

Cải cách thủ tục hành chính tại Ủy ban Nhân dân tỉnh Ninh Bình : Luận văn ThS. Luật: 60 38 01 Dương Thị Tươi ; Nghd. : GS.TS. Phạm Hồng Thái

1. Tính cấp thiết của đề tài

Chủ trương, chính sách về cải cách hành chính, cải cách TTHC tại Nghị quyết Đại hội Đảng khóa IX đã được Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo xây dựng một Chương trình cải cách hành chính có tính chiến lược, dài hạn thể hiện tại Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17/9/2001 về việc phê duyệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001- 2010. Chương trình đã xác định bốn lĩnh vực cải cách là cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, xây dựng và phát triển đội ngũ cán bộ, công chức và cải cách tài chính công. Trong những năm qua, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Ninh Bình đã từng bước triển khai công cuộc cải cách hành chính, trong đó tập trung cải cách thủ tục hành chính (TTHC) với mục tiêu: *"Rà soát, loại bỏ các TTHC rườm rà, gây phiền hà cho tổ chức và công dân, mở rộng và nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tạo thuận tiện cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết công việc"* (theo Quyết định số 154/QĐ-UBND ngày 12 tháng 02 năm 2010 của UBND tỉnh Ninh Bình ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Ninh Bình năm 2010). Là một người con sinh ra và lớn lên tại Ninh Bình, tác giả mong muốn được đóng góp công sức nhỏ bé của mình trong công cuộc cải cách này, tác giả đã chọn đề tài: **" Cải cách thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân Tỉnh Ninh Bình"** nhằm nghiên cứu, tìm hiểu, đánh giá quá trình cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình, từ đó tìm ra các phương hướng và đề xuất các giải pháp cải cách TTHC giai đoạn tiếp theo với mong muốn ngày một đáp ứng tốt hơn các nhu cầu giải quyết công việc của các tổ chức và cá nhân.

2. Tình hình nghiên cứu

Dưới góc độ lý luận nhà nước và pháp luật nghiên cứu về TTHC, cải cách hành chính và cải cách TTHC luôn là đề tài thu hút sự quan tâm của nhiều nhà khoa học, chuyên gia, nhà quản lý. Cụ thể, Tác giả Mai Hữu Khuê, Bùi Văn Nhơn đồng chủ biên cuốn sách *"Một số vấn đề cải cách thủ tục hành chính"* (NXB Chính trị quốc gia, 1995); Bài viết *"Cải cách hành chính và xây dựng nhà nước pháp quyền ở Việt Nam hiện nay"* của PGS.TS Đinh Ngọc Vượng - Viện Nhà nước và pháp luật, Việt Nam; Hội thảo do Học viện Hành chính Quốc gia tổ chức (2002) về *"Vai trò của nhà nước trong cung ứng dịch vụ công, thực trạng và giải pháp"*; Đề tài khoa học cấp Bộ của Tiến sĩ Bùi Đức Kháng *"Cải cách thủ tục hành chính của chính quyền cấp xã - cơ sở để bảo đảm dân chủ hóa đời sống xã hội ở nông thôn"* (2002)...

3. Mục tiêu, nhiệm vụ nghiên cứu của luận văn

3.1. Mục tiêu nghiên cứu

Những vấn đề lý luận và thực tiễn về TTHC, cải cách TTHC, thực trạng cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình; đồng thời đưa ra các phương hướng và đề xuất một số giải pháp nhằm thực hiện hiệu quả kế hoạch cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2011 - 2020.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Nghiên cứu rà soát, thống kê các văn bản pháp luật là cơ sở thực hiện công tác cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình.
- Phân tích, đánh giá thực trạng cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình. Đưa ra các phương hướng và đề xuất một số giải pháp nhằm thực hiện hiệu quả kế hoạch cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2011- 2020.

4. Đối tượng nghiên cứu

Các TTHC và cải cách TTHC trong lĩnh vực lao động thương binh và xã hội, các TTHC này phần lớn do các cán bộ, công chức thực hiện nhưng người thụ hưởng kết quả thực hiện đó lại chính là cá nhân, tổ chức nên

đòi hỏi phải cải cách để ngày một đáp ứng với nhu cầu của tổ chức, cá nhân, đảm bảo quyền, lợi ích chính đáng hợp pháp của họ.

5. Phạm vi nghiên cứu

Công tác cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình, bằng thực tiễn từ các hoạt động giải quyết các công việc có liên quan đến TTHC trong lĩnh vực lao động thương binh và xã hội.

6. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, tác giả thực hiện một số phương pháp:

- Phương pháp nghiên cứu lý thuyết: gồm các Nghị quyết của Đảng, các văn bản pháp luật về TTHC, cải cách TTHC, các bài phát biểu của các nhà lãnh đạo Đảng và nhà Nước... để xử lý thông tin và hình thành các luận điểm nghiên cứu.

- Phương pháp tổng hợp, phân tích, so sánh. Phương pháp phỏng vấn. Phương pháp chuyên gia. Ngoài ra, tác giả đã kế thừa một số kết quả nghiên cứu, các nhận định tại các báo cáo của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền về công tác cải cách TTHC.

7. Điểm mới và ý nghĩa của luận văn

7.1. Điểm mới của luận văn

Nghiên cứu một cách tổng thể về mặt lý luận quá trình cải cách TTHC từ năm 1994 đến nay. Đưa ra một số phương hướng và giải pháp mới có thể ứng dụng góp phần triển khai thực hiện kế hoạch cải cách TTHC giai đoạn 2011 - 2020 hiệu quả, thành công.

7.2. Ý nghĩa lý luận của đề tài

Đề tài góp phần làm rõ về phương diện lý luận trong khoa học pháp lý về cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng, qua đó cụ thể hóa các đường lối, chủ trương chính sách của Đảng và nhà nước về cải cách TTHC nhằm tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại ...

