

**BAN CHỈ ĐẠO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA CHÍNH PHỦ**



# **TÀI LIỆU HỘI NGHỊ**

**SƠ KẾT CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH  
GIAI ĐOẠN 2011-2015 VÀ TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH  
CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2016-2020**

**Hà Nội - Tháng 7 năm 2016**

## MỤC LỤC

<b>BÁO CÁO TÓM TẮT.....</b>	<b>5</b>
<b>BÁO CÁO CHÍNH.....</b>	<b>19</b>
<b>PHỤ LỤC BÁO CÁO CHÍNH.....</b>	<b>50</b>
<b>BÁO CÁO THAM LUẬN.....</b>	<b>75</b>
<b>KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2016 - 2020 .....</b>	<b>208</b>

# DANH MỤC BÁO CÁO THAM LUẬN

## **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ TƯ PHÁP .....**

**Đánh giá tình hình thực hiện và kết quả công tác cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2011-2015 và phương hướng, nhiệm vụ giai đoạn 2016-2020.....** 76

## **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ TÀI CHÍNH .....**

**Tình hình và kết quả thực hiện cải cách tài chính công giai đoạn 2011-2015.....** 98

## **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ....**

**Đánh giá việc triển khai thực hiện Quyết định số 1317/QĐ-TTg ngày 06/8/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Cải cách cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô” .....** 104

## **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG:**

**Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015; phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm giai đoạn 2016-2020 .....** 116

## **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ Y TẾ .....**

**Đánh giá kết quả cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công và kết quả triển khai thực hiện Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công” .....** 121

## **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO:**

**Đánh giá kết quả cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công và kết quả thực hiện Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” .....** 129

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ.....:**

**Đánh giá kết quả xây dựng, vận hành Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ..... 137**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ:**

**Đánh giá kết quả áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại cơ quan nhà nước và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm giai đoạn 2016-2020..... 140**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI...:**

**Về việc thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến và triển khai thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg tại thành phố Hà Nội ..... 154**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH:**

**Cải cách chế độ công vụ, công chức tại thành phố Hồ Chí Minh: Thuận lợi và khó khăn ..... 161**

**BÁO CÁO THAM LUẬN UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG.....:**

**Tình hình ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử tại thành phố Đà Nẵng..... 167**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND THÀNH PHỐ CẦN THƠ:**

**Giải pháp triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính thành phố Cần Thơ giai đoạn 2016-2020..... 170**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH HÀ GIANG.....:**

**Những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Giang giai đoạn 2016 - 2020..... 173**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH QUẢNG NINH.....:**

**Về tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh ..... 177**



**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH THỪA THIÊN HUẾ:**

**Những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2016 - 2020.....184**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH.....:**

**Những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính tỉnh Bình Định giai đoạn 2016-2020 .....188**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH KHÁNH HÒA ....:**

**Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập tại tỉnh Khánh Hòa .....191**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH ĐẮK LẮK.....:**

**Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.....197**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG.....:**

**Tình hình triển khai và thực hiện Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của UBND tỉnh Bình Dương.....200**

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH ĐỒNG THÁP.....:**

**Về những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác cải cách thể chế của tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2016 - 2020 .....203**

# **BÁO CÁO TÓM TẮT**

**BÁO CÁO TÓM TẮT**

**Sơ kết công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015  
và phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước  
giai đoạn 2016-2020**

**Phần thứ nhất**

**ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ  
CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011 - 2015**

**I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành nhiều văn bản quan trọng góp phần đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính. Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Phó Thủ tướng Chính phủ đã làm việc với nhiều bộ, ngành, địa phương và có những chỉ đạo quyết liệt, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực xây dựng, đất đai, đầu tư, kinh doanh, thuế, kho bạc, hải quan...; chủ trì tổ chức các hội nghị trực tuyến về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức; các cuộc họp về cải cách hành chính trong lĩnh vực thuế, hải quan, kho bạc, tài nguyên và môi trường, đầu tư, kinh doanh; triển khai các đề án về cải cách thủ tục hành chính; ban hành nhiều nghị quyết về đẩy mạnh cải cách hành chính, nhiều chỉ thị nhằm đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm nhằm tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, thúc đẩy tăng trưởng. Thủ tướng Chính phủ đã kiện toàn Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Trong giai đoạn 2011 - 2015, các bộ, ngành và địa phương đã ban hành trên 11.700 văn bản chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính. Bộ Nội vụ cũng đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương tổ chức thực hiện cải cách hành chính một cách đồng bộ, thống nhất; ban hành và triển khai có hiệu quả một số đề án. Hàng năm, Bộ Nội vụ đã phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tổ chức triển khai và công bố Chỉ số cải cách hành chính các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và triển khai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Một số bộ, ngành và địa phương cũng đã triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với một số dịch vụ chủ yếu, như: dịch vụ y tế công, dịch vụ giáo dục công...

Công tác thanh tra, kiểm tra và thông tin tuyên truyền cải cách hành chính đã được các bộ, ngành và địa phương quan tâm triển khai thực hiện. Trong giai đoạn 2011 - 2015, trên 1.600 cơ quan, đơn vị ở Trung ương và trên 8.000 cơ quan, đơn vị ở địa phương được kiểm tra; tuyên truyền cải cách hành chính tại

các bộ, ngành đạt trên 2.800 đợt, địa phương đạt 4.100 đợt, với trên 2.600 mô hình, sáng kiến cải cách hành chính đã được triển khai tại các tỉnh, thành phố.

## **II. KẾT QUẢ CHỦ YẾU ĐẠT ĐƯỢC TRÊN CÁC NỘI DUNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Cải cách thể chế**

Triển khai thực hiện Hiến pháp 2013, các bộ, ngành, địa phương đã tích cực rà soát, hệ thống hóa trên 100.000 văn bản quy phạm pháp luật các loại, đề xuất, kiến nghị các cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới trên 17.000 văn bản, nhằm bảo đảm tính hợp hiến, hợp pháp, tính đồng bộ, khả thi. Trong nhiệm kỳ Quốc hội khoá XIII, Chính phủ đã xây dựng, trình Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội thông qua 64 luật, 19 luật sửa đổi, bổ sung; Ủy ban Thường vụ Quốc hội thông qua 01 pháp lệnh và 04 pháp lệnh sửa đổi, bổ sung. Một loạt các luật quan trọng được ban hành đã tiếp tục bổ sung, hoàn thiện thể chế về lĩnh vực kinh tế, dân sự, tổ chức bộ máy và nhiều lĩnh vực khác của đời sống xã hội. Thể chế về tổ chức bộ máy của hệ thống hành chính; về mối quan hệ giữa Nhà nước với người dân tiếp tục được hoàn thiện, đổi mới và quan tâm xây dựng, triển khai thực hiện. Công tác phổ biến, giáo dục pháp luật đã bảo đảm quyền tiếp cận pháp luật của Nhân dân, nâng cao hiểu biết pháp luật, ý thức chấp hành pháp luật của người dân.

### **2. Cải cách thủ tục hành chính**

Cải cách thủ tục hành chính là một trong những nội dung được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đặc biệt quan tâm, chỉ đạo sát sao. Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành nhiều văn bản nhằm đẩy mạnh công tác kiểm soát thủ tục hành chính nói riêng và cải cách thủ tục hành chính nói chung. Thủ tướng Chính phủ đã thành lập Hội đồng Tư vấn cải cách thủ tục hành chính.

Việc triển khai thực thi phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính theo 25 Nghị quyết chuyên đề của Chính phủ đã được các bộ, ngành thực hiện cơ bản hoàn thành, tính đến hết Quý I năm 2016 đã đơn giản hóa 4.525/4.723 thủ tục hành chính, đạt tỷ lệ 95,8%. Hàng năm, việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính; việc công bố, niêm yết công khai tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đã giúp giải phóng nguồn lực xã hội, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Nhiều đề án, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính mang tính đột phá được nghiên cứu xây dựng và triển khai thực hiện, thông qua đó, đã đạt được nhiều kết quả tích cực, đặc biệt là các kết quả cải cách, cắt giảm thời gian và thủ tục hành chính về thuế và bảo hiểm xã hội. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tiếp tục được đẩy mạnh triển khai tại các địa phương.

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Việc hoàn thiện thể chế về tổ chức bộ máy đã được Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương tập trung triển khai thực hiện, tạo cơ sở pháp lý để kiện toàn tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Chính phủ đã ban hành Nghị định số 36/2012/NĐ-CP ngày 18/4/2012 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của bộ, cơ quan ngang bộ. Trên cơ sở đó, Chính

phủ đã ban hành 27 nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ. Về tổ chức bộ máy địa phương, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc cấp tỉnh. Đến tháng 12 năm 2015, đã có 16 thông tư, thông tư liên tịch hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện được Bộ Nội vụ và các bộ, ngành ký ban hành.

Phân cấp quản lý giữa Trung ương - địa phương tiếp tục được đẩy mạnh triển khai. Chính phủ tăng cường giải quyết các vấn đề có tính chiến lược, đẩy mạnh kiểm tra, giám sát đối với các nhiệm vụ đã phân cấp cho địa phương. Bộ Nội vụ đã phối hợp với các bộ, ngành, địa phương xây dựng, trình Chính phủ ban hành Nghị quyết về phân cấp quản lý nhà nước giữa Chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày 21/3/2016).

Chính phủ đã ban hành Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 quy định về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập. Đây là nghị định quan trọng, tạo khung pháp lý để các bộ quản lý về lĩnh vực sự nghiệp xây dựng, trình Chính phủ ban hành cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm phù hợp với tính chất, đặc điểm từng ngành, lĩnh vực.

#### **4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

a) Về xây dựng vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức:

Chính phủ, Bộ Nội vụ đã ban hành nhiều văn bản để làm căn cứ pháp lý cho các bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện. Theo đó, các bộ, ngành, địa phương đã tổ chức triển khai xây dựng vị trí việc làm trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc và trực thuộc để trình Bộ Nội vụ thẩm định, phê duyệt. Tính đến đầu tháng 12/2015, Bộ Nội vụ đã thẩm định và phê duyệt Đề án xác định vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức của 17/20 bộ, ngành (chiếm 85%) và 53/63 địa phương (chiếm 84,12 %).

b) Về việc hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn, chức danh công chức, viên chức:

Đến tháng 12 năm 2015, Bộ Nội vụ đã cùng các bộ quản lý công chức chuyên ngành ban hành được 47 tiêu chuẩn chức danh ngạch công chức. Bên cạnh đó, Bộ Nội vụ cũng đã tích cực phối hợp với các bộ, ngành liên quan để hoàn thiện và ban hành các thông tư liên tịch quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành. Theo đó, đã có 30 thông tư liên tịch giữa Bộ Nội vụ và các bộ quản lý chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành được ban hành, quy định 44 bộ tiêu chuẩn cho 137 chức danh nghề nghiệp của viên chức. Bộ Nội vụ đã chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương xây dựng, trình Chính phủ Nghị định quy định tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo,

quản lý trong các cơ quan hành chính nhà nước, trong đó quy định cụ thể tiêu chuẩn các chức danh lãnh đạo từ cấp phòng trở lên.

c) Về việc nâng cao chất lượng thi tuyển, thi nâng ngạch công chức:

Bộ Nội vụ và một số bộ, ngành, địa phương đã triển khai ứng dụng phần mềm trực tuyến vào thi tuyển công chức, thi nâng ngạch công chức và đạt được một số kết quả tích cực.

d) Về đổi mới phương thức tuyển chọn lãnh đạo cấp vụ, cấp sở, cấp phòng; quy định chế độ thực tập, tập sự lãnh đạo, quản lý:

Đã có 06 bộ, ngành và 36 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện thí điểm việc thi tuyển lãnh đạo, quản lý cấp vụ, cấp sở, cấp phòng. Bộ Chính trị đã có Thông báo kết luận số 202-TB/TW ngày 26/5/2015 về Đề án "Thí điểm đổi mới cách tuyển chọn lãnh đạo quản lý cấp vụ, cấp sở, cấp phòng". Theo đó, Bộ Chính trị cơ bản đồng ý với nội dung của Đề án và giao Ban cán sự đảng Chính phủ chủ trì, phối hợp với Ban Tổ chức Trung ương và Ban cán sự đảng Bộ Nội vụ tiếp thu ý kiến Bộ Chính trị hoàn thiện Đề án để tổ chức, thực hiện.

