tổ chức và thực hiện quyền lực. Hiểu theo nghĩa này, CCHC là những thay đổi được thiết kế có chủ định nhằm cải tiến một cách cơ bản các khâu trong hoạt động quản lý của bộ máy nhà nước: Lập kế hoạch, định thể chế, tổ chức, công tác cán bộ, tài chính, chỉ huy, phối hợp, kiểm tra thông tin và đánh giá [12].

Cải cách hành chính ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay được triển khai với 6 nội dung là: cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức; cải cách tài chính công và hiện

đại hóa hành chính. Trong đó cải cách các thủ tục liên quan đến đời sống, sản xuất, kinh doanh của người dân, doanh nghiệp đã được Đảng và nhà nước ta coi là khâu đột phá của CCHC [13].

Cải cách thủ tục được coi là khâu đột phá trong cải cách nền hành chính Nhà nước, nghĩa là để tạo sự chuyển động của toàn bộ hệ thống hành chính quốc gia; TTHC là khâu được chọn đầu tiên, khi CCTTHC được thay đổi sẽ gây ra sự chuyển động của toàn bộ hệ thống khi bị tác động. Sự hiện diện của TTHC là hết sức quan trọng đối với quản lý hành chính Nhà nước để đảm bảo tính pháp chế, khoa học và sự thống nhất trong hoạt động chấp hành và điều hành, nếu không sẽ dẫn tới tình trạng thiếu căn cứ, gây tùy tiện, chủ quan, tạo ra những sơ hở phát sinh những tình huống tiêu cực trong quản lý.

Như vậy gắn với CCHC thì CCTTHC là một nội dung quan trọng và được đặt trong tổng thể nhiệm vụ cải cách thể chế hành chính. Xét dưới góc độ nội dung, phương pháp tiến hành cũng như mục tiêu và kết quả thì CCTTHC là quá trình rà soát, đánh giá để loại bỏ những bước, những thủ tục bất hợp lý, không cần thiết, kiểm soát chặt chẽ việc ban hành các TTHC mới theo quy định của pháp luật và triển khai thực hiện công khai minh bạch tất cả các TTHC bằng các hình thức thiết thực và thích hợp.

2.2. Các lý thuyết áp dụng

Trong quá trình thực hiện nghiên cứu, tác giả cũng vận dụng một số lý thuyết phù hợp làm nền tảng lý luận phân tích các thực trạng, cơ chế, mục đích của DLXH. Các lý thuyết tác giả lựa chọn bao gồm Lý thuyết cấu trúc – chức năng và Lý thuyết vòng xoáy im lặng.

Trong lĩnh vực xã hội học, thuyết cấu trúc và thuyết chức năng với những biến thể của chúng đã tạo thành thuyết cấu trúc – chức năng. Thuyết này tập hợp nhiều tác giả khác nhau tham gia xây dựng, nghiên cứu trong đó nổi bật với một số nhà Xã hội học tiêu biểu: Talcott Parsons (1902-1979), Robert Merton (1910-2003) và Peter Blau (1918-2002). Lý thuyết này được sử dụng rộng rãi trong các phân tích xã hội học nhằm nhấn mạnh những đóng góp chức năng của một bộ phận trong xã hội để duy trì cấu trúc cũ; điều cơ bản là ở mỗi xã hội đều có tính trật tự và thống nhất, sự đồng tình, đoàn kết xã hội [14]. Nghiên cứu tiến hành vận dụng lý thuyết cấu trúc – chức năng để nghiên cứu nhằm xem xét dưới góc độ đời sống thì chức năng của DLXH đến CCTTHC như thế nào. DLXH sẽ tạo thành một cấu trúc hoàn thiện, xây dựng nên nền hành chính, DLXH có vai trò và được tham gia vào quá trình xây dựng và phát triển đất nước, xã hội nói chung cũng như các hoàn thiện các thủ tục theo một hệ thống nhất định với mỗi bộ phận cấu thành một chức năng khác nhau và vận hành như một chỉnh thể nhằm thực hiện một cách thống nhất.