7.3. Ý nghĩa thực tiễn của đề tài

Kết quả nghiên cứu có thể sẽ góp phần hoàn thiện cơ chế thực hiện cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình; đồng thời là cơ sở mang tính tham khảo để các cơ quan ban ngành từ trung ương đến địa phương nghiên cứu tiếp tục hoạch định chính sách và triển khai tốt hơn nữa nhiệm vụ cải cách TTHC giai đoạn 2011 - 2020.

8. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận và Danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Tổng quan về TTHC và cải cách TTHC.

Chương 2: Cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2001 - 2010.

Chương 3: Phương hướng và giải pháp cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2011 - 2020.

Chương 1

TỔNG QUAN VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1.1. Thủ tục hành chính

1.1.1. Quan niệm, đặc điểm, vai trò của thủ tục hành chính

1.1.1.1. Quan niệm, đặc điểm của thủ tục hành chính

- Quan niệm về TTHC: Có rất nhiều quan niệm khác nhau về TTHC như TTHC là trình tự mà các cơ quan quản lý nhà nước giải quyết trong lĩnh vực trách nhiệm hành chính và xử lý vi phạm pháp luật; hay TTHC là trình tự giải quyết bất kỳ một nhiệm vụ cá biệt, cụ thể nào trong lĩnh vực quản lý hành chính nhà

nước; hay TTHC là trình tự về thời gian và không gian các giai đoạn cần phải có để thực hiện mọi hình thức hoạt động của các cơ quan quản lý hành chính nhà nước...

Như vậy, quan niệm về TTHC khái quát nhất là trình tự, 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 quản lý hành chính nhà nước.

- Đặc điểm của TTHC:

+ TTHC là được luật hành chính quy định chặt chẽ.

+ TTHC là thủ tục thực hiện các hoạt động quản lý nhà nước và được thực hiện bởi các chủ thể quản lý hành chính nhà nước.

+ TTHC rất đa dạng, phức tạp, mềm dẻo, linh hoạt.

- Đặc điểm của TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp tỉnh (tỉnh Ninh Bình):

+ UBND tỉnh còn phải thực hiện theo quy trình thủ tục về ban hành các văn bản quy phạm pháp luật chỉ đạo cấp dưới theo từng lĩnh vực cụ thể.

+ Các TTHC trên phương diện chỉ đạo thực hiện cấp huyện, xã, là những TTHC cơ bản nhất trong từng lĩnh vực.

+ TTHC tại UBND tỉnh bao gồm TTHC của các Sở, ban, ngành trực thuộc UBND tỉnh (trên các lĩnh vực).

1.1.1.2. Vai trò của thủ tục hành chính trong việc bảo đảm các quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức

- TTHC bảo đảm cho việc thi hành các quyết định được thống nhất và có thể kiểm tra được tính hợp pháp, hợp lý cũng như các hệ quả do việc thực hiện các quyết định hành chính tạo ra.

- TTHC là nền tảng để củng cố quan hệ giữa nhà nước và dân, tạo lòng tin của người dân vào các cơ quan nhà nước, góp phần thực hiện tốt nguyên tắc của nhà nước pháp quyền "nhà nước của dân, do dân, vì dân".

- TTHC là những chuẩn mực hành vi cho công dân và công chức nhà nước để họ tuân theo và thực hiện nghĩa vụ của mình đối với nhà nước.

- Vai trò của TTHC ngày càng được đánh giá, ghi nhận đúng mức hơn: là một bộ phận của cơ chế hành chính, là một trong những hình thức và phương pháp quản lý nhà nước.

1.1.1.3. Vai trò của thủ tục hành chính trong tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

- TTHC là một trong những phương pháp quản lý nhà nước, thực hiện quyền lực nhà nước. TTHC đã giúp UBND tỉnh thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ là quản lý nhà nước và bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của công dân.

- TTHC thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương bằng việc xây dựng và áp dụng các TTHC đơn giản gọn nhẹ, dễ hiểu, dễ tiếp cận, dễ thực hiện.

- TTHC là có vai trò quan trọng để ổn định bộ máy tổ chức và hoạt động của chủ thể quản lý (UBND tỉnh) đối với các cấp địa phương và lại là đối tượng quản lý đối với cấp trung ương (Chính phủ).

1.1.2. Phân loại thủ tục hành chính

1.1.2.1. Các loại thủ tục hành chính trong quản lý nhà nước

- Phân loại theo đối tượng quản lý hành chính nhà nước.

- Phân loại theo công việc cụ thể của các cơ quan nhà nước.

- Phân loại theo chức năng cung cấp các dịch vụ trong quản lý nhà nước.

- Phân loại dựa trên quan hệ công tác.

1.1.2.2. Bộ thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Ninh Bình

Bộ TTHC được ban hành, công bố theo từng lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; Bộ TTHC áp dụng tại cấp huyện, xã. Cụ thể: Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh: gồm 893 TTHC; Bộ TTHC áp dụng tại cấp huyện: 235 TTHC; Bộ TTHC áp dụng cấp xã: 182 TTHC; Bộ TTHC của các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Cục thuế tỉnh (172 TTHC), Ngân hàng đầu tư và phát triển tỉnh (288 TTHC), Ngân hàng nhà nước tỉnh (75 TTHC), Kho bạc nhà nước tỉnh (21 TTHC), Công an tỉnh (90 TTHC).

1.2. Khái quát quá trình cải cách thủ tục hành chính

1.2.1. Bối cảnh ra đời và yêu cầu cải cách thủ tục hành chính

1.2.1.1. Bối cảnh ra đời Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001 - 2010

Từ những năm 1986, Đảng và nhà nước ta đã có chủ trương về cải cách nền hành chính nhà nước. Qua các thời kỳ, quan điểm về cải cách nền hành chính có nhiều thay đổi phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội của đất nước. Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010 với nội dung cải cách TTHC trong lĩnh vực cải cách thể chế được định hướng cụ thể và dài hạn.

1.2.1.2. Yêu cầu cải cách thủ tục hành chính

Bảo đảm tính thống nhất của hệ thống TTHC, thống nhất từ trung ương đến địa phương. Bảo tính chặt chẽ, hợp lý, khoa học, rõ ràng và công khai, khả thi, ổn định. TTHC phải dễ hiểu, dễ tiếp cận...