đ) Về việc hoàn thiện cơ chế đánh giá, phân loại công chức, viên chức:

Bộ Nội vụ đã trình Chính phủ ban hành Nghị định số 56/2015/NĐ-CP ngày 09/6/2015 về đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để đổi mới phương thức đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ, gắn với tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan đơn vị trong công tác đánh giá hàng năm.

e) Về quy định chế độ tiền cử và chính sách thu hút, phát hiện, trọng dụng và đãi ngộ người có tài năng trong hoạt động công vụ:

Chính phủ đã có quy định về việc xét tuyển đặc cách đối với những người tốt nghiệp thủ khoa, tốt nghiệp loại giỏi, xuất sắc ở nước ngoài hoặc có kinh nghiệm công tác từ 05 năm trở lên, đáp ứng được ngay yêu cầu của vị trí việc làm cần tuyển dụng. Đồng thời, Bộ Nội vụ đã xây dựng Đề án về chính sách thu hút, tạo nguồn cán bộ từ sinh viên tốt nghiệp xuất sắc, cán bộ khoa học trẻ. Đề án này đã được trình Bộ Chính trị xem xét và đã được thông qua (tại Kết luận số 86/KL-TW ngày 24/01/2014 của Bộ Chính trị).

g) Về việc chấn chỉnh công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức:

Để nâng cao kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động công vụ, Thủ tướng Chính phủ ban hành Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 19/3/2014 về việc đẩy mạnh phòng, chống tiêu cực trong công tác quản lý công chức, viên chức và thi đua khen thưởng.

h) Về việc thực hiện chính sách tinh giản biên chế để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức:

Bộ Nội vụ đã chủ trì phối hợp với các cơ quan có liên quan xây dựng Đề án tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Sau

khi trình Ban Cán sự đảng Chính phủ và được sự cho phép của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Nội vụ đã trình Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong đó xác định rõ mục tiêu, quan điểm và các giải pháp đồng bộ để thực hiện tinh giản biên chế; các bộ, ngành, địa phương đang triển khai thực hiện Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 về chính sách tinh giản biên chế.

i) Về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức:

- Về chương trình, tài liệu đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức: Bộ Nội vụ đã tích cực phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tổ chức biên soạn và ban hành mới hệ thống chương trình, tài liệu đào tạo, bồi dưỡng công chức. Ngoài ra, các bộ, ngành, địa phương đã biên soạn và ban hành gần 100 chương trình, tài liệu bồi dưỡng công chức theo nhu cầu công việc, tập trung bồi dưỡng các kỹ năng làm việc, sát với các vấn đề thực tiễn đặt ra từ quá trình thực thi công vụ.

- Kết quả đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức: Qua hơn 4 năm, tổng số cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng là gần 2.900.000 lượt người, trong đó bồi dưỡng về chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ là 1.870.000 lượt người, đạt tỷ lệ gần 65% tổng số lượt cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng. Công tác bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ viên chức của các bộ, ngành và địa phương trong giai đoạn 2011 - 2015 đạt gần 1.280.000 lượt người, đạt tỷ lệ 30,6% tổng số cán bộ, công chức, viên chức được đào tạo, bồi dưỡng.

k) Cải cách chính sách tiền lương, bảo hiểm, ưu đãi người có công:

Trong giai đoạn 2011 - 2015, cải cách tiền lương và các chế độ chính sách khác đối với đội ngũ cán bộ công chức, viên chức được thực hiện theo lộ trình. Một số chính sách tiền lương đã được thực hiện như: Sửa đổi hệ số phụ cấp chức vụ đối với một số chức danh lãnh đạo; ban hành chế độ phụ cấp công vụ áp dụng đối với cán bộ, công chức hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các cơ quan Đảng, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội từ Trung ương đến cấp xã; điều chỉnh mức trợ cấp hàng tháng từ ngày 01/5/2012 đối với cán bộ xã đã nghỉ việc; sửa đổi tăng tỷ lệ nâng bậc lương trước thời hạn do lập thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức từ 5% lên 10% và bổ sung chế độ nâng bậc lương đối với sĩ quan cấp tướng. Từ tháng 01/2015, đã tăng thêm tiền lương bằng 8% mức lương hiện hưởng của cán bộ, công chức, viên chức có hệ số lương từ 2,34 trở xuống.

Các quy định về chế độ bảo hiểm xã hội, ưu đãi người có công đã được quan tâm, thường xuyên sửa đổi, bổ sung. Hệ thống chính sách ưu đãi người có công đã thể chế hóa được các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước đối với người có công; tạo môi trường pháp lý thuận lợi để chính sách đi vào cuộc sống, tạo sự đồng thuận xã hội, góp phần bảo đảm công bằng xã hội. Tính đến nay đã có 97% người có công có mức sống cao bằng mức sống của dân cư cùng địa bàn.

## **5. Cải cách tài chính công**

a) Về thực hiện Luật Ngân sách nhà nước và hệ thống chính sách liên quan đến việc phân bổ, quản lý, sử dụng các nguồn lực tài chính:

Giai đoạn 2011 - 2015, việc thực hiện các quy định của Luật Ngân sách nhà nước năm 2002 tiếp tục được triển khai có hiệu quả, nâng cao vị trí, vai trò của công tác tài chính - ngân sách nhà nước, phục vụ cho việc thực hiện các mục tiêu kinh tế - xã hội của đất nước.

b) Về cơ chế, chính sách động viên các nguồn lực ngân sách nhà nước:

Cơ chế, chính sách tài chính ngân sách nhà nước liên tục được cải cách hoàn thiện đã tạo hành lang pháp lý cho phát triển kinh tế - xã hội. Các chính sách thuế được nghiên cứu cải cách theo hướng minh bạch, đơn giản; việc huy động nguồn vốn viện trợ phát triển chính thức (ODA) tiếp tục đảm bảo thực hiện có hiệu quả theo các cam kết quốc tế, đã tác động tích cực đến việc đảm bảo nguồn thu ngân sách nhà nước. Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Quyết định số 365/QĐ-TTg ngày 17/3/2015 ban hành Chương trình tổng thể của Chính phủ về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2015.

c) Đổi mới tài chính đối với các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập, tổ chức khoa học và công nghệ công lập:

Thực hiện Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí hành chính đối với các cơ quan hành chính Nhà nước; Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số 115/2005/NĐ-CP và Nghị định số 96/2010/NĐ-CP của Chính phủ đã mang lại những kết quả tích cực, góp phần thúc đẩy các cơ quan rà soát lại chức năng, nhiệm vụ, sắp xếp lại tổ chức bộ máy; sử dụng, bố trí cán bộ, công chức, viên chức phù hợp; chủ động phân bổ nguồn tài chính của đơn vị theo nhu cầu chi tiêu đối với từng lĩnh vực trên tinh thần tiết kiệm, thiết thực và hiệu quả; tăng cường trách nhiệm, nâng cao tính chủ động, tạo điều kiện phát huy tiềm lực, gắn kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ với sản xuất, kinh doanh, đào tạo nhân lực, thu hút nguồn lực của xã hội cho hoạt động khoa học và công nghệ và đầu tư có trọng điểm.

## **6. Hiện đại hóa hành chính**

a) Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước:

Hạ tầng công nghệ thông tin được xây dựng cơ bản đáp ứng yêu cầu hoạt động của các cơ quan nhà nước; hầu hết các bộ, ngành, địa phương đã triển khai hệ thống thư điện tử chính thức phục vụ công việc; việc tăng cường sử dụng văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước theo Chỉ thị số 15/CT-TTg ngày 22/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ đã được thực hiện có kết quả. Có 80% số lượng văn bản hành chính được các cơ quan hành chính cấp trung ương và địa phương trao đổi dưới dạng điện tử; số cơ quan hành chính



thuộc bộ, ngành, cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc trong năm 2011 đạt gần 2.900 đơn vị, đến năm 2015 đã đạt gần 3.500 đơn vị, tăng khoảng 20,67%.

Đến nay, đã có 100% các dịch vụ công cơ bản đã được các bộ, ngành và địa phương cung cấp trực tuyến mức độ 2; các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đã và đang được các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện. Việc triển khai chữ ký số đã được các bộ, ngành, địa phương quan tâm thực hiện theo quy định. Một số địa phương đang tích cực triển khai xây dựng Chính quyền điện tử, như: Đà Nẵng, Quảng Ninh, Hải Phòng, Bình Dương, thành phố Hồ Chí Minh...

b) Về xây dựng trụ sở cơ quan hành chính:

Các bộ, ngành, địa phương đã quan tâm đầu tư, sửa chữa, nâng cấp, xây mới hệ thống trụ sở cơ quan hành chính, nhằm cải thiện điều kiện làm việc và phục vụ cho mục tiêu hiện đại hóa công sở. Một số bộ đã xây dựng mới trụ sở làm việc và đưa vào vận hành như: Bộ Nội vụ, Bộ Tài nguyên và Môi trường,... một số địa phương đã xây dựng trung tâm hành chính tập trung của tỉnh như: Bà Rịa - Vũng Tàu, Bình Dương, Đà Nẵng...

c) Về áp dụng ISO trong hoạt động của cơ quan hành chính:

Việc triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 vào hoạt động quản lý nhà nước đã được các bộ, ngành và địa phương cố gắng, tích cực thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, giúp cho quy trình giải quyết công việc của cơ quan, đơn vị mình được minh bạch, chất lượng công việc được nâng lên, thay đổi phương thức và công cụ làm việc theo hướng linh hoạt, thuận tiện cho cán bộ, công chức trong hệ thống bộ máy hành chính nhà nước. Tính trong 5 năm, số cơ quan hành chính thuộc các bộ, ngành Trung ương đã có bản công bố ISO đạt trên 1.000 đơn vị; tại địa phương con số này đạt gần 1.700 đơn vị.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2011 - 2015**

#### **1. Những kết quả chủ yếu đạt được**

- Thể chế của nền hành chính được cải cách và dần được hoàn thiện cơ bản phù hợp với yêu cầu chủ trương quan trọng của Đảng và cơ chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

- Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được nâng cao rõ rệt. Cơ chế một cửa tiếp tục được duy trì, mở rộng, nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Đã tăng cường đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức, lấy đó làm thước đo về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính.

- Bộ máy hành chính từ Trung ương đến địa phương đã phân định rõ nhiệm vụ, quyền hạn, cơ bản khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống chức năng,

nhiệm vụ, phạm vi, đối tượng quản lý; cơ cấu bên trong đã có sự phân định rõ hơn giữa cơ quan quản lý và đơn vị sự nghiệp...

- Công tác xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có nhiều đổi mới.

- Cải cách tài chính công đã đạt được kết quả tích cực góp phần tăng cường kỷ luật tài chính, từng bước tăng tính minh bạch trong thực hiện ngân sách.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính được triển khai một cách đồng bộ từ Trung ương đến địa phương, từng bước phấn đấu theo hướng “Chính phủ điện tử”, “Chính quyền điện tử”.

## **2. Những tồn tại, hạn chế**

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo cải cách hành chính chưa thực sự quyết liệt. Hệ thống pháp luật còn công kênh, phức tạp. Tính đồng bộ, cân đối, khả thi của hệ thống pháp luật tuy đã có nhiều cải thiện nhưng vẫn còn sự chênh lệch, thiếu tính đồng bộ giữa các lĩnh vực. Tình trạng nợ đọng văn bản quy định chi tiết thi hành luật, pháp lệnh vẫn đang là nguyên nhân hạn chế hiệu lực thực tế của cả hệ thống pháp luật.

- Thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực còn rườm rà, phức tạp. Số lượng các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông còn ít. Việc công bố, công khai thủ tục hành chính còn chậm, còn tình trạng công khai thủ tục hành chính đã hết hiệu lực.

- Việc đổi mới chức năng, nhiệm vụ của cả bộ máy hành chính nhà nước còn chậm. Bộ máy của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các sở ở cấp tỉnh và các phòng ở cấp huyện còn công kênh, phức tạp, thiếu ổn định. Thực hiện tinh giản biên chế kém hiệu quả. Phân cấp quản lý nhà nước chưa được thực hiện triệt để, nghiêm túc.

- Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức có nơi chưa đồng đều, còn yếu về năng lực phát hiện vấn đề, tham mưu và đề xuất các biện pháp giải quyết; còn có những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực. Công tác kiểm tra, thanh tra công vụ và xử lý cán bộ, công chức có vi phạm pháp luật chưa thường xuyên, hiệu quả thấp.

- Việc thực hiện tự chủ tài chính có nơi chưa thực sự hiệu quả, việc xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ còn mang tính hình thức; chưa thực sự gắn kết giữa giao nhiệm vụ, giao biên chế và giao kinh phí.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính còn hạn chế. Một số bộ, ngành, địa phương chưa sâu sát trong chỉ đạo triển khai, chưa thực hiện nghiêm các yêu cầu trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008. Việc triển khai đầu tư xây dựng trụ sở cơ quan hành chính cấp xã còn hạn chế.

- Hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước từ trung ương đến địa phương vẫn chưa thật thống nhất, thông suốt. Còn tình trạng mệnh lệnh hành chính chưa được chấp hành một cách nghiêm túc, kỷ luật, kỷ cương hành chính

vẫn còn lỏng lẻo và tình trạng tùy tiện, thiếu quy định rõ ràng về quy trình giải quyết công việc ở các cơ quan hành chính.

### **3. Nguyên nhân**

- Phương pháp tổ chức triển khai thực hiện chưa có nhiều giải pháp tập trung, quyết liệt. Một số mục tiêu cải cách hành chính xây dựng định tính nên rất khó đánh giá đúng hiệu quả và trách nhiệm của cơ quan, tập thể, cá nhân liên quan trong tổ chức thực hiện.