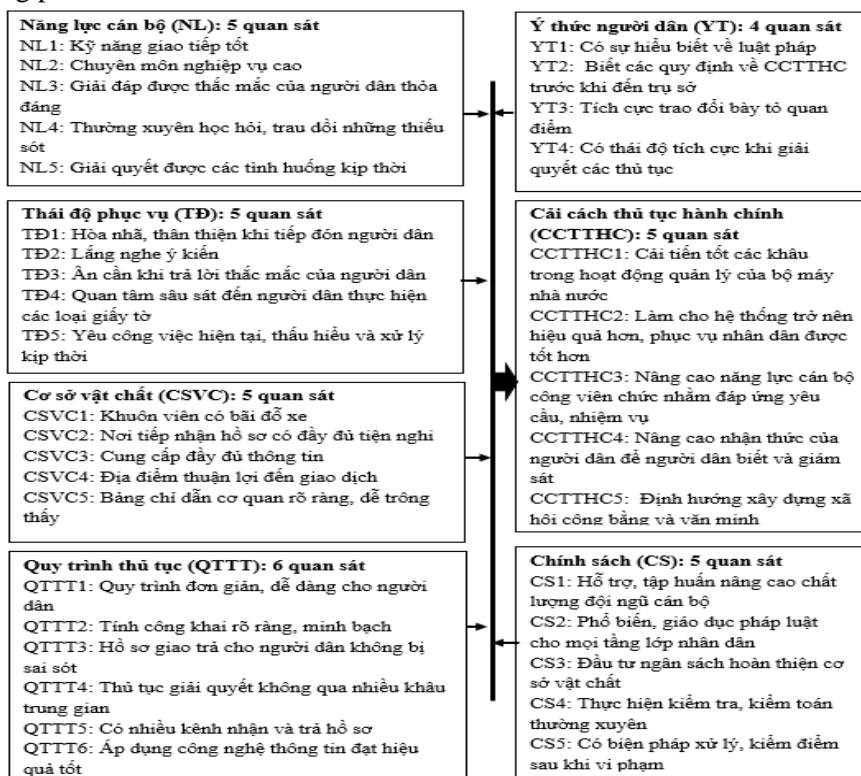
Lý thuyết vòng xoáy im lặng gắn liền với tên tuổi của E. Noelle Neumann. Đây là một mô hình dùng để giải thích tại sao các cá nhân không sẵn sàng thể hiện công khai ý kiến của họ nếu như họ có cảm nhận rằng ý kiến hay cách suy nghĩ của họ thuộc nhóm thiểu số. Hiện tượng vòng xoắn im lặng khá phổ biến trong các cơ quan, tổ chức. Điều này phụ thuộc vào 2 yếu tố: phong cách lãnh đạo thiếu dân chủ tại cơ quan và chủ nghĩa cơ hội hay là “nỗi sợ hãi bị cô lập xã hội” theo như cách lý giải của Alexis Tocqueville. Lý thuyết vòng xoáy im lặng của E. Noelle Neumann rất hữu ích cho việc nghiên cứu và đánh giá về DLXH đích thực [15]. Sử dụng lý thuyết này để tài có điều kiện tìm hiểu và nghiên cứu các dòng DLXH thực sự, nhận diện đâu là những ý kiến của dư luận vẫn chưa được bộc lộ, đâu là những ý kiến của nhóm dư luận theo số đông và dư luận đã được định hướng trước. Trên cơ sở đó, có những đóng góp tích cực và những đánh giá đa dạng, nhiều chiều cho vấn đề nghiên cứu.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu thứ cấp của nghiên cứu được rút kết từ nhiều nguồn tài liệu để xây dựng bộ công cụ khảo sát thực tế. Cụ thể các báo cáo của: Ban chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ (2016); Sơ kết công tác CCHC Nhà nước giai đoạn 2011- 2015 và phương hướng, nhiệm vụ CCHC Nhà nước giai đoạn 2016-2020; Chương trình 08-CTr/TU: Đẩy mạnh CCHC, tạo bước

chuyên mạnh về kĩ luật, kĩ cương, ý thức trách nhiệm, chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2016 – 2020. Cổng thông tin điện tử thành phố Cần Thơ www.cantho.gov.vn; Tạp chí Khoa học xã hội Việt Nam; trang web www.xahoihoc.org.