1.2.2. Cải cách thủ tục hành chính theo Đề án 30

1.2.2.1. Mục tiêu Đề án 30

- Hoàn cảnh ra đời Đề án 30: Quyết định số 30/QĐ-TTg ngày 10/01/2009 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đơn giản hóa TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010 (Đề án 30) ra đời nhằm thực hiện nhiệm vụ trọng tâm của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn II (2006-2010), đã đánh dấu sự chuyển biến nhận thức, tư duy về dịch vụ công, về lấy nhân dân làm trung tâm của cải cách TTHC.

- Mục tiêu Đề án 30: nhằm bảo đảm sự thống nhất, đồng bộ, đơn giản, công khai, minh bạch của TTHC; tạo sự thuận lợi cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trong tiếp cận và thực hiện TTHC; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và thúc đẩy phát triển kinh tế-xã hội; góp phần phòng, chống tham nhũng và lãng phí.

1.2.2.2. Kế hoạch thực hiện Đề án 30

- Nội dung của Đề án 30 gồm bốn Tiểu Đề án: Tiểu Đề án 1: Đơn giản hóa TTHC trên từng lĩnh vực quản lý nhà nước. Tiểu Đề án 2: Đơn giản hóa điều kiện kinh doanh. Tiểu Đề án 3: Đơn giản hóa mẫu đơn, tờ khai hành chính trong hồ sơ TTHC. Tiểu Đề án 4: Xây dựng cơ chế tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về cơ chế chính sách, TTHC không phù hợp.

- Kế hoạch thực hiện Đề án 30: được chia làm 3 giai đoạn:

+ Giai đoạn I: thống kê TTHC (từ tháng 11/2008 - 6/2009)

+ Giai đoạn II: rà soát TTHC (từ tháng 7/2009 - 4/2010)

+ Giai đoạn III: thực thi các phương án đơn giản hóa thủ TTHC từ tháng 5/2010 - 31/12/2010.

1.2.2.3. Vai trò của công dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện Đề án 30

Đề án 30 đã đề cao vai trò của người dân và doanh nghiệp (DN) trong quá trình cải cách TTHC thông qua hoạt động của Hội đồng tư vấn cải cách TTHC và quy định về phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính. Đây là một điểm mới trong việc đổi mới phương thức hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên tinh thần mở rộng xã hội hóa, phản ánh ý chí nguyện vọng của nhân dân, gắn bó dân, phát huy quyền làm chủ của nhân dân, tạo điều kiện để nhân dân tham gia vào các công việc của nhà nước và xã hội, tham gia vào quá trình hoạch định chính sách pháp luật.

Chương 2

CẢI CÁCH TTHC TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH GIAI ĐOẠN 2001 - 2010

2.1. Quá trình cải cách thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2001 - 2010

2.1.1. Cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2001 - 2005

Soát xét các thủ tục giải quyết công việc giữa các cơ quan nhà nước và giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Thực hiện cơ chế "một cửa" đã triển khai ở 5 cơ quan thuộc UBND tỉnh đã đạt kết quả: công khai thủ tục, phí, lệ phí và thời gian giải quyết công việc; quy trình thủ tục giải quyết công việc được rút ngắn, giảm bớt các đầu mối tiếp nhận hồ sơ quy vào bộ phận "một cửa", tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và nhân dân trong quá trình giải quyết công việc.

2.1.2. Cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2006 - 2010

Nhiệm vụ: đơn giản hóa được các TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước nhằm bảo đảm sự thống nhất đồng bộ, đơn giản, công khai, minh bạch các TTHC. UBND tỉnh đã xác định rõ mục tiêu là: xóa bỏ các TTHC mang tính quan liêu, rườm rà, gây phiền hà cho tổ chức, công dân; đẩy mạnh việc rà soát TTHC, sửa đổi, bổ sung hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung cho phù hợp; hoàn thiện các TTHC mới theo hướng công khai đơn giản, thuận tiện cho tổ chức và công dân; mở rộng và nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế "một cửa" ở cấp tỉnh, cấp huyện; triển khai áp dụng rộng khắp cấp xã.

- Tình hình triển khai Giai đoạn I của Đề án 30: thống kê TTHC Tổ công tác Đề án 30 đã tham mưu giúp UBND tỉnh ban hành Quyết định số 45/QĐ-CT ngày 15/01/2009 để giao nhiệm vụ làm điểm cho các đơn vị cấp xã, cấp huyện về thống kê TTHC: 03 đơn vị cấp và 05 đơn vị cấp xã.

- Tình hình triển khai giai đoạn II của Đề án 30: Tổ công tác Đề án 30 của tỉnh đã tổ chức tập huấn, hướng dẫn điền biểu mẫu rà soát cho 180 cán bộ của các Sở, ngành trực thuộc tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã được Chủ tịch UBND tỉnh giao nhiệm vụ.

2.2. Kết quả cải cách thủ tục hành chính theo đề án 30

2.2.1. Kết quả cải cách thủ tục hành chính giai đoạn I

Tổng số TTHC đã thống kê: 1956 TTHC (trong đó: 893 TTHC áp dụng tại các Sở, ban, ngành; 235 TTHC áp dụng chung tại cấp huyện; 182 TTHC áp dụng chung tại cấp xã và 646 TTHC áp dụng tại các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh). Ngày 24/9/2009 UBND tỉnh Ninh Bình công bố bộ TTHC áp dụng chung tại cấp huyện, cấp xã và bộ TTHC áp dụng tại các Sở, ban, ngành. Theo Quyết định số 967/QĐ-UBND ngày 26/8/2009 và Quyết định số 1343/QĐ-UBND của UBND tỉnh thì tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở lao động thương binh và xã hội trong giai đoạn rà soát là 71 TTHC.