- Quá trình triển khai còn lúng túng. Nhiệm vụ đề ra nhiều nhưng chưa thực sự gắn với các biện pháp và điều kiện bảo đảm cần thiết. Việc tổ chức mô hình thí điểm còn có nơi làm chưa đồng bộ, thiếu tổng kết, rút kinh nghiệm kịp thời.

- Nguồn lực và những điều kiện bảo đảm cần thiết cho cải cách hành chính còn nhiều hạn chế.

- Vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính đối với cải cách hành chính tại một số cơ quan, đơn vị còn hạn chế. Tệ cửa quyền, quan liêu, tham nhũng vẫn còn, tính công khai minh bạch của nền hành chính còn nhiều thách thức, một bộ phận cán bộ, công chức suy giảm lý tưởng, lối sống và vi phạm đạo đức công vụ, gây bất bình trong nhân dân.

### **4. Bài học kinh nghiệm**

- Cần nâng cao nhận thức, coi trọng công tác tuyên truyền, quán triệt sâu rộng các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về cải cách hành chính. Bảo đảm sự nhất quán, kiên trì, liên tục trong triển khai cải cách hành chính của Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và các địa phương.

- Nâng cao vai trò của cơ quan chủ trì tham mưu cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ trong công tác điều phối chung, tổng hợp, đôn đốc và theo dõi việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Xác định các mục tiêu cải cách hành chính mang tính định lượng với mức độ phù hợp, thiết thực để bảo đảm tính khả thi. Coi trọng công tác thí điểm và kết quả của một số mô hình trong triển khai cải cách hành chính.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá quá trình triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính. Tăng cường, phát huy vai trò giám sát của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân đối với công tác cải cách hành chính. Nâng cao năng lực của đội ngũ công chức làm công tác cải cách hành chính; bố trí đủ nguồn lực tài chính cho cải cách hành chính.

## **Phần thứ hai**

# **PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016-2020**

## **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

### **1. Mục tiêu**

- Tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ, đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước trong giai đoạn II (2016 - 2020).

- Khắc phục những tồn tại, hạn chế, bất cập trong quá trình triển khai thực hiện giai đoạn 2011 - 2015 của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

- Gắn kết công tác cải cách hành chính của các bộ, các tỉnh; tăng cường trách nhiệm của các cá nhân, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính. Nâng cao chất lượng, hiệu quả của cải cách hành chính để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước đến năm 2020.

### **2. Yêu cầu**

- Nâng cao chất lượng toàn diện triển khai cải cách hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Gắn kết chặt chẽ trong cải cách hành chính với việc triển khai các nhiệm vụ, đề án, dự án trên cơ sở thực hiện các nội dung về giải pháp, kinh phí và trách nhiệm thực hiện.

- Đôn đốc triển khai có kết quả các nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020.

- Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nước tại các bộ, các tỉnh trong quá trình triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Kế thừa và phát huy những kinh nghiệm tốt trong cải cách hành chính ở trong nước giai đoạn vừa qua, đồng thời chủ động nghiên cứu kinh nghiệm tiên tiến của các nước áp dụng phù hợp vào thực tiễn của Việt Nam.

## **II. NHIỆM VỤ CCHC NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016 - 2020**

### **1. Cải cách thể chế**

- Tiếp tục đẩy mạnh và thực hiện đồng bộ các cuộc cải cách lập pháp, hành chính và tư pháp, xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, thực hiện tốt chức năng kiến tạo phát triển.

- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng XHCN.

- Hoàn thiện hệ thống thể chế, pháp luật của nền hành chính phù hợp với Hiến pháp năm 2013. Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền con người, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân theo Hiến pháp năm 2013.

- Đến năm 2020, hoàn thành cơ bản nhiệm vụ xây dựng hệ thống pháp luật Việt Nam. Thể chế hóa nguyên tắc phân công, phối hợp, kiểm soát quyền lực nhà nước; phòng, chống tham nhũng.

- Tiếp tục đổi mới, hoàn thiện thể chế về sở hữu, doanh nghiệp nhà nước; hoàn thiện thể chế về tổ chức và kinh doanh vốn nhà nước. Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân.

- Thực hiện bước chuyển hướng hoàn thiện và tổ chức thực thi pháp luật. Đổi mới công tác thanh tra, kiểm tra, loại bỏ tình trạng lợi ích cục bộ trong quá trình ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

## **2. Cải cách thủ tục hành chính**

- Thực hiện nghiêm túc trách nhiệm người đứng đầu trong công tác cải cách thủ tục hành chính theo đúng Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

- Đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục hành chính. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80% vào năm 2020. Tăng cường công khai thủ tục hành chính.

- Triển khai thiết lập và đưa vào vận hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền. Xây dựng Đề án đơn giản hóa chế độ báo cáo trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tiếp tục tổ chức thực hiện có kết quả Đề án Tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013 - 2020.

- Tập trung cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ các cơ quan nhà nước; triển khai thực hiện đầy đủ, đồng bộ và có hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

## **3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

- Nghiên cứu, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, tổ chức. Phân loại các cơ quan hành chính để phù hợp với yêu cầu quản lý.

- Nghiên cứu xây dựng và đưa vào áp dụng mô hình đánh giá tổ chức.

- Hoàn thiện các quy định về phân cấp quản lý Trung ương - địa phương.

- Bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020.

- Hoàn thiện quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công lập theo ngành, lĩnh vực. Phân loại đơn vị sự nghiệp để thực hiện các hình thức chuyển đổi phù hợp. Đẩy mạnh xã hội hóa các đơn vị sự nghiệp công lập.

- Quy định chặt chẽ điều kiện, tiêu chí thành lập, giải thể, sáp nhập đơn vị hành chính các cấp theo hướng khuyến khích sáp nhập đơn vị hành chính cấp xã, bảo đảm cơ bản không tăng số lượng đơn vị hành chính ở địa phương.

#### **4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

- Tiếp tục đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức. Đề cao trách nhiệm và đạo đức công vụ, siết chặt kỷ luật, kỷ cương trong chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ của cán bộ, công chức.

- Bổ sung và hoàn thiện các chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ của công chức, viên chức. Đổi mới phương thức tuyển dụng công chức, viên chức; tổ chức thi điểm đổi mới phương thức tuyển chọn lãnh đạo, quản lý.

- Đổi mới công tác thống kê, báo cáo và quản lý hồ sơ công chức, viên chức.

- Triển khai thực hiện có hiệu quả tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.

- Tổ chức thực hiện việc đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức theo các quy định của pháp luật.

- Áp dụng công nghệ thông tin, các mô hình, phương pháp, công nghệ hiện đại trong các hoạt động tuyển dụng, nâng ngạch, thăng hạng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức.

- Tập trung nguồn lực ưu tiên cho cải cách chính sách tiền lương, chế độ bảo hiểm xã hội và ưu đãi người có công.

#### **5. Cải cách tài chính công**

- Kiểm soát chặt chẽ ngân sách nhà nước chi thường xuyên và đầu tư công.

- Tiếp tục thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với đơn vị hành chính và sự nghiệp.

- Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước, nhất là các tập đoàn kinh tế và các tổng công ty.

- Đổi mới căn bản cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ.

- Tiếp tục đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước.

- Đẩy mạnh xã hội hóa, hoàn thiện thể chế và tăng cường các biện pháp khuyến khích đầu tư theo hình thức công - tư (PPP).

- Chuẩn hóa chất lượng dịch vụ giáo dục, đào tạo, y tế; rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng, cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công.

## **6. Hiện đại hóa hành chính**

- Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ. Triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử.

- Quy trình hoá việc giải quyết công việc của cơ quan hành chính theo tiêu chuẩn ISO.

- Tổng kết, đánh giá hoạt động của Trung tâm hành chính tập trung, mô hình trung tâm hành chính công của một số địa phương. Tiếp tục đầu tư xây dựng trụ sở cơ quan hành chính, đặc biệt là trụ sở cấp xã.

## **7. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính**

- Tăng cường năng lực chỉ đạo, điều hành gắn với đẩy mạnh tham mưu, tổng hợp, triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ. Tăng cường công tác theo dõi, đánh giá, lấy ý kiến của người dân, tổ chức về kết quả cải cách hành chính..

- Tăng cường năng lực công chức chuyên trách cải cách hành chính. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, kiểm tra cải cách hành chính./.

# **BÁO CÁO CHÍNH**



Số: /BC-BCĐCCHC

Hà Nội, ngày tháng năm 2016

## **BÁO CÁO**

### **Sơ kết công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015 và phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020**

Thực hiện Nghị quyết Đại hội XI của Đảng, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 (gọi tắt là Nghị quyết số 30c/NQ-CP), trong đó xác định 5 mục tiêu, 6 nội dung cải cách hành chính, 39 nhiệm vụ cụ thể và 7 giải pháp thực hiện, được chia làm 2 giai đoạn.

Thực hiện chỉ đạo của Chính phủ và Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, nhằm đánh giá những kết quả đạt được, chỉ ra những tồn tại, yếu kém, nguyên nhân và bài học kinh nghiệm trong quá trình tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn I (2011-2015) và đề ra phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước giai đoạn II (2016-2020) của Nghị quyết số 30c/NQ-CP, Bộ Nội vụ, cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tổng hợp, báo cáo kết quả cải cách hành chính nhà nước giai đoạn I (2011-2015) và phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước giai đoạn II (2016-2020) với các nội dung cụ thể như sau:

### **Phần thứ nhất**

## **ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011 - 2015**

### **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

Sau khi Chính phủ ban hành Nghị quyết số 30c/NQ-CP; trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Nội vụ, các bộ, ngành, địa phương đã tích cực, chủ động tổ chức các hội nghị quán triệt, triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, đồng thời, các bộ, ngành và địa phương đã chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trực thuộc ban hành và triển khai thực hiện kế hoạch cải cách hành chính hàng năm; trong đó quan tâm tới việc bố trí nguồn lực và phân công trách nhiệm triển khai cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị. Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành nhiều văn bản quan trọng góp phần đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính, như: Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP, điều chỉnh phân công các bộ, cơ quan ngang bộ trong thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính; Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà

nước giai đoạn 2011-2020, quy định người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện có hiệu quả Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. Hàng năm, Chính phủ đã ban hành nhiều nghị quyết về đẩy mạnh cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính nhằm cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia<sup>(1)</sup>. Thủ tướng Chính phủ, Phó Thủ tướng Chính phủ đã làm việc với nhiều bộ, ngành, như: Tài chính; Tài nguyên và Môi trường; Xây dựng; Kế hoạch và Đầu tư; Công Thương và đã chỉ đạo quyết liệt, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực xây dựng, đất đai, đầu tư, kinh doanh, thuế, kho bạc, hải quan... nhằm tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, thúc đẩy tăng trưởng. Từ tình hình thực tế, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành nhiều chỉ thị nhằm đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm<sup>(2)</sup>.

Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã chủ trì tổ chức các hội nghị trực tuyến về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức; các cuộc họp về cải cách hành chính trong lĩnh vực thuế, hải quan, kho bạc, tài nguyên và môi trường, đầu tư, kinh doanh; triển khai các đề án về cải cách thủ tục hành chính, như: Đề án tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013-2020; Đề án liên thông một số thủ tục hành chính... Thông qua sự chỉ đạo trực tiếp, sát sao của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, công tác cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương có những định hướng vững chắc hơn, xác định rõ trọng tâm, trọng điểm để thực hiện có hiệu quả. Qua đó kịp thời chấn chỉnh công tác cải cách hành chính nói chung, cải cách thủ tục hành chính nói riêng,

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 442/QĐ-TTg ngày 28/3/2014 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính. Hàng năm, Bộ Nội vụ với vai trò cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo đã tham mưu ban hành và triển khai kế hoạch hoạt động và kế hoạch kiểm tra của Ban Chỉ đạo. Theo đó, các thành viên Ban Chỉ đạo tập trung chỉ đạo đẩy mạnh cải cách hành chính thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành mình; tăng cường đôn đốc kiểm tra cải cách hành chính; nghiên cứu, đề xuất các mô hình, sáng kiến

---

(1) Như: Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 18/3/2014 về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia; Nghị quyết số 43/NQ-CP ngày 06/6/2014 về một số nhiệm vụ trọng tâm cải cách thủ tục hành chính trong hình thành và thực hiện dự án đầu tư có sử dụng đất; Nghị quyết số 63/NQ-CP ngày 25/8/2014 về các nhóm giải pháp thuộc thẩm quyền của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các nhóm giải pháp thuộc thẩm quyền của Quốc hội để tiếp tục cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực thuế, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, đẩy mạnh sự phát triển của doanh nghiệp; Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 12/3/2015 về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2015-2016; Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về Chính phủ điện tử...

(2) Chỉ thị số 11/CT-TTg ngày 21/5/2014 về giải quyết khó khăn, vướng mắc, kiến nghị thúc đẩy phát triển sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, góp phần thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội của đất nước đến năm 2015; Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 5/8/2014 về tăng cường quản lý và cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực thuế và hải quan; Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách thủ tục hành chính; Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 14/7/2015 về tiếp tục tăng cường quản lý và cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan; Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 01/9/2015 về đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường.

cải cách hành chính, những vấn đề trọng tâm cần tập trung chỉ đạo của Chính phủ.

Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của các bộ, ngành và địa phương tập trung vào việc ban hành các văn bản chỉ đạo, đơn đốc triển khai công tác cải cách hành chính, chỉ thị về việc đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách hành chính, tổ chức triển khai đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính, công bố kết quả chỉ số cải cách hành chính. Trong giai đoạn 2011 - 2015, các bộ, ngành và địa phương đã ban hành trên 11.700 văn bản<sup>(3)</sup>. Triển khai Nghị quyết 30c/NQ-CP, Bộ Nội vụ đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương tổ chức thực hiện cải cách hành chính một cách đồng bộ, thống nhất. Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 1294/QĐ-BNV ngày 03/12/2012 về việc phê duyệt Đề án xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Hàng năm, Bộ Nội vụ đã phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tổ chức triển khai và công bố Chỉ số cải cách hành chính các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương các năm 2012, 2013, 2014<sup>(4)</sup>.

Để tăng cường sự đánh giá của người dân, tổ chức đối với kết quả cải cách hành chính, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, hiện tại Bộ Nội vụ đang triển khai Chương trình phối hợp với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội cựu Chiến binh Việt Nam về việc triển khai kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015<sup>(5)</sup>. Để đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ công, Bộ Y tế đã ban hành Đề án phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập; Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Đề án phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập. Ngoài ra, Bộ Nội vụ cũng đã ban hành và triển khai có hiệu quả Đề án nâng cao năng lực công chức chuyên trách làm công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015; Đề án tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015. Hàng năm, có 13 tỉnh, thành phố tiến hành khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công, dịch vụ sự nghiệp công trên địa bàn.

Công tác thanh tra, kiểm tra tình hình thực hiện cải cách hành chính đã được các bộ, ngành và địa phương quan tâm triển khai thực hiện, từ việc ban hành kế hoạch hàng năm đến tiến hành kiểm tra thực tế. Thông qua kiểm tra đã đánh giá được ưu điểm, hạn chế, tồn tại của các bộ, ngành và địa phương trong quá trình triển khai thực hiện Nghị quyết 30c/NQ-CP, kịp thời ghi nhận những kiến nghị, đề xuất của các bộ, ngành, địa phương để có cơ sở trình Chính phủ,

---

(3) Phụ lục 7: Một số kết quả công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn I (2011-2015).

(4) Phụ lục 1: Chỉ số cải cách hành chính - Par Index 03 năm 2012-2014.

(5) Phụ lục 2: Kết quả thực hiện điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo. Trong giai đoạn 2011 - 2015, số lượng các cơ quan, đơn vị thuộc các cơ quan Trung ương được kiểm tra là hơn 1.600 cơ quan, đơn vị và ở địa phương là trên 8.000 cơ quan, đơn vị<sup>(6)</sup>. Thông qua đó, kịp thời biểu dương, động viên những đơn vị làm tốt và phát hiện những sai phạm để có những chấn chỉnh trong quá trình thực hiện cải cách hành chính.

Công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính đã được các bộ, ngành, địa phương quan tâm thực hiện, góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người dân, xã hội và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về vai trò, tầm quan trọng của cải cách hành chính đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và của từng địa phương. Hàng năm, Bộ Nội vụ, các bộ, ngành, địa phương đều xây dựng kế hoạch thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính riêng hoặc lồng ghép vào kế hoạch tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật... Việc tuyên truyền được thực hiện một cách thường xuyên, liên tục với nhiều cách làm hay, thiết thực, thông qua nhiều hình thức như: Tổ chức các cuộc thi, diễn đàn, các báo cáo chuyên đề, hội nghị trực tuyến đã giúp cán bộ, công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp nhận thức được mục đích, ý nghĩa, nội dung của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước để cùng tham gia thực hiện, đồng thời rút ra những bài học kinh nghiệm, những cách làm hay để phát huy hiệu quả của công tác cải cách hành chính. Công tác tuyên truyền cải cách hành chính tại các bộ, ngành đạt trên 2.800 đợt, địa phương đạt 4.100 đợt, với trên 2.600 mô hình, sáng kiến cải cách hành chính đã được triển khai tại các tỉnh, thành phố trong 5 năm qua.

## **II. KẾT QUẢ CHỦ YẾU ĐẠT ĐƯỢC TRÊN CÁC NỘI DUNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Cải cách thể chế**

Chính phủ đã chú trọng công tác xây dựng các dự thảo luật, pháp lệnh trình Quốc hội và ban hành một số lượng lớn nghị định hướng dẫn thi hành luật, pháp lệnh, thể hiện rõ các quan điểm, chủ trương của Đảng về phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Với việc triển khai thực hiện Hiến pháp năm 2013, các bộ, ngành, địa phương đã tích cực rà soát, hệ thống hóa trên 100.000 văn bản quy phạm pháp luật các loại, đề xuất, kiến nghị các cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới trên 17.000 văn bản, nhằm bảo đảm tính hợp hiến, hợp pháp, tính đồng bộ, khả thi, đặc biệt là bảo đảm phân định trách nhiệm, thẩm quyền giữa chủ thể quản lý hành chính là Nhà nước với các chủ thể dân sự, kinh tế, thương mại; làm rõ các vấn đề về sở hữu, tạo bình đẳng giữa các thành phần kinh tế; khuyến khích thực hiện xã hội hóa các dịch vụ công<sup>(7)</sup>. Quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương được đổi mới, qua đó góp phần nâng cao chất lượng văn bản pháp luật, bảo đảm tính hợp hiến, hợp pháp, khả thi, đồng bộ của hệ thống thể chế. Về mặt nội dung, pháp luật đã thể hiện tư duy lập pháp mới, thể hiện tính cân

<sup>(6)</sup> Phụ lục 7: Một số kết quả công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn I (2011-2015).

<sup>(7)</sup> Phụ lục 7: Một số kết quả công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn I (2011-2015).

đổi, đồng bộ giữa thể chế về kinh tế, chính trị, xã hội, môi trường, bảo vệ quyền con người, phù hợp hơn với yêu cầu phát triển bền vững của đất nước, mở đường, tạo khuôn khổ pháp lý cho những bước phát triển mới về kinh tế - xã hội. Về hình thức văn bản, việc pháp luật quy định mỗi cơ quan thuộc hệ thống hành pháp, tư pháp ở Trung ương chỉ còn thẩm quyền ban hành một hình thức văn bản quy phạm pháp luật, đã làm giảm bớt tính công kênh, phức tạp của hệ thống văn bản quy phạm pháp luật. Ủy quyền lập pháp đã từng bước được hạn chế và giảm dần, việc ban hành pháp lệnh đã giảm cơ bản so với trước đây.

Về kỹ thuật lập pháp, đã từng bước khắc phục tính hình thức, đi vào thực chất hơn trong việc đề xuất các dự án luật, pháp lệnh với yêu cầu là các đề xuất phải thể hiện rõ chính sách, dự báo sơ bộ tác động kinh tế - xã hội, xác định rõ lộ trình ban hành, cơ quan soạn thảo để bảo đảm tính khả thi của đề xuất, làm cho hoạt động xây dựng chương trình, kế hoạch lập pháp của Quốc hội, lập quy của Chính phủ sát hơn với nhu cầu của thực tiễn. Quá trình soạn thảo, thẩm định dự thảo văn bản quy phạm pháp luật đã có nhiều đổi mới quan trọng theo hướng minh bạch, chặt chẽ, dân chủ hơn. Các kỹ thuật, công nghệ mới trong hoạt động lập pháp của nhiều nước trên thế giới đã được nghiên cứu để vận dụng vào thực tiễn của Việt Nam, như phương pháp đánh giá dự báo tác động kinh tế - xã hội của đề xuất và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, kỹ thuật “một văn bản sửa nhiều văn bản”, kỹ thuật hợp nhất văn bản quy phạm pháp luật, pháp điển hệ thống quy phạm pháp luật bước đầu phát huy hiệu quả; hình thành cơ chế mở để thu hút sự tham gia rộng rãi của nhân dân vào quá trình xây dựng pháp luật.

Trong nhiệm kỳ Quốc hội khoá XIII, Chính phủ đã xây dựng, trình Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội 106 dự án luật và 08 dự án pháp lệnh (tính đến tháng 10/2015) và đã được Quốc hội thông qua 64 luật, 19 luật sửa đổi, bổ sung; Ủy ban Thường vụ Quốc hội thông qua 01 pháp lệnh và 04 pháp lệnh sửa đổi, bổ sung. Một loạt các luật quan trọng được ban hành<sup>(8)</sup>, đã tiếp tục bổ sung, hoàn thiện thể chế về lĩnh vực kinh tế, dân sự, tổ chức bộ máy và nhiều lĩnh vực khác của đời sống xã hội; góp phần thúc đẩy phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, bộ máy tổ chức nhà nước và hội nhập kinh tế quốc tế. Theo đó, từ năm 2011 đến tháng 8 năm 2015, mỗi năm Chính phủ đã ban hành trên 130 nghị định hướng dẫn. Hàng năm, các bộ, ngành đã ban hành theo thẩm quyền và phối hợp ban hành trên 700 thông tư và thông tư liên tịch. Chính quyền địa phương các cấp cũng đã chú trọng việc ban hành và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật theo thẩm quyền, mỗi năm ban hành khoảng 1.000 quyết định để cụ thể hoá các văn bản của Trung ương cho phù hợp với điều kiện cụ thể của địa phương.

Thể chế về tổ chức bộ máy của hệ thống hành chính tiếp tục được hoàn thiện, đổi mới thông qua việc ban hành Luật Tổ chức Chính phủ năm 2015,

---

<sup>(8)</sup> Bộ luật Lao động, Luật Biển Việt Nam, Luật Doanh nghiệp, Luật Đấu thầu, Luật Đất đai, Luật Nhà ở, Luật Đầu tư công, Luật Kinh doanh bất động sản, Luật Căn cước công dân, Luật Ngân sách nhà nước, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của các luật về thuế, Luật Tài nguyên, Môi trường biển và hải đảo, Luật Tổ chức Chính phủ, Luật Tổ chức Chính quyền địa phương...

Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 và các nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, quy định về tổ chức cơ quan chuyên môn của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện. Các văn bản này đã làm rõ chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền và trách nhiệm của từng cơ quan trong hệ thống hành chính, loại bỏ phần lớn sự chồng chéo, trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ; phân định rõ hoạt động của cơ quan hành chính với doanh nghiệp, đơn vị sự nghiệp thực hiện dịch vụ công.

Thế chế về mối quan hệ giữa Nhà nước với người dân được quan tâm xây dựng, triển khai thực hiện. Quốc hội đã ban hành Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và hiện nay đang triển khai xây dựng Luật Tiếp cận thông tin, Luật Trưng cầu ý dân... thông qua đó, phát huy quyền dân chủ của người dân, quy định lấy ý kiến người dân trước khi quyết định các chủ trương, chính sách quan trọng của đất nước; tăng cường vai trò giám sát của nhân dân đối với các hoạt động của cơ quan nhà nước; xử lý các hành vi trái pháp luật của cơ quan và cán bộ, công chức trong thi hành công vụ; thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan hành chính trong giải quyết khiếu nại của Nhân dân.

Công tác phổ biến, giáo dục pháp luật đã bảo đảm quyền tiếp cận pháp luật của Nhân dân, nâng cao hiểu biết pháp luật, ý thức chấp hành pháp luật của người dân; hình thành cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật; huy động toàn bộ hệ thống chính trị tham gia công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, huy động được các nguồn lực của các cơ quan, tổ chức và xã hội tham gia hoạt động phổ biến, giáo dục pháp luật; bảo đảm sự công khai, minh bạch của các chính sách, pháp luật.

## **2. Cải cách thủ tục hành chính**

Cải cách thủ tục hành chính là một trong những nội dung được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đặc biệt quan tâm, chỉ đạo sát sao trong quá trình triển khai Nghị quyết 30c/NQ-CP. Theo đó, những quy định về kiểm soát thủ tục hành chính cơ bản được hoàn thiện với việc Chính phủ ban hành Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Chỉ thị số 15/CT-TTg ngày 05/7/2013 về việc tổ chức thực hiện Nghị định số 48/2013/NĐ-CP, Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách thủ tục hành chính; Bộ Tư pháp đã ban hành 04 thông tư hướng dẫn thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP. Công tác kiểm tra việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính; tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; truyền thông về cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính đã được các bộ, ngành, địa phương quan tâm thực hiện có hiệu quả.

Thủ tướng Chính phủ đã thành lập Hội đồng Tư vấn cải cách thủ tục hành chính để huy động sự tham gia của các tổ chức ngoài nhà nước trong việc tư vấn, đề xuất sáng kiến cải cách quy định, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động

sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân<sup>(9)</sup>, đánh giá việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính ở các bộ, ngành, địa phương. Kết quả hoạt động hàng năm của Hội đồng Tư vấn cải cách thủ tục hành chính có đóng góp thiết thực vào kết quả cải cách thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương.