Đối với dữ liệu sơ cấp, theo Hair & ctg (2006) [16] cho rằng để sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), số lượng biến đo lường cần tối thiểu là 50, và tốt nhất là 100 và tỉ lệ quan sát (observation)/biến đo lường (items) là 5:1, nghĩa là một biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát. Cụ thể, trong mô hình nghiên cứu được tác giả đề xuất 30 biến quan sát có thể được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá (EFA). Do đó số quan sát tối thiểu dự kiến của nghiên cứu là $30 \times 5 = 150$ quan sát. Để tránh trường hợp sai số, số mẫu đề ra cho nghiên cứu là 170 mẫu (tối thiểu phải đạt 150 mẫu). Nghiên cứu đã tiến hành thu thập dữ liệu bằng phương pháp bảng hỏi đối với 170 đối tượng là người dân các phường: Tân An, An Nghiệp, An Hòa, Hưng Lợi. Mỗi phường lấy đại diện 45 mẫu theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Nghiên cứu sử dụng thống kê mô tả để trình bày các thực trạng thực hiện TTHC, nhận thức của người dân về CCTHHC cũng như tác động của DLXH đến CCTHHC. Các kết quả nghiên cứu được tiến hành phân tích chủ yếu bằng phần mềm SPSS 22.0.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất (Nguồn: Nhóm nghiên cứu, 2020)

Thông qua qua trình thu thập và phân tích kết quả từ các nghiên cứu của các tác giả trước cũng như tập thể các tác giả: Bouckaert, G., Van de Walle, S. & Kampen, J. K (2005) nghiên cứu ý kiến công cộng về quản lí công [5]; Nguyễn Chu Du (2018) các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân về giải quyết các TTHC tại cơ sở - nghiên cứu trường hợp quận Đống Đa - Hà Nội [17]; Phan Thị Dinh (2013) nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ Hành Sơn [18]; các nghiên cứu của tổ chức PAPI về chỉ số hành chính công ở Việt Nam đã chỉ ra những chất lượng của dịch vụ hành chính, cũng như sự hài lòng của người dân về các dịch vụ hành chính. Từ đó, nghiên cứu đã đề xuất 6 yếu tố ảnh hưởng đến CCTHHC: Năng lực cán bộ, Thái độ phục vụ, Cơ sở vật chất, Quy trình thủ tục, Ý

thức người dân, Chính sách. Các yếu tố được cụ thể hóa bằng các chỉ báo và được đo lường bằng thang đo Likert 5 điểm với 1= hoàn toàn không đồng ý đến 5= hoàn toàn đồng ý. Mô hình nghiên cứu được đề xuất cụ thể như Hình 1.

2.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.4.1. Thực trạng CCTTHC trên địa bàn Quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ

Để có thể khái quát được thực trạng tham gia CCTTHC của người dân trên địa bàn quận Ninh Kiều, trước hết nghiên cứu tiến hành thu thập các thông tin về đặc điểm nhân khẩu học xã hội của các đối tượng tham gia, bao gồm: giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp và trình độ học vấn của đáp viên. Trong tổng số 170 đối tượng được khảo sát có 98 nam (57,7%) và 72 nữ (42,4), bao gồm người dân đã và đang thực hiện các TTHC. Về độ tuổi, có hơn 48% đối tượng khảo sát nằm trong khoảng từ 35 đến 60 tuổi và nhóm nghề nghiệp nhân viên văn phòng/ công, viên chức chiếm tỉ lệ cao nhất (43%). Ngoài ra, trong 170 đáp viên, có đến 34,7% đáp viên đạt trình độ Cao đẳng – Đại học. Có thể thấy, những người tham gia thực hiện các TTHC trên địa bàn nghiên cứu thường nằm trong độ tuổi và trình độ học vấn tương đối cao, nghề nghiệp ổn định, có liên quan đến hoạt động Nhà nước. Đối với thực trạng về vấn đề CCTTHC, nghiên cứu tập trung khai thác những khía cạnh về lĩnh vực thực hiện, mức độ cảm nhận các TTHC về quy trình và thời gian thực hiện, tần suất tham gia giải quyết TTHC. Đây là những tiêu chí phản ánh rõ nét nhất về thực trạng CCTTHC tại địa bàn khảo sát.