2.2.2. Kết quả cải cách thủ tục hành chính giai đoạn II

- Kết quả chung: rà soát sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp của 1555 TTHC đang được áp dụng trên địa bàn tỉnh, từ đó đưa ra kiến nghị đơn giản hóa đối với 1129 TTHC, đạt 72,6 % (vượt chỉ tiêu 42,6 %).

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của UBND cấp tỉnh có phương án đơn giản hóa: 64 thủ tục; trong đó: sửa đổi, bổ sung 14 thủ tục; bãi bỏ, hủy bỏ 40 thủ tục. Tổng số văn bản cần phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ hoặc ban hành mới: 14 văn bản. Trong đó: sửa đổi, bổ sung 4 văn bản; bãi bỏ, hủy bỏ 6 văn bản; ban hành mới 4 văn bản.

- Rà soát, đề nghị đơn giản hóa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở lao động thương binh và xã hội: Tổng số TTHC công bố: 71 thủ tục; Tổng số TTHC rà soát: 66 thủ tục; Tổng số TTHC không rà soát: 05 thủ tục; TTHC giữ nguyên: 3 thủ tục; Số TTHC đề nghị đơn giản hóa thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh ban hành: sửa đổi, bổ sung 01 thủ tục; bãi bỏ, hủy bỏ 01 thủ tục; Số TTHC đề nghị đơn giản hóa không thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh ban hành: sửa đổi, bổ sung 54 thủ tục; bãi bỏ, hủy bỏ 2 thủ tục; thay thế 5 thủ tục; Tổng số thủ tục kiến nghị đơn giản hóa: 63 thủ tục; Tỷ lệ kiến nghị đơn giản hóa: 95,5 %

2.2.3. Tình hình và kết quả triển khai cải cách thủ tục hành chính giai đoạn III

Kiểm soát lại chất lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã đã được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Đơn đốc các Sở, ban, ngành dự thảo các văn bản quy phạm pháp luật để thực thi các phương án đơn giản hóa TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của

UBND cấp tỉnh; chuẩn bị các điều kiện bảo đảm để triển khai thực hiện Nghị định số 63/NĐ-CP ngày 08/6/2010 về kiểm soát thủ tục hành chính.

Các TTHC đã được rà soát và có phương án đơn giản hóa TTHC và tiến độ thực thi trong lĩnh vực lao động thương binh và xã hội:[41]

- TTHC về xác nhận học sinh, sinh viên là người tàn tật đang học các trường đào tạo công lập (thực hiện tại cấp Sở).

- TTHC về xét mua thẻ Bảo hiểm y tế cho hộ nghèo và nhân dân các xã thuộc chương trình 135, các xã bãi ngang ven biển.

- TTHC về xác nhận con người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học (thực hiện tại UBND cấp huyện); Xác nhận con thương binh, bệnh binh, đối tượng hưởng chính sách như thương binh (thực hiện tại UBND cấp huyện);

- Thủ tục xác nhận hoàn cảnh người tàn tật (thực hiện tại UBND cấp xã): cần được pháp lý hóa TTHC vì các thủ tục này được thực hiện theo yêu cầu thực tế, đến nay chưa có văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục này.

2.3. Đánh giá chung về thực trạng cải cách thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình

2.3.1. Đánh giá chung về cải cách thủ tục hành chính dưới góc độ lý luận nhà nước và pháp luật thể hiện mối quan hệ giữa nhà nước và công dân

- Việc rà soát, thống kê, thực thi cải cách đã làm cho các TTHC được quy định chặt chẽ, cụ thể hơn. Đặc biệt, các TTHC đã thể hiện rõ mối quan hệ giữa các cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức và cá nhân.

- Các TTHC được xây dựng mới, sửa đổi, hoàn thiện theo hướng cải cách phù hợp với xu thế hội nhập, với nền kinh tế hàng hóa nhiều thành phần, vận động theo cơ chế thị trường, định hướng xã hội chủ nghĩa ở nước ta hiện nay.

2.3.2. Đánh giá chung về tổ chức và thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình

Kết quả đạt được: Về bộ máy tổ chức gồm: Phòng Cải cách hành chính trực thuộc Sở nội; Tổ công tác thực hiện Đề án 30 của Chủ tịch UBND tỉnh thuộc Văn phòng UBND tỉnh. Ban quản lý dự án cải cách hành chính tỉnh. Phòng Văn bản quy phạm pháp luật trực thuộc Sở tư pháp. Mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân, doanh nghiệp đã được cải thiện đáng kể, nền hành chính chuyển theo hướng phục vụ nhân dân thông qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tinh thần, thái độ, tác phong làm việc của cán bộ, công chức có bước chuyển biến đáng kể, không nề hà công việc, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức từng bước được nâng lên. Việc ứng dụng công nghệ thông tin và áp dụng hệ thống tiêu chuẩn chất lượng ISO 9001: 2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước vào việc thực hiện TTHC.

Những hạn chế như: Quy trình TTHC tuy đã được rà soát, điều chỉnh nhưng vẫn còn nhiều rườm rà, phức tạp và lại thiếu sự phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan, nhất là những lĩnh vực có liên quan đến thẩm quyền của nhiều ngành, nhiều cấp. Một số cán bộ, công chức còn hạn chế về chuyên môn, nghiệp vụ, do áp lực công việc nên đã có thái độ chưa đúng mực đối với công dân. Việc hiện đại hóa công sở và ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan hành chính chưa đáp ứng yêu cầu đòi hỏi trong thực thi nhiệm vụ của cơ quan hành chính và phục vụ tốt cho nhân dân...

Nguyên nhân của những hạn chế: Nhận thức về cải cách TTHC của một số lãnh đạo cơ quan, đơn vị; cải cách TTHC cần phải nhiều thời gian. Các cấp, các ngành chưa thực sự tập trung đầu tư, bố trí nguồn nhân lực, ngân sách. Các văn bản từ trung ương chỉ đạo triển khai chung chung, ban hành chưa sát với thực tế từng địa phương nên khi địa phương triển khai gặp rất nhiều khó khăn. Công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt cải cách TTHC còn đơn điệu về hình thức, mới quan tâm đến việc tuyên truyền theo bề rộng, chưa quan tâm đến bề sâu như chưa có nội dung, hình thức tuyên truyền phù hợp với từng nhóm đối tượng cụ thể trong xã hội.