Việc triển khai thực thi phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính theo 25 Nghị quyết chuyên đề của Chính phủ đã được các bộ, ngành thực hiện cơ bản hoàn thành với việc đã đơn giản hóa 4.525/4.723 thủ tục hành chính, đạt tỷ lệ 95,8% (tính đến hết Quý I năm 2016). Thủ tục hành chính quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật đã được tăng cường kiểm soát, cơ bản bảo đảm chỉ ban hành các thủ tục hành chính đáp ứng tiêu chí về sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp và có chi phí tuân thủ thấp nhất.

Nhiệm vụ rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính được Thủ tướng Chính phủ quan tâm chỉ đạo, theo đó, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành 02 quyết định phê duyệt kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính trọng tâm (Quyết định số 263/QĐ-TTg ngày 26/3/2012 và Quyết định số 08/QĐ-TTg ngày 06/01/2015), các bộ, ngành, địa phương hàng năm đều đã ban hành kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính. Việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính đã giúp giải phóng nguồn lực xã hội, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, đặc biệt thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quan trọng như đất đai, đầu tư, thuế, hải quan, kho bạc, bảo hiểm xã hội, đăng ký doanh nghiệp, xây dựng, tiếp cận điện năng... đã được thường xuyên rà soát, đơn giản hóa. Nhiều đề án, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính mang tính đột phá được nghiên cứu xây dựng và triển khai thực hiện<sup>10</sup>, thông qua đó, đã đạt được nhiều kết quả tích cực, đặc biệt là các kết quả cải cách, cắt giảm thời gian và thủ tục hành chính về thuế và bảo hiểm xã hội<sup>(11)</sup>.

---

(9) Quyết định số 367/QĐ-TTg ngày 28/2/2013.

(10) Nghị quyết số 43/NQ-CP ngày 06/6/2015 về một số nhiệm vụ trọng tâm cải cách thủ tục hành chính trong hình thành và thực hiện dự án đầu tư có sử dụng đất để cải thiện môi trường kinh doanh; Quyết định số 896/QĐ-TTg ngày 08/6/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013-2020; Quyết định số 1299/QĐ-TTg ngày 04/8/2014 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; Quyết định số 956/QĐ-BTP ngày 22/5/2015 phê duyệt Đề án thiết lập hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền.

(11) Trong năm 2014 (tính đến 01/01/2015) số giờ nộp thuế giảm được khoảng **370 giờ**, từ 537 giờ/năm xuống còn 167 giờ/năm. Tính đến tháng 30/9/2015, số giờ nộp thuế giảm tiếp được khoảng trên **50 giờ** (tổng cộng năm 2014 và 9 tháng đầu năm 2015 đã giảm được **420/537** giờ nộp thuế của doanh nghiệp, như vậy từ 167 giờ/năm xuống còn 117 giờ/năm. Đạt được mục tiêu mà Nghị quyết số 19/NQ-CP của Chính phủ đã đặt ra về việc giảm số giờ nộp thuế xuống dưới 121,5 giờ trong năm 2015. Cùng với việc sửa đổi cơ chế, chính sách theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính, Bộ Tài chính mở rộng triển khai áp dụng khai thuế và nộp thuế điện tử đối với các doanh nghiệp trên toàn quốc. Tính đến hết ngày 31/12/2015, dịch vụ nộp thuế điện tử đã được triển khai tại 63/63 Cục Thuế các tỉnh, thành phố, đồng thời Tổng cục Thuế đã hoàn thành ký kết với 44 Ngân hàng thương mại để triển khai nộp thuế điện tử trên toàn quốc; số lượng doanh nghiệp đã đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ với cơ quan thuế là 484.705 doanh nghiệp trên tổng số hơn 516 nghìn doanh nghiệp đang hoạt động, đạt tỷ lệ 95,49%; số lượng doanh nghiệp đăng ký dịch vụ với ngân hàng là 463.123 doanh nghiệp, chiếm tỷ lệ (91,23%) trên tổng số doanh nghiệp đang hoạt động, với số tiền đã nộp ngân sách nhà nước từ đầu năm 2015 đến 31/12/2015 là trên 146,5 nghìn tỷ đồng. Tổng cục Thuế, Bộ Tài chính cũng đã ban hành quy trình kiểm tra thuế nhằm hướng tới mục tiêu cải cách hành chính trong việc kiểm tra thuế, tránh gây phiền nhiễu cho người nộp thuế, theo đó, các Cục Thuế sẽ thực hiện kiểm tra tại trụ sở người nộp thuế không quá 01 lần/năm; nếu kế hoạch kiểm tra của cơ quan Thuế cấp dưới có sự chông chéo với kế hoạch của cơ quan Thuế cấp trên thì thực hiện theo kế hoạch cơ quan cấp trên. Thực hiện Quyết định số 08/2015/QĐ-TTg ngày 09/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ, từ ngày 01/5/2015, Bảo hiểm xã hội các địa phương trên toàn quốc chính thức thực hiện phương thức giao dịch điện tử đối với thủ tục tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp và đề nghị cấp sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế đối với cơ quan, doanh nghiệp, đơn vị sử dụng lao động. Đây được coi là bước đột phá, là giải pháp quyết định sự thành công trong cải cách hành chính

Thủ tục hành chính được các bộ, ngành, địa phương công bố, niêm yết công khai tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, công khai trên Cổng thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương và công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; bên cạnh đó thực hiện Quyết định số 08/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, đến cuối năm 2015, toàn bộ các thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương được chuẩn hóa và công khai, giúp cá nhân, tổ chức truy cập tìm hiểu, thực hiện thuận tiện, chính xác.

Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tiếp tục được đẩy mạnh triển khai tại các địa phương với nhiều cách làm mới, tạo sự chuyển biến tích cực trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp theo hướng công khai, minh bạch, thuận tiện. Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 về Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương thay thế Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007. Đến nay trên phạm vi cả nước đã có 10.960/11.164 (đạt tỷ lệ 98,2%) số đơn vị hành chính cấp xã, 704/713 (đạt tỷ lệ 98,7%) số đơn vị hành chính cấp huyện và 1.114/1.204 (đạt tỷ lệ 92,5%) số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đã triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; có 343/713 (đạt tỷ lệ 48,1%) số quận, huyện, thị xã, thành phố tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã triển khai mô hình một cửa liên thông hiện đại cấp huyện. Các cơ quan ngành dọc tại địa phương như: Công an, Thuế, Kho bạc, Hải quan, Bảo hiểm xã hội... cũng tích cực triển khai cơ chế một cửa và thực hiện liên thông với các cơ quan hành chính của địa phương trong thực hiện liên thông một số thủ tục hành chính. Đã chính thức thực hiện cơ chế một cửa quốc gia và kết nối kỹ thuật một cửa ASEAN đối với một số lĩnh vực. Một số địa phương (Quảng Ninh, Bình Dương, Đà Nẵng...) đang thí điểm tổ chức các Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung để giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tập trung.

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Trong giai đoạn 2011 - 2015, việc hoàn thiện thể chế về tổ chức bộ máy đã được Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương tập trung triển khai thực hiện, tạo cơ sở pháp lý để kiện toàn tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Chính phủ đã ban hành Nghị định số 36/2012/NĐ-CP ngày 18/4/2012 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của bộ, cơ quan ngang bộ. Trên cơ sở đó, Chính phủ đã ban hành 27 nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (riêng 03 bộ, ngành không sửa đổi, bổ sung nghị định gồm: Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Ban Quản lý Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh). Thông qua đó, đã phân định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống nhiệm vụ, phạm vi, đối tượng quản lý của các bộ, ngành và xác định rõ tiêu chí thành lập các tổ chức bên

---

của ngành Bảo hiểm xã hội. Theo đó, Danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực Bảo hiểm xã hội đã được chuẩn hóa, đồng thời, Cổng Thông tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam đã chính thức được khai trương, đây là địa chỉ để người dân, doanh nghiệp thực hiện giao dịch về bảo hiểm xã hội qua môi trường internet, góp phần giảm số lần giao dịch mà doanh nghiệp phải tiến hành mỗi năm từ 12 xuống còn 01 lần.



trong của các bộ, cơ quan ngang bộ như cục, vụ, tổng cục. Các bộ, ngành đã cơ bản hoàn thành việc rà soát về tổ chức bộ máy và trình cấp có thẩm quyền ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền các quyết định quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc. Về tổ chức bộ máy địa phương, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (thay thế Nghị định số 13/2008/NĐ-CP) và Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc cấp tỉnh (thay thế Nghị định số 14/2008/NĐ-CP). Theo đó, Bộ Nội vụ đã tích cực phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ xây dựng để ban hành các Thông tư liên tịch hướng dẫn về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện. Đến nay đã có 16 thông tư, thông tư liên tịch hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện được Bộ Nội vụ và các bộ, ngành ký ban hành. Hiện tại, Bộ Nội vụ đang phối hợp với các bộ, ngành liên quan triển khai Kế hoạch thi hành Luật Tổ chức Chính phủ, Luật Tổ chức chính quyền địa phương; xây dựng Nghị quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về tiêu chuẩn, thẩm quyền, thủ tục phân loại đơn vị hành chính, phân loại đô thị, thành lập, nhập, chia, điều chỉnh địa giới đơn vị hành chính; đặt tên, đổi tên đơn vị hành chính và điều kiện, tiêu chuẩn thành lập Ban Dân tộc của Hội đồng nhân dân tỉnh, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

Phân cấp quản lý giữa Trung ương - địa phương tiếp tục được đẩy mạnh triển khai theo Nghị quyết số 08/2004/NQ-CP ngày 30/6/2004 của Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước giữa Chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Đến nay, chính quyền địa phương cấp tỉnh đã được phân cấp thẩm quyền trên hầu hết các lĩnh vực quản lý, như ngân sách, nhân sự, đất đai, tài nguyên, doanh nghiệp nhà nước, kế hoạch và đầu tư, ban hành văn bản quy phạm pháp luật... đã góp phần tạo ra những chuyển biến tích cực trong hoạt động của chính quyền địa phương cũng như của các bộ, ngành Trung ương. Thực hiện phân cấp gắn với công tác cải cách thủ tục hành chính đã giảm phiền hà, giải quyết nhanh gọn thủ tục cho công dân và doanh nghiệp trên nhiều lĩnh vực, nhất là về đất đai, đầu tư và xây dựng, thành lập doanh nghiệp. Cùng với việc đẩy mạnh phân cấp, Chính phủ tăng cường giải quyết các vấn đề có tính chiến lược, tăng cường kiểm tra, giám sát đối với các nhiệm vụ đã phân cấp cho địa phương. Để tiếp tục hoàn thiện các quy định về phân cấp, Bộ Nội vụ đã phối hợp với các bộ, ngành, địa phương xây dựng, trình Chính phủ dự thảo Nghị quyết về phân cấp quản lý nhà nước giữa Chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Các địa phương tiếp tục rà soát, ban hành quy định sửa đổi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan, đơn vị; ban hành quy định phân cấp quản lý tổ chức bộ máy, phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

Chính phủ đã ban hành Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 quy định về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập (thay thế Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập). Đây là nghị định quan trọng, tạo khung pháp lý để các bộ quản lý về lĩnh vực sự nghiệp xây dựng, trình Chính phủ ban hành cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm phù hợp với tính chất, đặc điểm từng ngành, lĩnh vực. Đồng thời, Chính phủ khuyến khích thành lập các tổ chức cung ứng dịch vụ công thuộc các thành phần ngoài nhà nước, nhất là trong các lĩnh vực giáo dục - đào tạo, y tế, khoa học...

#### **4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

Triển khai Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức, đặc biệt là Quyết định số 1557/QĐ-TTg ngày 18/10/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức”, nhằm xây dựng một nền công vụ “chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả”, thời gian qua đã đạt được những kết quả tích cực trên các nội dung cụ thể như:

##### **a) Về xây dựng vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức:**

Chính phủ đã ban hành Nghị định số 41/2012/NĐ-CP ngày 08/5/2012 quy định vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp công lập và Nghị định số 36/2013/NĐ-CP ngày 22/4/2013 quy định vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức để làm căn cứ pháp lý cho các bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện; Bộ Nội vụ đã ban hành Thông tư số 14/2012/TT-BNV ngày 18/12/2012 hướng dẫn thực hiện Nghị định số 41/2012/NĐ-CP và Thông tư số 05/2013/TT-BNV ngày 25/6/2013 hướng dẫn thực hiện Nghị định số 36/2013/NĐ-CP. Theo đó, các bộ, ngành, địa phương đã tổ chức triển khai xây dựng vị trí việc làm trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc và trực thuộc để trình Bộ Nội vụ thẩm định, phê duyệt. Tính đến hết năm 2015, Bộ Nội vụ đã thẩm định và phê duyệt Danh mục vị trí việc làm của 63/63 địa phương và các bộ, ngành, như: Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội; Thanh tra Chính phủ; Bộ Khoa học và Công nghệ; Văn phòng Chính phủ; Bộ Nội vụ; Ủy ban Dân tộc...