Mức độ thực hiện các thủ tục trong năm của mỗi người dân là đều có sự khác biệt. Thông qua kết quả, người dân giải quyết những TTHC dưới 03 lần/năm có số lượng lớn nhất với 84 đáp viên, chiếm 49,4%; mức độ 3-5 lần/năm chiếm 38,2% sự lựa chọn của 65 người dân; 5-10 lần/năm là 12 người, chiếm 7,1%; Còn lại là 10 lần trở lên chiếm 5,3% sự lựa chọn của 09 đáp viên. Tùy vào nhu cầu sử dụng mà mỗi người dân có mức độ thực hiện các TTHC là khác nhau. Thông qua số liệu được thu thập, đa số người dân chỉ thực hiện các thủ tục ở mức dưới 3 lần và 3-5 lần/năm chiếm số lượng lớn. Kết quả khảo sát 170 người dân sử dụng dịch vụ hành chính công trên địa bàn quận Ninh Kiều cũng chỉ ra rằng, phần lớn người dân sử dụng dịch vụ hành chính công ở nhóm Tư pháp - Hộ tịch với 135 đáp viên, chiếm tỉ lệ 79,4%. Tiếp đến là nhóm Sao y có 92 đáp viên, chiếm 54,1%. Số người dân sử dụng dịch vụ hành chính công ở nhóm Địa chính - Xây dựng có 42 người, chiếm 24,7%. Nhóm Lao động – Thương binh – Xã hội với 26 đáp viên, chiếm tỉ lệ 15,3% và còn lại là người dân sử dụng ở nhóm Văn phòng - Thống kê có 13 đối tượng khảo sát (7,6%).

Cách thức người dân lựa chọn để giải quyết các TTHC phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố: sức khỏe, điều kiện kinh tế, vị trí, trình độ học vấn, nghề nghiệp,... Dữ liệu thực tế cho thấy, có 164 trường hợp người dân tự mình đi giải quyết các TTHC, chiếm 84,5%. Bằng hình thức trực tiếp trên Internet có 9 trường hợp (4,6%), Khác có 18 trường hợp (9,3%) chủ yếu là nhờ người thân đi giải quyết, còn lại là thông qua môi giới và qua công ty thì không đáng kể. Qua đó, khảo sát nhận thấy rằng đa phần người dân tại quận Ninh Kiều vẫn còn tự trực tiếp đi đến các cơ quan hành chính Nhà nước để giải quyết các TTHC, việc áp dụng giải quyết qua mạng Internet trên địa bàn là chưa thật sự phát triển mạnh. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy có 116 đáp viên cho rằng quy trình giải quyết các TTHC có sự thay đổi tích cực, chiếm 68,2%. Còn lại 54 đáp viên nhận thấy quy trình giải quyết các thủ tục hiện nay là không thay đổi, chiếm 31,8%. Mặc dù người dân có sự đánh giá các TTHC ở mức dễ chiếm đa số nhưng họ vẫn chưa cảm thấy quy trình khi giải quyết các TTHC hiện nay là thật sự dễ dàng.

2.4.2. Thực trạng nhận thức của người dân về CCTTHC trên địa bàn Quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ

Trên cơ sở dữ liệu đã thu thập được về đánh giá của người dân về vai trò của CCTTHC đối với sự phát triển của cá nhân và xã hội, khảo sát sẽ có những phân tích cụ thể nhận thức vai trò, tầm quan trọng của DLXH đến CCTTHC tại quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ. Trên cơ sở đó đánh giá được tác động của DLXH đến CCTTHC trong giai đoạn hiện nay. Kết quả thu được thể hiện như sau:

Nhận thức của người dân về lợi ích mà CCTTHC mang lại cho bản thân: có 124 trường hợp người dân cho rằng CCTTHC sẽ tiết kiệm thời gian và chi phí, chiếm 72,9%; Tạo ra không khổ để người dân tuân thủ có 83 trường hợp lựa chọn (48,8%); Tạo môi trường thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp có 81 trường hợp lựa chọn (47,6%); Bảo vệ các lợi ích hợp pháp với 69 sự lựa chọn (40,6%); Khác (phòng chống những bất cập trong quá trình giải quyết thủ tục; phòng chống những nhiễu, tham ô đối với cán bộ công chức) với 4 sự lựa chọn, chiếm 2,4%. Việc tiết kiệm thời gian và chi phí được người dân lựa chọn nhiều nhất, việc xây dựng và triển khai phần mềm “một cửa” điện tử liên thông” giữa các bên đã góp phần nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, hạn chế tối đa hồ sơ chậm trễ và tồn đọng, góp phần thay đổi nhận thức của người dân khi tham gia giải quyết các TTHC.