Chương 3

**PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI ỦY BAN NHÂN
DÂN TỈNH NINH BÌNH
GIAI ĐOẠN 2011 - 2020**

3.1. Quan điểm chỉ đạo chung về phương hướng và giải pháp cải cách thủ tục hành chính (đến hết năm 2010 và giai đoạn 2011- 2020)

3.1.1. Nhiệm vụ trọng tâm của cải cách thủ tục hành chính đến hết năm 2010, giai đoạn 2011-2020

Tổ chức thực hiện Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC và các văn bản hướng dẫn thi hành ngay từ khâu dự thảo cho tới khâu thực thi, nhằm duy trì tính bền vững của các kết quả đã đạt được sau khi Đề án 30 kết thúc; đẩy mạnh công tác truyền thông về Đề án 30 ở các cấp, các ngành; huy động sự tham gia chung tay cải cách TTHC của toàn xã hội.

3.1.2. Đề xuất xây dựng Chương trình cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2011 - 2020

- Mục tiêu: Kiểm soát TTHC từ khâu dự thảo, đến khâu ban hành và thực hiện trên thực tế cuộc sống. Tiếp tục duy trì công khai TTHC đang được áp dụng tại bốn cấp chính quyền...

- Nội dung: Cải cách TTHC ngay trong quá trình xây dựng thể chế; tăng cường sự hợp tác giữa nhà nước với doanh nghiệp và người dân. Mở rộng và tiếp tục đơn giản hóa TTHC; công khai, minh bạch các quy định về TTHC; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong kiểm soát TTHC.

3.2. Phương hướng cải cách thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2011-2020

3.2.1. Tiếp tục đẩy mạnh việc rà soát, hệ thống hóa các TTHC đang được áp dụng: rà soát TTHC là việc liệt kê, xem xét các quy định về một hay một nhóm TTHC, đánh giá sự cần thiết, sự hợp lý, hợp pháp của TTHC bằng việc xem xét, xác định thẩm quyền ban hành, hình thức, nội dung, sự phù hợp với hệ thống văn bản cấp trên và tính khả thi trong xã hội. Kết quả của việc rà soát các TTHC giúp các cơ quan nhà nước hệ thống hóa TTHC trên các lĩnh vực hiện đang áp dụng tại địa phương; từ đó xây dựng thành một bộ chuẩn về TTHC của các Sở, ban, ngành, bộ TTHC tại cấp huyện, xã, đồng thời hỗ trợ và bảo đảm tính chính xác và thuận tiện cho các cơ quan có thẩm quyền trong việc áp dụng TTHC để giải quyết các công việc. Ngoài ra, việc hệ thống hóa TTHC khi được công khai hóa sẽ giúp cho người dân, tổ chức có điều kiện tìm hiểu, nâng cao ý thức pháp luật và đặc biệt là biết cách bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình khi tham gia quan hệ hành chính.

3.2.2. Tiếp tục đánh giá, sửa đổi, bổ sung, đơn giản hóa những quy định TTHC nhằm bảo đảm nguyên tắc chỉ ban hành hoặc duy trì các TTHC thực sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp và có chi phí tuân thủ thấp nhất.

3.2.3. Tiếp tục thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" trong giải quyết TTHC như một trong những nhiệm vụ trọng tâm của cải cách TTHC. Việc áp dụng cơ chế này đã tạo chuyển biến căn bản trong quan hệ về thủ tục giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, công dân; giảm phiền hà cho tổ chức, công dân, hạn chế tệ quan liêu, tham nhũng, cửa quyền của cán bộ, công chức, được đông đảo nhân dân đồng tình, hiệu lực hiệu quả quản lý nhà nước được nâng cao. Tuy nhiên, để cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" thực sự là biện pháp hữu hiệu trong cải cách TTHC thì cần đầu tư đảm bảo trang bị thiết bị, cơ sở vật chất tối thiểu cho bộ phận một cửa, một cửa liên thông tại ba cấp chính quyền ở địa phương; mở rộng lĩnh vực thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; mở rộng triển khai thực hiện phần mềm một cửa điện tử cấp huyện.

3.2.4. Kien toàn bộ máy tổ chức thực hiện cải cách TTHC nhằm tiếp tục thực hiện và duy trì kết quả của công tác cải cách TTHC trong khuôn khổ của Đề án 30.

3.3. Giải pháp cải cách thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2011 - 2020

3.3.1. Các giải pháp do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện

3.3.1.1. Về soạn thảo và ban hành văn bản nói chung và của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình nói riêng

- Xác định rõ cơ quan nhà nước có thẩm quyền soạn thảo và ban hành các văn bản về TTHC và cải cách TTHC.

- Hoàn thiện một hệ thống TTHC thống nhất trong cả nước (từ trung ương đến địa phương) và tại tỉnh Ninh Bình. UBND tỉnh trực tiếp ban hành hoặc đề nghị các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, các cơ quan cấp trên có thẩm quyền ban hành văn bản bổ sung các TTHC còn thiếu, thay thế những thủ tục đã lạc hậu, lỗi thời không còn phù hợp hoặc loại bỏ các thủ tục gây phiền hà rắc rối cho người dân, tổ chức.

- Cần tiếp tục đơn giản hóa TTHC với mục tiêu: dễ hiểu, dễ tiếp cận và dễ thực hiện. Cụ thể như: giảm số cấp thực hiện TTHC, giảm các loại giấy tờ, điều kiện để giải quyết công việc hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết công việc.