##### **b) Về việc hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn, chức danh công chức, viên chức:**

Đến hết năm 2015, Bộ Nội vụ đã cùng các bộ quản lý công chức chuyên ngành ban hành được 59 tiêu chuẩn chức danh ngạch công chức. Bên cạnh đó, Bộ Nội vụ cũng đã tích cực phối hợp với các bộ, ngành liên quan để hoàn thiện và ban hành các thông tư liên tịch quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành. Theo đó, đã có 21 thông tư liên tịch giữa Bộ Nội vụ và các bộ quản lý chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành được ban hành, quy định 37 bộ tiêu chuẩn cho 113 chức danh nghề nghiệp của viên chức.

Căn cứ quy định tại Nghị định số 29/2012/NĐ-CP ngày 12/4/2012 của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức, Bộ Nội vụ đã ban hành Thông tư số 12/2012/TT-BNV ngày 18/12/2012 quy định về chức danh nghề

nghiệp và thay đổi chức danh nghề nghiệp đối với viên chức, trong đó đã hướng dẫn cụ thể về khung tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp, quy trình xây dựng chức danh nghề nghiệp viên chức.

Bộ Nội vụ đã chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương xây dựng, trình Chính phủ Nghị định quy định tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo, quản lý trong các cơ quan hành chính nhà nước, trong đó quy định cụ thể tiêu chuẩn các chức danh lãnh đạo từ cấp phòng trở lên.

c) Về việc nâng cao chất lượng thi tuyển, thi nâng ngạch công chức:

Bộ Nội vụ và một số bộ, ngành, địa phương đã ứng dụng phần mềm trực tuyến vào thi tuyển công chức. Theo đề xuất của Bộ Nội vụ, Thủ tướng Chính phủ yêu cầu các bộ, ngành Trung ương và 05 thành phố trực thuộc Trung ương khi tổ chức tuyển dụng công chức phải thực hiện việc tổ chức thi trên máy tính và giao Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng ngân hàng câu hỏi để sử dụng cho các môn thi trên máy vi tính trong kỳ thi tuyển công chức. Hàng năm, Bộ Nội vụ đã ban hành và triển khai kế hoạch tổ chức thi nâng ngạch công chức theo nguyên tắc cạnh tranh; chú trọng nâng cao chất lượng đề thi, công tác tổ chức thi, bảo đảm khách quan, công bằng, không còn tình trạng nợ điều kiện, tiêu chuẩn dự thi và áp dụng nhiều biện pháp phòng, chống tiêu cực trong thi nâng ngạch công chức.

d) Về đổi mới phương thức tuyển chọn lãnh đạo cấp vụ, cấp sở, cấp phòng; quy định chế độ thực tập, tập sự lãnh đạo, quản lý:

Đã có 06 bộ, ngành và 36 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện thí điểm việc thi tuyển lãnh đạo, quản lý cấp vụ, cấp sở, cấp phòng, bước đầu tạo được môi trường cạnh tranh, thu hút người có phẩm chất, năng lực tốt tham dự vào quá trình tuyển chọn, được dư luận ủng hộ. Qua thí điểm thi tuyển lãnh đạo tại một số bộ, ngành, địa phương, Bộ Nội vụ đã đúc rút được các bài học kinh nghiệm để hoàn thiện Đề án thí điểm đổi mới phương thức tuyển chọn lãnh đạo, quản lý cấp vụ, cấp sở, cấp phòng và đã được Ban Cán sự đảng Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đồng ý trình Ban Bí thư xem xét, quyết định. Bộ Chính trị đã có Thông báo kết luận số 202-TB/TW ngày 26/5/2015 về Đề án "Thí điểm đổi mới cách tuyển chọn lãnh đạo quản lý cấp vụ, cấp sở, cấp phòng". Theo đó, Bộ Chính trị cơ bản đồng ý với nội dung của Đề án và giao Ban Cán sự đảng Chính phủ chủ trì, phối hợp với Ban Tổ chức Trung ương và Ban Cán sự đảng Bộ Nội vụ tiếp thu ý kiến Bộ Chính trị hoàn thiện Đề án để tổ chức, thực hiện.

Theo phân công của Bộ Chính trị, Chính phủ, Bộ Nội vụ đã chủ trì, nghiên cứu xây dựng Đề án về tập sự lãnh đạo, quản lý theo hướng áp dụng cho các chức danh lãnh đạo cấp vụ, cấp sở và cấp phòng ở các cơ quan, tổ chức, đơn vị từ Trung ương đến địa phương trong hệ thống chính trị. Đề án đã được Ban Cán sự đảng Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đồng ý trình Bộ Chính trị xem xét, quyết định.

đ) Về việc hoàn thiện cơ chế đánh giá, phân loại công chức, viên chức:

Công tác đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm đang thực hiện theo các quy định của Đảng và Nhà nước. Bộ Nội vụ đã trình Chính phủ ban hành Nghị định số 56/2015/NĐ-CP ngày 09/6/2015 về đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức, trong đó quy định về nguyên tắc, căn cứ, nội dung, trình tự, thủ tục, tiêu chí, thẩm quyền đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm theo quy định của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để đổi mới phương thức đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ, gắn với tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan đơn vị trong công tác đánh giá hàng năm.

e) Về quy định chế độ tiến cử và chính sách thu hút, phát hiện, trọng dụng và đãi ngộ người có tài năng trong hoạt động công vụ:

Để thu hút những người có tài năng, kinh nghiệm công tác (kể cả khu vực ngoài nhà nước) vào làm việc trong các cơ quan nhà nước, Chính phủ đã có quy định về việc xét tuyển đặc cách đối với những người tốt nghiệp thủ khoa, tốt nghiệp loại giỏi, xuất sắc ở nước ngoài hoặc có kinh nghiệm công tác từ 05 năm trở lên, đáp ứng được ngay yêu cầu của vị trí việc làm cần tuyển dụng. Đồng thời, để thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao vào làm việc, Bộ Nội vụ đã xây dựng Đề án về chính sách thu hút, tạo nguồn cán bộ từ sinh viên tốt nghiệp xuất sắc, cán bộ khoa học trẻ. Đề án này đã được trình Bộ Chính trị xem xét và đã được thông qua (tại Kết luận số 86/KL-TW ngày 24/01/2014 của Bộ Chính trị).

g) Về việc chấn chỉnh công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức:

Để nâng cao kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động công vụ, Thủ tướng Chính phủ ban hành Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 19/3/2014 về việc đẩy mạnh phòng, chống tiêu cực trong công tác quản lý công chức, viên chức và thi đua khen thưởng. Theo đó, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ký Quyết định số 922/QĐ-BNV ngày 29/8/2014 ban hành Chương trình hành động để triển khai có hiệu quả Chỉ thị số 07/CT-TTg.

Đổi mới cơ chế quản lý các chức danh, số lượng và chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã: Để giải quyết những bất cập và các vấn đề trong quản lý đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã do thực tế đặt ra, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 29/2013/NĐ-CP ngày 08/4/2013 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2009/NĐ-CP ngày 22/10/2009 về chức danh, số lượng và chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã.

h) Về việc thực hiện chính sách tinh giản biên chế để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức:

Bộ Nội vụ đã chủ trì phối hợp với các cơ quan có liên quan xây dựng Đề án tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Đề án đã được Hội nghị Ban Chấp hành Trung ương lần thứ 10 (Khóa XI) cho ý kiến

và Bộ Chính trị thông qua tại phiên họp ngày 12/03/2015. Thực hiện chủ trương tiếp tục tinh giản biên chế theo tinh thần Hội nghị lần thứ bảy Ban chấp hành Trung ương khóa XI tại Kết luận số 64-KL/TW ngày 28/5/2013 của Ban Chấp hành Trung ương. Sau khi trình Ban Cán sự đảng Chính phủ và được sự cho phép của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Nội vụ đã trình Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong đó xác định rõ mục tiêu, quan điểm và các giải pháp đồng bộ để thực hiện tinh giản biên chế. Đồng thời, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Quyết định số 2218/QĐ-TTg ngày 10/12/2015 về Kế hoạch của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 39/NQ-TW. Các bộ, ngành, địa phương đang triển khai thực hiện Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 về chính sách tinh giản biên chế.

i) Về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức:

- Về chương trình, tài liệu đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức:

Triển khai Nghị định số 18/2010/NĐ-CP ngày 05/3/2010 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng công chức, Bộ Nội vụ đã phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tổ chức biên soạn và ban hành mới hệ thống chương trình, tài liệu đào tạo, bồi dưỡng công chức, bao gồm: Các chương trình, tài liệu bồi dưỡng theo tiêu chuẩn các ngạch công chức cán sự, chuyên viên, chuyên viên chính và chuyên viên cao cấp; các chương trình, tài liệu đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức vụ lãnh đạo, quản lý: lãnh đạo cấp phòng, lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp vụ. Thực hiện Quyết định số 1956/QĐ-TTg ngày 27/11/2009 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án "Đào tạo nghề cho lao động nông thôn đến năm 2020", Bộ Nội vụ phối hợp với một số bộ, ngành liên quan biên soạn, ban hành 26 bộ chương trình, tài liệu bồi dưỡng cho cán bộ, công chức xã và 9 bộ chương trình, tài liệu bồi dưỡng cho cán bộ, công chức phường, thị trấn và đã chuyển giao cho các địa phương sử dụng trong tổ chức bồi dưỡng công chức. Ngoài ra, các bộ, ngành, địa phương đã biên soạn và ban hành gần 100 chương trình, tài liệu bồi dưỡng công chức theo nhu cầu công việc, tập trung bồi dưỡng các kỹ năng làm việc, sát với các vấn đề thực tiễn đặt ra từ quá trình thực thi công vụ.

- Kết quả đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức:

Thực hiện Quyết định số 1374/QĐ-TTg ngày 12/8/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức giai đoạn 2011-2015, thời gian qua, các bộ, ngành, địa phương đã đẩy mạnh các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức và đạt được nhiều kết quả tích cực. Qua hơn 4 năm, tổng số cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng là gần 2.900.000<sup>(12)</sup> lượt người, trong đó bồi dưỡng về chuyên môn, kỹ năng

---

(12) **Năm 2011:** Tổng số lượt cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng là gần 670.000 lượt, tăng khoảng 45% so với năm 2010. Trong đó, đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ đạt khoảng 400.000 lượt, tăng gần 54% so với năm 2010; **Năm 2012:** Tổng số lượt cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng là gần 810.000 lượt, tăng gần 20% so với năm 2011; trong đó, bồi dưỡng về chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ đạt khoảng 560.000 lượt, tăng gần 40% so với năm 2011; **Năm 2013:** Tổng số cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng là gần 625.000 lượt người, giảm khoảng 23% so với

ng nghiệp vụ là 1.870.000 lượt người, đạt tỷ lệ gần 65% tổng số lượt cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng.

Thực hiện Nghị định số 29/2012/NĐ-CP ngày 12/4/2012 của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức, công tác bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ viên chức của các bộ, ngành và địa phương trong giai đoạn 2011 - 2015 đạt gần 1.280.000 lượt người, đạt tỷ lệ 30,6% tổng số cán bộ, công chức, viên chức được đào tạo, bồi dưỡng.

k) Cải cách chính sách tiền lương, bảo hiểm, ưu đãi người có công:

Trong giai đoạn 2011 - 2015, cải cách tiền lương và các chế độ chính sách khác đối với đội ngũ cán bộ công chức, viên chức được thực hiện theo lộ trình<sup>(13)</sup>. Thực hiện Nghị định số 31/2012/NĐ-CP ngày 12/4/2012 của Chính phủ về việc quy định mức lương tối thiểu chung, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội, Bộ Tài chính, Bộ Nội vụ đã ban hành nhiều văn bản hướng dẫn thực hiện. Một số chính sách tiền lương đã được thực hiện như: Sửa đổi hệ số phụ cấp chức vụ đối với một số chức danh lãnh đạo<sup>(14)</sup>; ban hành chế độ phụ cấp công vụ áp dụng đối với cán bộ, công chức hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các cơ quan Đảng, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội từ Trung ương đến cấp xã<sup>(15)</sup>; điều chỉnh mức trợ cấp hàng tháng từ ngày 01/5/2012 đối với cán bộ xã đã nghỉ việc theo Quyết định số 130-CP ngày 20/6/1975 của Hội đồng Chính phủ và Quyết định số 111-HĐBT ngày 13/10/1981 của Hội đồng Bộ trưởng; sửa đổi tăng tỷ lệ nâng bậc lương trước thời hạn do lập thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức từ 5% lên 10% và bổ sung chế độ nâng bậc lương đối với sĩ quan cấp tướng<sup>(16)</sup>. Từ tháng 01/2015, đã tăng thêm tiền lương bằng 8% mức lương hiện hưởng của cán bộ, công chức, viên chức có hệ số lương từ 2,34 trở xuống<sup>(17)</sup>. Hiện nay, đang tiếp tục triển khai thực hiện Kết luận số 63-KL/TW ngày 27/5/2013 của Hội nghị TW7 khóa XI về “một số vấn đề về cải cách chính sách tiền lương, bảo hiểm xã hội, trợ cấp ưu đãi người có công và định hướng cải cách đến năm 2020”.