Nhận thức của người dân về lợi ích mà CCTTHC mang lại cho sự phát triển xã hội: Có 121 đáp viên lựa chọn CCTTHC mang lại sự đơn giản và nâng cao chất lượng TTHC, chiếm 71,2%; Hoàn thiện nền hành chính nhà nước và bảo đảm thực hiện được quyền và lợi ích dân chủ của nhân dân đều có 86 sự lựa chọn của đáp viên (50,6%); Đổi mới phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước có 75 trường hợp, chiếm 44,1%; Cuối cùng là ứng dụng có hiệu quả CNTT - truyền thông và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực cho phát triển kinh tế - xã hội với lần lượt sự lựa chọn của đáp viên là 52 và 50. Qua đó ta thấy, việc CCTTHC mang lại sự đơn giản và nâng cao chất lượng TTHC đối với sự phát triển xã hội.

Nhận thức của người dân về vai trò của DLXH đến CCTTHC, kết quả thể hiện yếu tố phát hiện và khắc phục kịp thời những bất cập còn tồn tại với 103 đáp viên trả lời (chiếm tỉ lệ cao nhất so với tổng thể là 60,9%). Đứng thứ hai là việc đánh giá hiệu quả của những chính sách với 101 đáp viên lựa chọn, chiếm 59,8%. Với 83 đáp viên lựa chọn dư luận có vai trò trong việc nhận ra những tiêu cực đến từ tự do hóa (42,6%). Ngoài ra dư luận góp phần giúp hoàn thiện cơ chế và đưa ra những đề xuất với 72 đáp viên, chiếm tỉ lệ 42,6%. Cuối cùng dư luận được xem là đối tượng đầu tiên phát hiện ra những lỗ hổng của nền hành chính (22,5%) với 38 đáp viên lựa chọn.

2.4.3. Tác động của DLXH đến CCTTHC trên địa bàn Quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ

Đánh giá sơ lược từ thực tiễn về tác động của DLXH đến CCTTHC trên địa bàn nghiên cứu, kết quả thể hiện yếu tố phát hiện và khắc phục kịp thời những bất cập còn tồn tại với 103 đáp viên trả lời, chiếm tỉ lệ cao nhất so với tổng thể là 60,9%. DLXH được xem là chủ thể của quá trình cải cách vì thường là đối tượng đầu tiên phát hiện ra những lỗ hổng trong quá trình CCHC. Về lý thuyết, với nỗ lực và sự thận trọng lớn nhất, việc CCTTHC vẫn có các lỗ hổng và quy trình còn mang tính chủ quan thì càng có nhiều điểm cách xa sự hoàn hảo. Dư luận đóng vai trò trong việc đưa ra những đề xuất nhằm lấp các lỗ hổng trong và tạo sức ép làm thay đổi các quyết định quản lý hành chính của nhà nước. Đứng thứ hai là việc đánh giá hiệu quả của những chính sách với 101 đáp viên lựa chọn, chiếm 59,8%. Sự tham gia vào tiến trình cải cách của dư luận đã góp phần phân định rõ trước các hành động có trình tự và các bước tiếp theo của cải cách, loại bỏ những tranh luận không cần thiết về chiều hướng cải cách, dư luận có thể giúp cho việc đánh giá tính phù hợp của các dịch vụ với nhu cầu của xã hội. Với 83 đáp viên lựa chọn dư luận có vai trò trong việc nhận ra những tiêu cực đến từ tự do hóa (42,6%). Bên cạnh việc đánh giá hiệu quả của những chính sách, DLXH còn giúp nhận ra những tiêu cực đến từ tự do hóa. Căn cứ vào các mục tiêu và thước đo tính hiệu quả của CCHC, dư luận thông qua hoạt động dân chủ ở cơ sở, qua các diễn đàn, với những phản biện có tính xây dựng đã giúp cho việc chuẩn bị và thực hiện các nhiệm vụ cải cách một cách kiên nhẫn và có cân nhắc. Ngoài ra dư luận góp phần giúp hoàn thiện cơ chế và đưa ra những đề xuất với 72 đáp viên, chiếm tỉ lệ 42,6%. Cuối cùng dư luận được xem là đối tượng đầu tiên phát hiện ra những lỗ hổng của nền hành chính (22,5%) với 38 đáp viên lựa chọn.

Nghiên cứu cũng tiến hành kiểm tra những đánh giá của người dân về các yếu tố trong quá trình giải quyết các TTHC. Các yếu tố có sự ảnh hưởng lẫn nhau, dẫn đến sự hình thành DLXH của người dân về giải quyết các TTHC tại quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ. Trong quá

trình phân tích, nghiên cứu tiến hành phân tích các nhân tố DLXH của người dân đến CCTTHC. Các yếu tố được đánh giá bao gồm: yếu tố năng lực cán bộ; thái độ phục vụ; cơ sở vật chất; quy trình thủ tục; ý thức của người dân và yếu tố chính sách.