- Việc soạn thảo, ban hành, sửa đổi, bổ sung các TTHC cần thể hiện tính dân chủ công khai. Cụ thể là: cần lấy ý kiến của nhân dân, đặc biệt với các loại TTHC ở cấp xã là loại thủ tục sát dân nhất, nhằm đảm bảo tính ổn định và khả thi của TTHC khi được ban hành. Tuy nhiên trong quá trình lấy ý kiến của các đối tượng trong xã hội, cần vừa quan tâm đến việc đảm bảo nguyên tắc dân chủ vừa phải đảm bảo được tính hợp hiến, hợp pháp tránh tình trạng cục bộ địa phương như vì lợi ích địa phương nên đã dẫn đến tình trạng phá rào trong chính sách thu hút đầu tư tại một số tỉnh trong thời gian qua.

3.3.1.2. Về tổ chức triển khai thủ tục hành chính và cải cách thủ tục hành chính

- Đẩy mạnh công khai hóa, minh bạch hóa các TTHC: cán bộ, công chức nắm rõ hệ thống các quy định, quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC đối với từng lĩnh vực cụ thể để giải quyết công việc nhanh gọn, kịp thời. Công khai TTHC là để chống tham nhũng, cửa quyền, sách nhiễu và để dân biết mà không phải "đi đêm" để giải quyết công việc; Đối với cá nhân, tổ chức, với việc công khai, minh bạch TTHC giúp họ biết, hiểu từng việc hành chính cụ thể và muốn giải quyết được thì họ cần phải chuẩn bị những loại giấy tờ gì và cần phải có điều kiện gì ...đó cũng là cơ hội và trách nhiệm của họ trong việc giám sát các cơ quan, cán bộ, công chức thực thi công vụ.

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý hành chính giúp cho việc cung cấp thông tin một cách kịp thời, cần thiết cho người quản lý cũng như đối tượng quản lý - công khai hóa thông tin. Tin học hóa giúp cán bộ, công chức quản lý việc thực hiện và lấy thông tin nhanh chóng, dễ dàng, vào bất cứ lúc nào; còn đối với người dân thì giúp giảm bớt các khâu trung gian, ít phải đi lại, tránh được hiện tượng tiêu cực của một số cán bộ, công chức.

Với hiệu quả như vậy, việc công khai, minh bạch TTHC là một trong những giải pháp hữu hiệu của công cuộc cải cách TTHC cần được tiếp tục thực hiện trong thời gian tới. Tuy nhiên, hiện nay, các hình thức công khai được tỉnh áp dụng hiệu quả, nhưng hình thức thông tin qua Cổng thông tin điện tử đã được xây dựng nhưng chưa được mở lại nên cũng đã gây nhiều khó khăn trong việc cập nhật thông tin TTHC của một bộ phận người dân. Do đó, các cơ quan, cán bộ, công chức trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình cần đề xuất, kiến nghị với UBND tỉnh sớm mở lại Cổng thông tin điện tử tỉnh Ninh Bình, đặc biệt là trang cải cách TTHC tỉnh.

- Giải pháp nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, đạo đức công vụ và văn hóa ứng xử của đội ngũ cán bộ công chức.

3.3.1.3. Về thanh tra, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện thủ tục hành chính và cải cách thủ tục hành chính

- Xây dựng và duy trì hoạt động một cách có hiệu quả cơ chế giám sát việc thực hiện các TTHC.

Bộ phận một cửa đã hình thành nên cơ chế giám sát của nhiều bên đối với cán bộ, công chức trong quá trình thực thi công vụ: *giữa công dân với công chức* (công dân có thể biết được các TTHC mà công chức sẽ thực hiện thông qua các TTHC, các quy định về mức thu phí và lệ phí được niêm yết tại bộ phận một cửa, thông qua sự cam kết về trách nhiệm giải quyết công việc và thời hạn giải quyết công việc ghi trong phiếu hẹn trả kết quả mà công chức tại bộ phận một cửa phải cấp cho người dân khi nhận hồ sơ để giải quyết); *giữa lãnh đạo với công*

chức chuyên môn (thông qua sổ sách theo dõi do công chức thuộc văn phòng theo dõi tại bộ phận một cửa, lãnh đạo cơ quan có thể biết được công chức nào nhận giải quyết bao nhiêu công việc trong tuần, đã hoàn thành và trả được kết quả cho dân đúng hạn hay chưa và nếu sai hạn thì nguyên nhân là tại sao? Đây cũng chính là một kênh quan trọng để lãnh đạo cơ quan đánh giá năng lực làm việc và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức dưới quyền); *giữa công chức với công chức* trong cùng cơ quan (bộ phận một cửa thường có nhiều công chức cùng trực một ngày để tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ công việc, vì vậy công chức chuyên môn không thể tùy tiện không nhận các hồ sơ hợp lệ hay không trả kết quả khi đã đến hạn ghi trong phiếu hẹn khi không có lý do chính đáng). Chính vì tính hiệu quả của Bộ phận một cửa trong việc giám sát giải quyết các TTHC tại các cơ quan nhà nước nên Bộ phận này cần được quan tâm đầu tư, nâng cấp thường xuyên, tránh tình trạng hoạt động hình thức hoặc hoạt động cầm chừng thiếu hiệu quả.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra và hướng dẫn việc triển khai và tổ chức thực hiện công tác cải cách TTHC qua cả hai hình thức: *kiểm tra thường xuyên theo kế hoạch* và *kiểm tra đột xuất*.

- Xây dựng các chính sách khen thưởng và kỷ luật thỏa đáng, kịp thời đối với các nội dung công việc liên quan đến công tác cải cách TTHC.

- Đầu tư nguồn lực tài chính tương xứng với yêu cầu nhiệm vụ cải cách TTHC.

3.3.2. Các giải pháp xuất phát từ người dân, tổ chức (doanh nghiệp)

3.3.2.1. Người dân

- Thay đổi nhận thức và nâng cao trình độ của người dân.
- Thay đổi thói quen và tâm lý làm việc với các cơ quan nhà nước.
- Cần đa dạng hóa loại hình tuyên truyền các quy định TTHC và cải cách TTHC để thay đổi nhận thức, thói quen và nâng cao trình độ dân trí.