---

năm 2012 (do kinh phí đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức cả nước giảm chung khoảng 30%). Trong đó, số lượt cán bộ, công chức được bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng đạt khoảng 414.000 lượt, đạt tỷ lệ khoảng 66% tổng số lượt cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng; riêng bồi dưỡng về các kỹ năng đạt 373.000 lượt, đạt tỷ lệ gần 90% tổng số lượt cán bộ, công chức được bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng; **Năm 2014:** Tổng số cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng là gần 800.000 lượt người, tăng khoảng 28% so với năm 2013, trong đó, số lượt cán bộ, công chức được bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng đạt khoảng 500.000 lượt, đạt tỷ lệ khoảng 62% tổng số lượt cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng.

(13) Đã 03 lần điều chỉnh tăng mức lương tối thiểu chung (nay là mức lương cơ sở), cụ thể: Từ ngày 01/5/2011 tăng thêm 13,7% (từ 730.000 đồng/tháng lên 830.000 đồng/tháng; Từ ngày 01/5/2012 tăng thêm 26,5% (từ 830.000 đồng/tháng lên 1.050.000 đồng/tháng); Từ ngày 01/7/2013 tăng thêm 9,5% (từ 1.050.000 đồng lên 1.150.000 đồng/tháng) và quy định mức lương cơ sở thay cho mức lương tối thiểu chung.

(14) Nghị định số 14/2012/NĐ-CP ngày 07/3/2012 về sửa đổi điều 7 Nghị định số 204/2004/NĐ-CP ngày 14/12/2004 và mục I bảng phụ cấp chức vụ lãnh đạo (bầu cử, bổ nhiệm) trong các cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp của nhà nước; cơ quan, đơn vị thuộc Quân đội nhân dân và Công an nhân dân ban hành kèm theo Nghị định số 204/2004/NĐ-CP.

(15) Với mức điều chỉnh từ 10% (quy định tại Nghị định số 57/2011/NĐ-CP ngày 07/7/2011) lên 25% từ ngày 01/5/2012 (quy định tại Nghị định số 34/2012/NĐ-CP ngày 15/4/2012).

(16) Theo Nghị định 17/2013/NĐ-CP ngày 19/02/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 204/2004/NĐ-CP ngày 14/12/2004 về chế độ tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức và lực lượng vũ trang.

(17) Theo Nghị định số 17/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ.

Quốc hội đã ban hành Luật Bảo hiểm xã hội năm 2014, theo đó mở rộng đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội. Hoàn thiện các chế độ bảo hiểm xã hội nhằm bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của các bên tham gia bảo hiểm xã hội, đảm bảo sự bình đẳng, công bằng hơn trong thụ hưởng bảo hiểm xã hội, đảm bảo nguyên tắc đóng hưởng, sự bền vững của hệ thống bảo hiểm xã hội...

Sau khi Pháp lệnh ưu đãi người có công được sửa đổi, bổ sung ngày 16/7/2012 và Pháp lệnh sửa đổi, bổ sung Pháp lệnh quy định danh hiệu vinh dự Nhà nước “Bà mẹ Việt Nam anh hùng”, Chính phủ đã ban hành 04 nghị định, Thủ tướng Chính phủ ban hành 04 quyết định, 02 chỉ thị; các bộ đã ban hành theo thẩm quyền và phối hợp ban hành 13 thông tư và thông tư liên tịch<sup>(18)</sup>. Hệ thống chính sách ưu đãi người có công đã thể chế hóa được các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước đối với người có công; tạo môi trường pháp lý thuận lợi để chính sách đi vào cuộc sống, tạo sự đồng thuận xã hội, góp phần bảo đảm công bằng xã hội. Tính đến nay đã có 97% người có công có mức sống cao bằng mức sống của dân cư cùng địa bàn.

## **5. Cải cách tài chính công**

a) Về thực hiện Luật Ngân sách nhà nước và hệ thống chính sách liên quan đến việc phân bổ, quản lý, sử dụng các nguồn lực tài chính:

Giai đoạn 2011 - 2015, việc thực hiện các quy định của Luật Ngân sách nhà nước năm 2002 tiếp tục được triển khai có hiệu quả, nâng cao vị trí, vai trò của công tác tài chính - ngân sách nhà nước, phục vụ cho việc thực hiện các mục tiêu kinh tế - xã hội của đất nước. Luật Ngân sách đã phân định trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan nhà nước, các tổ chức trong lĩnh vực ngân sách, của Quốc hội và các cơ quan của Quốc hội, Chủ tịch nước, Chính phủ và các cơ quan của Chính phủ, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân các cấp trong công tác quản lý ngân sách nhà nước. Cơ cấu chi ngân sách đã được cơ cấu lại theo hướng tăng chi cho con người, đảm bảo an sinh xã hội, tăng đầu tư cho nông nghiệp, nông dân, nông thôn. Quy trình chi ngân sách đã được cải tiến mạnh mẽ: việc phân bổ, giao dự toán từ đơn vị dự toán đến các đơn vị sử dụng ngân sách có nhiều tiến bộ về thời gian phân bổ, chất lượng phân bổ, thủ tục hành chính được cắt giảm; công tác quyết toán ngân sách, thanh tra, kiểm toán đã được tăng cường, đảm bảo từng bước tăng cường kỷ cương, kỷ luật tài chính; công khai ngân sách đã từng bước vào nề nếp và bước đầu đã phát huy được hiệu quả.

b) Về cơ chế, chính sách động viên các nguồn lực ngân sách nhà nước:

Cơ chế, chính sách tài chính ngân sách nhà nước liên tục được cải cách hoàn thiện đã tạo hành lang pháp lý cho phát triển kinh tế - xã hội. Các chính

---

<sup>(18)</sup> Nghị định số 31/2013/NĐ-CP ngày 09/4/2013 của Chính phủ; Nghị định số 101/2013/NĐ-CP ngày 04/9/2013 của Chính phủ và Nghị định số 20/2015/NĐ-CP ngày 14/2/2015; Thông tư số 05/2013/TT-BLĐTBXH ngày 15/5/2013 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Thông tư liên tịch số 28/2013/TTLT-BLĐTBXH-BQP ngày 22/10/2013 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Bộ Quốc phòng; Thông tư liên tịch số 13/2014/TTLT-BLĐTBXH-BTC ngày 03/6/2014 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Bộ Tài chính; Thông tư liên tịch số 03/TTLT-BNV-BQP-BLĐTBXH ngày 10/10/2014 của Bộ Nội vụ, Bộ Quốc phòng, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng; Thông tư số 16/2014/TT-BLĐTBXH ngày 30/7/2014 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Thông tư liên tịch số 45/2014/TTLT-BYT-BLĐTBXH ngày 25/11/2014 của Bộ Y tế, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội...

sách thuế được nghiên cứu cải cách theo hướng minh bạch, đơn giản đảm bảo thực hiện theo các cam kết quốc tế, góp phần tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp đã tác động tích cực đến việc đảm bảo nguồn thu ngân sách nhà nước như các loại thuế giá trị gia tăng, thuế thu nhập doanh nghiệp, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế thu nhập cá nhân, thuế xuất nhập khẩu, thuế tài nguyên, thuế bảo vệ môi trường, các khoản phí, lệ phí, các chính sách về khai thác nguồn lực từ đất đai... đã được rà soát, điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung, cắt giảm. Trong giai đoạn 2011 - 2015, Bộ Tài chính đã trình cấp có thẩm quyền và ban hành theo thẩm quyền nhiều văn bản quy phạm pháp luật nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm số giờ thực hiện thủ tục hành chính thuế tạo nhiều thuận lợi và tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp. Cùng với việc sửa đổi cơ chế, chính sách theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính, Bộ Tài chính mở rộng triển khai áp dụng khai thuế và nộp thuế điện tử đối với các doanh nghiệp trên toàn quốc.

Việc huy động nguồn vốn viện trợ phát triển chính thức (ODA) tiếp tục được thực hiện có hiệu quả, thu hút được nguồn vốn ODA lớn cho phát triển. Tuy nhiên, so với giai đoạn trước, Chính phủ cũng đã có những cân nhắc hơn trong sử dụng và tiến tới hạn chế vay vốn ODA. Đối với vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI), nhờ những cải cách tích cực và chính sách ưu đãi đầu tư hấp dẫn, Chính phủ tiếp tục thu hút được lượng vốn FDI rất lớn vào lĩnh vực kỹ thuật, công nghệ, dịch vụ tạo ra nguồn thu ngoại tệ quan trọng và thuế từ hoạt động xuất khẩu của các doanh nghiệp này. Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Quyết định số 365/QĐ-TTg ngày 17/3/2015 ban hành Chương trình tổng thể của Chính phủ về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2015, tiếp tục cho thấy những cố gắng, nỗ lực của Chính phủ đối với cải cách tài chính công; huy động nhiều hơn nguồn lực cho phát triển.

c) Đổi mới tài chính đối với các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập, tổ chức khoa học và công nghệ công lập:

- Về thực hiện cơ chế tự chủ tài chính đối với các cơ quan hành chính:

Theo các quy định, thực hiện Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí hành chính đối với các cơ quan hành chính Nhà nước đã mang lại những kết quả tích cực, góp phần thúc đẩy các cơ quan rà soát lại chức năng, nhiệm vụ, sắp xếp lại tổ chức bộ máy; sử dụng, bố trí cán bộ, công chức phù hợp<sup>(19)</sup>. Ngoài ra, đã bảo đảm hoạt động thường xuyên của cơ quan thực hiện tự chủ được phân bổ vào một nhóm mục chi tạo điều kiện cho đơn vị điều chỉnh khi cần thiết. Đồng thời, các cơ quan phải xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ và quy chế quản lý tài sản công, vì vậy có điều kiện để quản lý sử dụng kinh phí hiệu quả, tiết kiệm và cho phép được sử dụng kinh phí tiết kiệm để chi tăng thu nhập cho cán bộ, công chức trên cơ sở hiệu quả chất lượng công tác.

---

(19) Hầu hết các bộ đã giao thực hiện chế độ tự chủ cho 100% đơn vị trực thuộc. Ở địa phương, đối với các sở, ban, ngành cấp tỉnh, có 100% các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã giao thực hiện chế độ tự chủ đến từng cơ quan, đơn vị trực thuộc. Đối với các phòng, ban cấp huyện, có 100% địa phương giao thực hiện chế độ tự chủ đối với các đơn vị trực thuộc cấp huyện.



- Về cơ chế tự chủ tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập:

Các bộ, ngành và địa phương tiếp tục triển khai có hiệu quả việc thực hiện Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập. Kết quả triển khai đã tiếp tục khẳng định sự phù hợp với yêu cầu đổi mới cơ chế quản lý nguồn lực tài chính, lao động, cơ sở vật chất để thực hiện nhiệm vụ được giao, chủ động phân bổ nguồn tài chính của đơn vị theo nhu cầu chi tiêu đối với từng lĩnh vực trên tinh thần tiết kiệm, thiết thực và hiệu quả. Để nâng cao hiệu quả, hiệu lực và giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện cơ chế tự chủ tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập và phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội trong giai đoạn mới, ngày 14/02/2015, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 16/2015/NĐ-CP về cơ chế tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp công lập, thay thế Nghị định số 43/2006/NĐ-CP. Trên cơ sở đó, các bộ, ngành sẽ xây dựng, trình Chính phủ Nghị định về cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các đơn vị sự nghiệp công lập từng ngành, lĩnh vực cụ thể<sup>(20)</sup>.

d) Về thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các tổ chức khoa học và công nghệ công lập: Thực hiện Nghị định số 115/2005/NĐ-CP và Nghị định số 96/2010/NĐ-CP của Chính phủ, nhiều tổ chức khoa học và công nghệ đã phát huy hiệu quả trong hoạt động, đã tăng cường trách nhiệm, nâng cao tính chủ động, sáng tạo của thủ trưởng đơn vị khoa học và công nghệ, tạo điều kiện phát huy tiềm lực, gắn kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ với sản xuất, kinh doanh, đào tạo nhân lực, thu hút nguồn lực của xã hội cho hoạt động khoa học và công nghệ và đầu tư có trọng điểm<sup>(21)</sup>.

## 6. Hiện đại hóa hành chính

a) Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước:

Chính phủ tiếp tục đã có nhiều chỉ đạo tích cực trong việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin thực hiện Chỉ thị số 58/CT-TW của Bộ Chính trị về đẩy mạnh ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước<sup>(22)</sup>. Sau 5 năm tổ chức triển khai thực hiện các

---

(20) Đến nay, đã có 741 đơn vị sự nghiệp công lập thuộc các bộ, ngành được giao tự chủ về tài chính; trong đó có 208 đơn vị tự bảo đảm toàn bộ kinh phí hoạt động (đạt tỷ lệ 28%), 461 đơn vị tự bảo đảm một phần kinh phí (đạt tỷ lệ 62,2%) và 72 đơn vị do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ kinh phí hoạt động (đạt tỷ lệ 9,8%). Đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, có 24.890 đơn vị được giao quyền tự chủ tài chính; trong đó có 637 đơn vị tự bảo đảm toàn bộ kinh phí hoạt động (đạt tỷ lệ 2,6%), 9.970 đơn vị tự bảo đảm một phần kinh phí hoạt động (đạt tỷ lệ 40%) và 14.283 đơn vị do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ kinh phí hoạt động (đạt tỷ lệ 57,4%).