Đối với yếu tố năng lực của cán bộ, DLXH đòi hỏi yếu tố năng lực khi giải quyết thủ tục của cán bộ là quan trọng khi nghiên cứu sự tác động của DLXH đến tình hình CCTTHC. Kết quả nghiên cứu ghi nhận chuyên môn nghiệp vụ và giải quyết được các tình huống kịp thời có cùng mức giá trị trung bình lớn nhất trong yếu tố năng lực (3,89). Với kết quả này, để quá trình thực hiện các TTHC của người dân được diễn nhanh chóng phụ thuộc rất nhiều vào cán bộ làm công tác giải quyết thủ tục, nó đòi hỏi người cán bộ phải có trình độ chuyên môn cao và nhạy bén với những tình huống có thể xảy ra. DLXH đòi hỏi người cán bộ công chức cần phải luôn có sự sẵn sàng tức là việc chuẩn bị một cách chủ động những gì cần thiết để đáp ứng yêu cầu của dân khi giao tiếp, trao đổi giải quyết công việc cũng như giải quyết các tình huống bất ngờ tránh tạo nên dư luận không tốt về công tác TTHC tại địa phương.

Đối với thái độ phục vụ, qua khảo sát các đáp viên đồng ý rằng việc lắng nghe ý kiến của người dân là quan trọng nhất trong yếu tố thái độ (4,09). Lắng nghe - một kỹ năng trong giao tiếp, một nội dung dân chủ của nguyên tắc tập trung dân chủ - tưởng như rất đổi bình thường trong cuộc sống và trong tổ chức, nhưng không phải ai cũng làm được. Ngày nay, ý thức trách nhiệm thi hành công vụ, thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức tuy có chuyển biến nhưng vẫn còn chậm. Một bộ phận cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn thiếu trách nhiệm, hạn chế về năng lực, làm người dân phải đi lại nhiều lần. Trong giao tiếp, nếu cán bộ công chức lắng nghe một cách tập trung sẽ hiểu được người dân muốn nói gì, mong muốn điều gì, qua đó giúp họ nghe tích lũy được kinh nghiệm, kiến thức, kỹ năng và hoàn thành tốt nhiệm vụ. Ngoài ra, còn có một số yếu tố khác nhận được sự đánh giá tích cực của người dân về thái độ phục vụ như ân cần khi trả lời thắc mắc của người dân (4,04) và hòa nhã thân thiện khi tiếp đón người dân (4,02). Kết quả này cho thấy, DLXH về TTHC trên địa bàn quận Ninh Kiều đang phát triển theo một chiều hướng tích cực.

Bên cạnh việc đầu tư về con người thì đầu tư về cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật là điều không thể thiếu. Những năm gần đây Đảng và Nhà nước ta quan tâm nhiều hơn tới yếu tố này. Phần lớn việc đầu tư cơ sở vật chất luôn được các địa phương ưu tiên, chú trọng dành cho bộ phận một cửa, bởi bộ phận một cửa chính là nơi thường xuyên, trực tiếp giao lưu, tiếp xúc và giải quyết công việc cho người dân. Theo khảo sát tại địa bàn nghiên cứu, việc cung cấp đầy đủ thông tin và địa điểm thuận lợi đến giao dịch với cùng mức giá trị là 4,21 tương ứng với mức ý nghĩa rất đồng ý. Yếu tố cung cấp đầy đủ thông tin và địa điểm thuận lợi đến giao dịch ảnh hưởng rất lớn đến quá trình thực hiện TTHC của người dân.