3.3.2.2. Tổ chức (doanh nghiệp)

- Cần tiếp tục thay đổi nhận thức của tổ chức, doanh nghiệp về TTHC và cải cách TTHC.
- Tạo cơ chế thích hợp để tổ chức, doanh nghiệp tham gia góp ý kiến vào TTHC, cải cách TTHC; đặc biệt là những TTHC liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của họ nhưng vẫn phải đảm bảo các quy định của nhà nước.

- Đội ngũ tư vấn pháp luật cho các tổ chức, doanh nghiệp: để cải cách TTHC trong thời gian tới hiệu quả hơn nữa thì việc doanh nghiệp sử dụng hiệu quả dịch vụ tư vấn pháp lý cũng là một trong những giải pháp cần tiếp tục phát huy, duy trì.

3.4. Tính khả thi của kế hoạch cải cách thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2011 - 2020

Với những điều kiện kinh tế, chính trị, xã hội hiện nay ở tỉnh Ninh Bình thì tính khả thi của kế hoạch cải cách TTHC tùy thuộc vào nhiều yếu tố khách quan và chủ quan, đặc biệt là yếu tố "con người" như: sự chỉ đạo của Đảng và nhà nước; quan điểm lãnh đạo, chỉ đạo của cán bộ, công chức UBND tỉnh về TTHC và cải cách TTHC. Chất lượng đội ngũ cán bộ công chức và tinh thần làm việc cần được cải thiện. Người dân, tổ chức, doanh nghiệp phải tự ý thức được quyền lợi và nghĩa vụ của mình trong việc thực hiện các quy định về TTHC và tham gia góp ý kiến xây dựng, sửa đổi, bổ sung các TTHC phù hợp với từng lĩnh vực và địa phương.

Như vậy, xét cho cùng, tất cả các yếu tố trên cùng quyết định tính khả thi của kế hoạch cải cách TTHC trong giai đoạn 2011-2020 tại UBND tỉnh Ninh Bình đều phụ thuộc vào ý chí của con người - con người xây dựng, thực hiện và thụ hưởng.

KẾT LUẬN

1. Để hoàn thành được mục tiêu xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa và đáp ứng được các điều kiện hội nhập quốc tế trong giai đoạn hiện nay. Yêu cầu cải cách hành chính nói chung, cải cách TTHC

nói riêng cần phải được đặt ra như một yêu cầu cấp thiết, trọng tâm. Các hoạt động và kết quả của quá trình cải cách TTHC cần được duy trì và phát huy với thái độ quyết tâm cao và tinh thần cả nước chung tay cải cách TTHC. TTHC đơn giản, nhanh gọn, phù hợp không chỉ nhằm thỏa mãn nhu cầu của người dân, tổ chức trong nước mà còn là lợi thế cạnh tranh, thu hút vốn đầu tư nước ngoài góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, phát triển dân chủ và các mặt khác của đời sống xã hội.

2. Hệ thống bộ máy hành chính nhà nước là hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện chức năng chấp hành điều hành - quản lý nhà nước. TTHC hiểu theo nghĩa chung nhất là trình tự, 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 quản lý hành chính nhà nước. Trong tổ chức và hoạt động của UBND tỉnh Ninh Bình, TTHC là một trong những công cụ quan trọng bảo đảm trật tự và hiệu quả hoạt động hành chính; đó cũng là cơ chế đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân thông qua các quy định của pháp luật. Thông qua TTHC người dân thực hiện quyền và cũng là trách nhiệm giám sát hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Với tinh thần lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo, chỉ số đánh giá, công tác cải cách TTHC đã tạo sự chuyển biến từ nền hành chính "xin - cho" sang nền hành chính phục vụ (dịch vụ công) từ đó góp phần củng cố hình ảnh chính quyền dân chủ, nhà nước của dân, do dân và vì dân.

3. Để đạt được mục tiêu trên, trong thời gian qua, cải cách TTHC luôn được coi là khâu đột phá, Đảng và Nhà nước đã có chủ trương, chính sách, kế hoạch triển khai công cuộc cải cách TTHC với những bước đi đúng hướng, cải cách nhanh, mạnh, trên tất cả các lĩnh vực, khắp các tỉnh thành trong cả nước, thống nhất từ trung ương đến địa phương với sự tham gia của các cấp, các ngành; đặc biệt là các cấp chính quyền địa phương - là những cấp quản lý hành chính gần dân, sát dân, thấu hiểu tâm tư nguyện vọng của người dân nhất cũng đã thực sự vào cuộc và đã coi cải cách TTHC là nhiệm vụ trọng tâm nhằm tạo niềm tin, sự tin tưởng của người dân vào chính quyền hành chính cũng như sự tin tưởng của nhân dân vào Đảng và Nhà nước ta trong giai đoạn hiện nay.

Tuy nhiên, trên thực tế tại tỉnh Ninh Bình, TTHC vẫn còn nhiều rườm rà, cải cách TTHC vẫn còn nhiều hạn chế. Mặc dù đội ngũ cán bộ, công chức trong bộ máy hành chính của tỉnh đã được bổ sung về số lượng và nâng cao về chất lượng, nhưng về tổng thể đội ngũ cán bộ công chức hiện nay vẫn còn trong tình trạng thiếu về số lượng, yếu về chất lượng. Thực trạng này đã ảnh hưởng không nhỏ tới tiến trình cải cách TTHC tại tỉnh. Bên cạnh đó, Bộ phận một cửa- một cửa liên thông tại các Sở, ban, ngành mặc dù đã được triển khai cả về bề rộng và chiều sâu, bước đầu đã khắc phục được tình trạng phiền hà, những nhiễu trong quá trình giải quyết các công việc hành chính nhưng để Bộ phận này thực sự hiệu quả và thiết thực hơn nữa đòi hỏi trong thời gian tới cần có sự đầu tư thỏa đáng kể cả về sức người và sức của.

