|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **XÃ THƯỢNG LỘ**  Số: 01/BT-UBND | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  *Thượng Lộ, ngày 27 tháng 02 năm 2019* |

**BẢN TIN**

**Vai trò của người dân trong hoạt động cải cách hành chính**

Cải cách hành chính được coi là một nhiệm vụ trọng tâm của nền hành chính nhà nước trong giai đoạn hiện nay. Đây là chương trình có mức độ tác động mạnh mẽ, sâu sắc và rộng khắp. Nó đã tạo được nhiều bước chuyển biến lớn trong hệ thống quản lý hành chính công, xây dựng một nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiện đại, phục vụ tốt hơn cho những nhu cầu ngày càng tăng của người dân và tổ chức.

Tại [Nghị quyết số 30c/NQ-CP](https://www.quangbinh.gov.vn/3cms/scripts/fckeditor/web/upload/File/CaiCachHanhChinh/VB_ChinhPhu/2011/NQ30CP.PDF) ngày 08/11/2011 và [Nghị quyết số 76/NQ-CP](https://www.quangbinh.gov.vn/3cms/scripts/fckeditor/web/upload/File/CaiCachHanhChinh/VB_ChinhPhu/2013/75-NQ-CP%20ngay%2013-6-2013.doc) ngày 13/6/2013 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP của Chính phủ đã nêu rõ các mục tiêu của chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020, cụ thể như sau:

a) Hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa;

b) Hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương tới cơ sở thông suốt, trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả;

c) Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 80% vào năm 2020;

d) Đến năm 2020, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; 100% các cơ quan hành chính nhà nước có cơ cấu cán bộ, công chức theo vị trí việc làm;

đ) Chính sách tiền lương của cán bộ, công chức, viên chức được cải cách cơ bản; thực hiện thang, bảng lương và các chế độ phụ cấp mới; đến năm 2020 đạt được mục tiêu quy định tại Điểm h Khoản 4 Điều 3 Nghị quyết này;

e) Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trên các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020; sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020;

g) Đến năm 2020, việc ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước đạt được mục tiêu quy định tại Điểm a Khoản 6 Điều 3 Nghị quyết này.

Từ các mục tiêu trên có thể thấy, người dân có vai trò vô cùng quan trọng trong hoạt động cải cách hành chính.

*Thứ nhất:* Người dân là người tuân thủ tất cả các quy định của nhà nước trong quá trình quản lý hành chính, là người thụ hưởng những [dịch vụ](https://luanvanaz.com/khai-niem-chat-luong-dich-vu.html) hành chính công mà Nhà nước cung ứng. Do đó, sự chấp hành nghiêm túc của người dân là sự phối hợp tích cực, có ý nghĩa thiết thực đối với công tác cải cách thủ tục hành chính. Bộ máy hành chính do Nhà nước thiết lập ra, các quy định thể chế, cụ thể là các thủ tục hành chính do Nhà nước đề ra, sắp xếp trên cơ sở khoa học, đội ngũ cán bộ công chức được bố trí hợp lý, có đủ năng lực,… nhưng sẽ không thể vận hành nền hành chính công tốt nếu không có sự “hợp tác” tích cực của người dân.

Nhân dân khi đến yêu cầu chính quyền giải quyết công việc cho mình, nếu họ hiểu biết và tuân thủ theo các quy định được niêm yết công khai tại trụ sở, mọi yêu cầu sẽ được đáp ứng theo đúng trình tự. Các cán bộ, công chức cũng sẽ phối hợp với nhau nhịp nhàng để giải quyết công việc cho dân. Nhưng nếu ngược lại, mọi việc sẽ đình trệ, ảnh hưởng đến kết quả hoạt động chung của chính quyền cũng như ảnh hưởng đến việc đáp ứng yêu cầu của các cá nhân, tổ chức khác.

Như vậy, có thể thấy, cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng nêu ra nhiều chương trình, hoạt động, nhiều nội dung, mục tiêu đòi hỏi nỗ lực của toàn bộ nền hành chính, nhưng, mọi việc sẽ không thể thực hiện có hiệu quả nếu không có sự tham gia, hợp tác tích cực của người dân.

*Thứ hai,* ý kiến, sự tham vấn của người dân vào các vấn đề cải cách thủ tục hành chính của nhà nước là một đóng góp quan trọng cho sự thành công của chương trình. Bởi vì, không ai khác, người dân là những người tham gia trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính, và do đó là người hiểu sâu sắc những thủ tục hành chính nào còn rườm rà, không cần thiết, gây cản trở, khó khăn cho họ. Do đó, sự tham gia, đóng góp của người dân ngay từ khi xây dựng chủ trương, chính sách sẽ góp phần đảm bảo tính khả thi, thiết thực và hiệu quả của các thủ tục hành chính.

*Thứ ba,* trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, người dân hiểu hơn ai hết công chức nào tốt, không tốt, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính như thế nào. Vì thế, sự đánh giá của người dân về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, về thái độ, trình độ chuyên môn, đạo đức công vụ của cán bộ, công chức khi tham gia quá trình giải quyết thủ tục hành chính là một kênh giám sát đặc biệt quan trọng và hiệu quả. Chính vì vậy, thông tin phản hồi từ phía người dân là một kênh thông tin xã hội tốt cho hoạt động cải cách thủ tục hành chính để những nhà quản lý có thể tham khảo và điều chỉnh cũng như là một “áp lực” để đội ngũ cán bộ, công chức sửa mình, làm cho đúng.

|  |  |
| --- | --- |
| **Người soạn**  **(Đã ký)**  **Nguyễn Thị Việt Hoài** | **TM.ỦY BAN NHÂN DÂN**  **CHỦ TỊCH**  **(Đã ký)**  **Hồ Văn Chính** |