Quy trình và thủ tục là một trong những yếu tố hàng đầu được người dân chú ý đến khi thực hiện các TTHC. Đối với quy trình và thủ tục người dân có mức đánh giá trung bình cao nhất đối với yếu tố Quy trình đơn giản, dễ dàng cho người dân (4,12), tiếp đến là sự công khai rõ ràng, minh bạch với mức giá trị trung bình là 4,11. Kết quả điều tra đã cho thấy, DLXH về CCTTGC quan tâm đến sự thuận lợi cho người dân, và sự công khai minh bạch trong chính các thủ tục nhằm tạo dựng lòng tin tuyệt đối cho người dân và giảm bớt nỗi lo lắng thiếu sót khi thực hiện TTHC. Cũng phải nhận thấy một thực tế, khi cần đến cơ quan công quyền để giải quyết những công việc cụ thể, công dân lại thấy sự phức tạp của thủ tục, không đầy đủ của các quy phạm pháp luật về thủ tục. Không ít trường hợp khi công dân đến cơ quan hành chính công quyền yêu cầu, đề nghị, hay để thực hiện những quyền chủ thể của mình cũng rất khó khăn, phải qua nhiều cửa, nhiều cấp dẫn đến sự không hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC. Do vậy, mà người dân luôn đặt sự chú trọng cho qui trình đơn giản, dễ dàng và tính công khai minh bạch.

Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng ý thức người dân trong quá trình tham gia giải quyết TTHC là quan trọng. Thái độ của người dân trong giải quyết các thủ tục cũng là một nguyên

nhân dẫn đến DLXH về CCTTHC. Chính vì vậy, mà yếu tố có thái độ tích cực khi giải quyết các thủ tục có mức điểm trung bình cao nhất là 4,09. Hiệu quả của quá trình thực hiện các TTHC không chỉ phụ thuộc vào cán bộ công chức làm công tác giải quyết, mà thái độ của người dân cũng là một yếu tố quan trọng. Trong quá trình tham gia giải quyết thủ tục, một khi người dân có thái độ tích cực trao đổi, bài tỏ quan điểm, mong muốn của bản thân sẽ tạo được bầu không khí cởi mở cho cả 2 bên. Từ đó, hiệu quả giải quyết công việc của cán bộ cũng như người dân được nâng cao, người dân và cán bộ sẽ không cảm thấy khó chịu và ngột ngạt.

Với kết quả khảo sát thực tế cho thấy, một trong những vấn đề dư luận quan tâm đến CCTTHC là có biện pháp xử lý, kiểm điểm sau khi vi phạm với giá trị ý nghĩa là rất đồng ý (Mean = 4,23). Bên cạnh việc xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm, DLXH còn đòi hỏi từ các cấp, ban ngành việc thực hiện kiểm tra, kiểm toán thường xuyên nhằm phát hiện kịp thời những trường hợp vi phạm. Với giá trị này được người dân lựa chọn ở mức đồng ý, tương ứng với giá trị trung bình là 3,18. DLXH đóng vai trò quan trọng trong việc phát hiện và tố giác những hành vi sai trái, vi phạm với các quy định của Nhà nước của một số cán bộ công chức.

3. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã cho thấy, những DLXH tác động đến CCTTHC đều xuất phát từ những vấn đề bất cập trong TTHC mà người dân thường gặp phải. Ngoài ra, người dân cũng nhận thức được những tác động của việc CCTTHC đối với xã hội, đối với bản thân mỗi người dân. Đồng thời người dân cũng nhìn nhận được vai trò của DLXH đối với CCTTHC. Không những vậy nghiên cứu cũng cho thấy DLXH về CCTTHC xoay quanh các vấn đề về năng lực và thái độ của cán bộ, quy trình cũng như chính sách liên quan đến TTHC. Thực tế này đòi hỏi phải bổ sung thủ tục, tổ chức tốt việc thực hiện thủ tục, cũng như kiểm tra các cơ quan, công chức chấp hành thủ tục và quy chế công vụ một cách thường xuyên, nghiêm túc thì thủ tục hành chính mới có thể phát huy sức mạnh của mình góp phần xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả để phục vụ nhân dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 khoá X về công tác tư tưởng, lý luận và báo chí trước yêu cầu mới ngày 07 tháng 01 năm 2008 của Học viện Chính trị - Hành chính quốc gia, Hồ Chí Minh.
- [2] Thông báo số 274-TB/TW ngày 29 tháng 9 năm 2009 của Ban Chấp hành Trung ương thông báo kết luận của Ban Bí thư về Đề án tăng cường năng lực điều tra xã hội học, nắm bắt dư luận xã hội.
- [3] Elke Löffler, 1998. *Public opinion surveys as inputs to administrative reform in western countries*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- [4] Yeow Poon và ctg, 2009. *The Reform of the Civil Service System as Viet Nam moves into the Middle -Income Country Category*. The United Nations Development Programme Viet Nam.
- [5] Bouckaert, G., Van de Walle, S. & Kampen, J. K., 2005. "Potential for comparative public opinion research in public administration". *International Review of Administrative Sciences*, 71 (2): 229-240.
- [6] Trần Thị Hồng Thúy và Ngô Văn Nhân, 2004. *Tác động của dư luận xã hội tới ý thức pháp luật của đội ngũ cán bộ cấp xã, phường trên địa bàn Hà Nội*. Đề tài nghiên cứu cấp bộ.
- [7] Lê Thị Tuyền, 2007. *Tác động của DLXH tới hành vi xử lý công việc của cán bộ công chức cấp xã: nghiên cứu trường hợp huyện Đông Sơn, tỉnh Thanh Hóa*. Đại học Quốc gia Hà Nội. Luận văn Thạc sĩ Luật học.