4. Trên cơ sở đánh giá thực trạng (những kết quả đạt được, những hạn chế) và phân tích những nguyên nhân, qua đó xác định vai trò quan trọng, tính cấp bách của công cuộc cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình, tác giả đã mạnh dạn đề xuất các phương hướng cải cách TTHC tại UBND tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2011 - 2020 như: *Tiếp tục đẩy mạnh việc rà soát, hệ thống hóa các TTHC đang được áp dụng tại tỉnh Ninh Bình* nhằm đánh giá sự cần thiết, sự hợp lý, hợp pháp của TTHC bằng việc xem xét, xác định thẩm quyền ban hành, hình thức, nội dung, sự phù hợp với hệ thống văn bản cấp trên và tính khả thi trong xã hội, để từ đó xây dựng thành một bộ chuẩn về TTHC của các Sở, ban, ngành, bộ TTHC tại cấp huyện, xã, đồng thời hỗ trợ và bảo đảm tính chính xác và thuận tiện cho các cơ quan có thẩm quyền trong việc áp dụng TTHC để giải quyết các công việc; *Tiếp tục đánh giá, sửa đổi, bổ sung, đơn giản hóa những quy định TTHC* nhằm bảo đảm nguyên tắc chỉ ban hành hoặc duy trì các TTHC thực sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp và có chi phí tuân thủ thấp nhất; *Tiếp tục thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông"* nhằm đáp ứng yêu cầu của sự phát triển kinh tế xã hội và phải tuân theo nguyên tắc: TTHC đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật; công khai các TTHC, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân; nhận yêu cầu và trả kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; đảm bảo sự phối hợp giải quyết công việc giữa các bộ phận, cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết

công việc của tổ chức, cá nhân; *Kiến toàn tổ chức bộ máy thực hiện công tác cải cách TTHC* nhằm tiếp tục thực hiện và duy trì kết quả của công tác cải cách TTHC trong khuôn khổ của Đề án 30.

Bên cạnh đó, tác giả cũng đã mạnh dạn đề xuất các giải pháp cải cách TTHC giai đoạn 2011 - 2020 trên cơ sở chủ thể thực hiện các giải pháp đó là:

Các cơ quan hành chính nhà nước: *Xác định rõ thẩm quyền soạn thảo, ban hành các văn bản về TTHC, cải cách TTHC của các cơ quan* nhằm đảm bảo chất lượng, sự thống nhất của TTHC trong phạm vi cả nước và tại địa phương, để hạn chế khả năng các cơ quan này tùy tiện trong việc soạn thảo, ban hành các TTHC gây phiền hà, phức tạp cho quá trình giải quyết công việc của nhân dân; *Tiếp tục đơn giản hóa TTHC với mục tiêu: dễ hiểu, dễ tiếp cận và dễ thực hiện* như giảm số cấp thực hiện, giảm các loại giấy tờ, điều kiện, rút ngắn thời gian giải quyết công việc; *Tổ chức triển khai TTHC và cải cách TTHC với nội dung như:* Đẩy mạnh công khai hóa, minh bạch hóa các TTHC thông qua nhiều kênh thông tin. Nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, đạo đức công vụ và văn hóa ứng xử của đội ngũ cán bộ công chức. Tăng cường thanh tra, kiểm tra và hướng dẫn việc triển khai và tổ chức thực hiện công tác cải cách TTHC thông qua cả hai hình thức: kiểm tra thường xuyên theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất. Xây dựng và duy trì cơ chế giám sát việc thực hiện các TTHC một cách hiệu quả. Xây dựng các chính sách khen thưởng và kỷ luật thỏa đáng, kịp thời đối với các nội dung công việc liên quan đến công tác cải cách TTHC. Đầu tư nguồn lực tài chính tương xứng với yêu cầu nhiệm vụ cải cách TTHC, đặc biệt trong thời gian này cần khôi phục lại Cổng thông tin điện tử tỉnh Ninh Bình (trang thông tin cải cách TTHC).

Các giải pháp xuất phát từ người dân, tổ chức (doanh nghiệp): Thay đổi nhận thức và nâng cao trình độ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Thay đổi thói quen và tâm lý làm việc với các cơ quan nhà nước. Cần đa dạng hóa loại hình tuyên truyền các quy định TTHC và cải cách TTHC để thay đổi nhận thức, thói quen và nâng cao trình độ dân trí. Tạo cơ chế thích hợp để cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia góp ý kiến vào TTHC, cải cách TTHC; đặc biệt là những TTHC liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của họ nhưng vẫn phải đảm bảo các quy định của nhà nước. Đội ngũ tư vấn pháp luật cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

Việc phân định giải pháp theo chủ thể thực hiện không những nhằm phân định rõ trách nhiệm và quyền hạn của cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương mà còn thể hiện quyền và nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức doanh nghiệp trong sự nghiệp cải cách TTHC, tất cả vì mục tiêu dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh và ngày càng khẳng định chân lý " lấy dân làm gốc". Mặt khác, dù là giải pháp do các cơ quan hành chính nhà nước hay người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện thì cải cách TTHC cần phải được xác định là nhiệm vụ chung của toàn xã hội, trong đó hệ thống cơ quan hành chính các cấp là bộ phận giữ vai trò quyết định và tinh thần chung tay cải cách TTHC cần được hiện thực hóa thông qua các giải pháp cụ thể nhằm mang lại kết quả toàn diện, triệt để như mục tiêu đã đặt ra của Đề án 30 và mục tiêu cải cách TTHC giai đoạn 2011-2020.

Tác giả đã rất cố gắng trong quá trình nghiên cứu tìm hiểu, lập luận để hoàn thiện Luận văn nhưng do mới làm quen với công tác nghiên cứu khoa học, trình độ và kinh nghiệm của bản thân còn nhiều hạn chế nên không tránh khỏi thiếu sót. Tác giả rất mong muốn nhận được ý kiến góp ý về luận văn; với tinh thần cầu thị, học hỏi, tác giả sẽ rút kinh nghiệm để có thể hoàn thiện hơn và tiếp tục nghiên cứu đề tài.