- [8] Hà Viết Thắng, 2016. *Cải cách hành chính cấp xã từ thực tiễn huyện Chu Sê, tỉnh Gia Lai*. Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam. Luận văn Thạc sĩ Luật học.
- [9] Mai Quỳnh Nam, 1995. “Đur luận xã hội – mấy vấn đề lí luận và phương pháp nghiên cứu. *Tạp chí Xã hội học* số 1 (49): 03 – 08.
- [10] B.K. Paderin, 1999. *Đur luận xã hội trong xã hội xã hội chủ nghĩa phát triển: bản chất và quy luật hình thành*”. Nxb Đại học Tổng hợp Kazan.
- [11] Phạm Chiến Khu, 2020. Bàn về khái niệm đur luận xã hội. *Tạp chí Tuyên giáo*. Truy cập ngày: 03/11/2020. Link truy cập: <http://tapchimattran.vn/nghien-cuu/ban-ve-khai-niem-du-luan-xa-hoi-36789.html>.
- [12] Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020.
- [13] Lại Thị Thu Thủy, 2018. *Hoàn thiện công tác cải cách thủ tục hành chính tại bảo hiểm xã hội Thành phố Hồ Chí Minh*. Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội. Luận văn Thạc sĩ Quản lí kinh tế.
- [14] Lê Ngọc Hùng, 2006. “Học tập tư tưởng Hồ Chí Minh về bản chất và phương pháp tiếp cận đur luận xã hội”. *Tạp chí Cộng sản* 11.
- [15] Nguyễn Quý Thanh, 2006. *Xã hội học về đur luận xã hội*. Nxb Đại học quốc gia Hà Nội.
- [16] Hair J. F., et al., 2006. *Multivariate data analysis*. Auflage, Upper Saddle River.
- [17] Nguyễn Chu Du, 2018. *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân về giải quyết các thủ tục hành chính tại cơ sở - nghiên cứu trường hợp quận Đống Đa - Hà Nội*. Hội thảo Khoa học “Phát triển xã hội học công ở Việt Nam”.
- [18] Phan Thị Dinh, 2013. *Nghiên cứu sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ Hành Sơn*. Trường Đại học Đà Nẵng. Luận văn Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh.

ABSTRACT

The Impact of Social Public Opinion towards Public Administration Reform – Case study in Ninh Kien District, Can Tho City

Nguyen Van Tron^{*1}, Vo Huynh Van² and Tran Van Trung³

¹ School of Law, Can Tho University

² School of Social Sciences and Humanities, Can Tho University

³ People’s Procuracy, Cu Lao Dung district, Soc Trang city

The study was conducted to analyze the impact of social opinion towards public administration reform in Ninh Kieu district, Can Tho city. The research data was collected by questionnaire method for 170 people involved in handling administrative procedures at the ward level and relevant organizational units in Ninh Kieu district, Can Tho city. Descriptive statistical methods is mainly used in study to analyze people’s perception about social opinion factors affecting public administration reform activities. The research results identified that local perception’s people have a good understanding of public administration reform, so, it is necessary to supplement procedures, well organize the implementation of procedures, as well as regular and serious inspection. It is possible to promote their own strength to contribute to building a democratic, clean, strong, professional administration and effective operation to serve the citizen. On that basis, the study proposesd several solutions to contribute to further improving the efficiency of the public administration reform in Ninh Kieu district. The analysis from this study, although the sample number is not comprehensive enough in a wide territory, is expected to be the basis for a deeper and broader analysis of the public administration reform based on quantitative analysis of impact factor.

Keywords: Ninh Kieu district, Public administration reform, Social opinion.