(21) Thông tư liên tịch số 55/2015/TTLT-BTC-BKHCN ngày 22/4/2015 hướng dẫn định mức xây dựng, phân bổ dự toán và quyết toán kinh phí đối với nhiệm vụ khoa học và công nghệ có sử dụng ngân sách nhà nước đã ban hành và thay thế Thông tư liên tịch số 44/2007/TTLT-BTC-BKHCN ngày 07/5/2007 của Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và Công nghệ về hướng dẫn định mức xây dựng và phân bổ dự toán kinh phí đối với các đề tài, dự án khoa học và công nghệ có sử dụng ngân sách nhà nước và Bộ Tài chính đang chủ trì phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ xây dựng dự thảo Thông tư liên tịch hướng dẫn sửa đổi, bổ sung Thông tư liên tịch số 93/2006/TTLT-BTC-BKHCN ngày 04/10/2006 hướng dẫn chế độ khoán kinh phí của các Đề tài, Dự án khoa học công nghệ có sử dụng ngân sách nhà nước.

(22) Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015, Nghị quyết 36-NQ/TW ngày

chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc của các bộ, ngành và địa phương từng bước được cải thiện, hiệu quả, hiệu lực của công tác quản lý, điều hành được nâng cao, tạo thuận lợi cho cá nhân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính. Từ năm 2012 đến nay, hệ thống thông tin hành chính điện tử Chính phủ gồm 02 cấp kết nối Văn phòng Chính phủ với các bộ, ngành, địa phương và các cơ quan, tổ chức liên quan được xây dựng và đưa vào vận hành thông suốt, ổn định, bảo đảm an toàn, an ninh. Trên cơ sở đó, tạo lập nền tảng triển khai thống nhất các hệ thống thông tin, các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và chính quyền các cấp. Kết quả cụ thể:

- Hạ tầng công nghệ thông tin được xây dựng cơ bản đáp ứng yêu cầu hoạt động của các cơ quan nhà nước, trong đó có khoảng 90% cán bộ, công chức trong cơ quan nhà nước được trang bị máy tính phục vụ công việc; hệ thống mạng nội bộ được triển khai tại tất cả các bộ, ngành, địa phương (đến cấp đơn vị trực thuộc đối với bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; đến cấp sở, ban, ngành, quận huyện đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương). Cụ thể: 100% cơ quan nhà nước có mạng nội bộ (LAN, Intranet, Extranet) phục vụ công việc ngày càng tốt hơn; có 84% các sở, ban, ngành, quận, huyện tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kết nối Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước; 100% các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã có Trang/Cổng Thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu theo khoản 2, Điều 28 của Luật Công nghệ thông tin.

- Hệ thống thư điện tử: Đến nay hầu hết các bộ, ngành, địa phương đã triển khai hệ thống thư điện tử chính thức (tên miền: .gov.vn, .chinhphu.vn) phục vụ công việc (đến cấp đơn vị trực thuộc các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; sở, ban, ngành đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương). Cụ thể: 30 bộ, cơ quan Trung ương có báo cáo đã triển khai hệ thống thư điện tử chính thức; 62 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có báo cáo đã triển khai hệ thống thư điện tử chính thức đồng bộ cho tất cả các cơ quan, đơn vị. Trong đó nhiều bộ, tỉnh báo cáo có 100% cán bộ, công chức đã được cấp hộp thư điện tử sử dụng thường xuyên trong công việc. Hệ thống phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ công việc được các bộ, ngành, địa phương triển khai mạnh mẽ, tại thời điểm năm 2011 đạt gần 1.600 đơn vị thì đến năm 2015 đạt gần 2.600 đơn vị, tăng khoảng 62,5%.

- Việc tăng cường sử dụng văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước theo Chỉ thị số 15/CT-TTg ngày 22/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ đã được thực hiện có kết quả. Có 80% số lượng văn bản hành chính được các cơ quan hành chính cấp trung ương và địa phương trao đổi dưới dạng điện tử.

- Số cơ quan hành chính thuộc bộ, ngành, cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi

công việc trong năm 2011 đạt gần 2.900 đơn vị, đến năm 2015 đã đạt gần 3.500 đơn vị, tăng khoảng 20,67%.

- Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước đã được các bộ, ngành và địa phương tập trung triển khai, đạt kết quả tích cực. Đến nay, đã có 100% các dịch vụ công cơ bản đã được các bộ, ngành và địa phương cung cấp trực tuyến mức độ 2 trên Cổng thông tin điện tử của mình; các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đã và đang được các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện. Ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được thực hiện có hiệu quả, nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo hướng công khai, minh bạch, nhất là trong lĩnh vực thuế, hải quan, đăng ký kinh doanh, tiếp cận điện năng... Đặc biệt, việc xây dựng, triển khai hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao đã góp phần nâng cao tính chính xác, kịp thời trong công tác tham mưu cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Thông qua việc tổng hợp, phân tích thông tin từ các bộ, ngành, địa phương đã góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và công tác cải cách hành chính tại các bộ, ngành, địa phương.

- Việc triển khai chữ ký số đã được các bộ, ngành, địa phương quan tâm thực hiện theo quy định tại Nghị định số 170/NĐ-CP ngày 13/11/2013 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 26/2007/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số và Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23/11/2011 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP. Việc triển khai xây dựng các phần mềm, cơ sở dữ liệu trong quản lý đã được các bộ, ngành, địa phương quan tâm thực hiện.

- Một số địa phương đang tích cực triển khai xây dựng Chính quyền điện tử. Thành phố Hải Phòng đã phê duyệt Đề án, chỉ đạo Ủy ban nhân dân các quận Ngô Quyền, Hồng Bàng triển khai thực hiện thí điểm mô hình chính quyền điện tử. Tỉnh Quảng Ninh tập trung hoàn thành Dự án xây dựng chính quyền điện tử, nâng cao hiệu quả hoạt động các Trung tâm hành chính công tại các huyện, thị xã, thành phố; triển khai chứng thư số của tổ chức tới 42 cơ quan, đơn vị và 2.187 chứng thư số của cá nhân thuộc 36 cơ quan, đơn vị. Thành phố Hồ Chí Minh triển khai hệ thống mạng đô thị băng thông rộng (MetroNet) tại 683 điểm kết nối các sở, ngành, quận, huyện, phường, xã và thị trấn, phục vụ hiệu quả việc vận hành, liên thông hệ thống thông tin chỉ đạo, điều hành các cấp. Thành phố Đà Nẵng tiếp tục mở rộng mô hình “phường, xã điện tử” và hoàn thiện mô hình “quận, huyện điện tử”.

#### b) Về xây dựng trụ sở cơ quan hành chính:

Các bộ, ngành, địa phương đã quan tâm đầu tư, sửa chữa, nâng cấp, xây mới hệ thống trụ sở cơ quan hành chính, nhằm cải thiện điều kiện làm việc và phục vụ cho mục tiêu hiện đại hóa công sở. Một số bộ đã xây dựng mới trụ sở

làm việc và đưa vào vận hành như: Bộ Nội vụ, Bộ Tài nguyên và Môi trường,... một số địa phương đã xây dựng trung tâm hành chính tập trung của tỉnh như: Bà Rịa - Vũng Tàu, Bình Dương, Đà Nẵng...

Thực hiện việc xây dựng trụ sở làm việc theo Quyết định số 1441/QĐ-TTg ngày 06/10/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã, phường bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước, trong giai đoạn 2011 - 2015, các tỉnh, thành phố đã tập trung đầu tư xây dựng mới, cải tạo, nâng cấp gần 3.000 trụ sở làm việc của các cơ quan hành chính cấp xã, phường đảm bảo yêu cầu cải cách hành chính... tuy nhiên, cũng còn một số tỉnh do chưa bố trí được nguồn kinh phí từ nguồn ngân sách Trung ương nên việc triển khai đầu tư cải tạo, mở rộng trụ sở cấp xã, phường còn nhiều hạn chế.

c) Về áp dụng ISO trong hoạt động của cơ quan hành chính:

Việc triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 vào hoạt động quản lý nhà nước đã được các bộ, ngành và địa phương cố gắng, tích cực thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, giúp cho quy trình giải quyết công việc của cơ quan, đơn vị mình được minh bạch, chất lượng công việc được nâng lên, thay đổi phương thức và công cụ làm việc theo hướng linh hoạt, thuận tiện cho cán bộ, công chức trong hệ thống bộ máy hành chính nhà nước. Tính trong 5 năm, số cơ quan hành chính thuộc các bộ, ngành Trung ương đã có bản công bố ISO đạt trên 1.000 đơn vị; tại địa phương con số này đạt gần 1.700 đơn vị.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2011 - 2015**

#### **1. Những kết quả chủ yếu đạt được**

a) Thể chế của nền hành chính được cải cách và dần được hoàn thiện cơ bản phù hợp với yêu cầu chủ trương quan trọng của Đảng và cơ chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

b) Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được nâng cao rõ rệt qua công tác kiểm soát, ban hành mới, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính; mở rộng hình thức, phạm vi công khai, minh bạch hóa thủ tục hành chính và các thông tin quản lý nhà nước, tập trung cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao sức cạnh tranh. Cơ chế một cửa tiếp tục được duy trì, mở rộng, nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức theo hướng công khai, minh bạch, thuận tiện. Đã tăng cường đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức, lấy đó làm thước đo về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính.

c) Bộ máy hành chính từ Trung ương đến địa phương đã phân định rõ nhiệm vụ, quyền hạn, cơ bản khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống chức năng, nhiệm vụ, phạm vi, đối tượng quản lý; cơ cấu bên trong đã có sự phân định rõ hơn giữa cơ quan quản lý và đơn vị sự nghiệp. Hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước của hệ thống hành chính được nâng cao, tính thống

nhất, công khai, minh bạch của nền hành chính được cải thiện và phát huy quyền làm chủ của Nhân dân. Vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đã có nhiều điều chỉnh cho phù hợp, bảo đảm quản lý nhà nước và phục vụ xã hội. Phân công, phân cấp giữa cơ quan Trung ương với địa phương và giữa các cấp ở địa phương với nhau đã có nhiều tiến bộ vượt bậc, đặc biệt là phân cấp về quản lý tài chính, ngân sách, quản lý cán bộ, công chức, viên chức...

d) Công tác xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có nhiều đổi mới; đã hoàn thành triển khai xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức; hệ thống quản lý công vụ được tổ chức theo nguyên tắc lấy năng lực và tính chuyên nghiệp cao làm nền tảng để phát triển; đã tiến hành rà soát, điều chỉnh và ban hành đồng bộ hệ thống tiêu chuẩn lãnh đạo, quản lý từ cấp phòng trở lên; hệ thống tiêu chuẩn, chức danh công chức; tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức; đổi mới việc đánh giá, phân loại công chức, viên chức hàng năm; đổi mới cơ chế tuyển dụng công chức, viên chức; tổ chức thi nâng ngạch theo nguyên tắc cạnh tranh; có quy định cụ thể về chế độ tiền cử và chính sách thu hút, phát hiện, trọng dụng và đãi ngộ người có tài năng trong hoạt động công vụ; đã đưa ra nhiều nhiệm vụ và giải pháp đồng bộ để thực hiện tinh giản biên chế đồng thời nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; đã có quy định cụ thể trong việc thi tuyển các chức vụ lãnh đạo, quản lý cấp vụ, cấp sở, cấp phòng theo nguyên tắc cạnh tranh; công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cũng được đổi mới, phân công, phân cấp rõ ràng hơn; cải cách tiền lương đã được quan tâm và đạt được những kết quả tích cực.

đ) Cải cách tài chính công đã đạt được kết quả tích cực; công tác quản lý tài chính, ngân sách có nhiều chuyển biến rõ nét; việc giám sát chi tiêu bằng quy chế chi tiêu nội bộ đã có nhiều chuyển biến tích cực, làm tăng tính hiệu quả của chi tiêu công, hạn chế tham nhũng, lãng phí trong sử dụng ngân sách nhà nước, góp phần tăng cường kỷ luật tài chính, từng bước tăng tính minh bạch trong thực hiện ngân sách. Các khoản chi ưu tiên cho các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội được bảo đảm; giảm thiểu các khoản chi mang tính bao cấp; các thủ tục cấp phát ngân sách được đơn giản hóa; công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát tài chính được tăng cường.

e) Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính được triển khai một cách đồng bộ từ Trung ương đến địa phương, từng bước phần đầu theo hướng “Chính phủ điện tử”, “Chính quyền điện tử”, nổi bật là hệ thống một cửa hiện đại cấp quận, huyện, phường, xã, mô hình Trung tâm hành chính công; hệ thống xác thực hồ sơ điện tử của công dân, cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện các giao dịch hành chính. Mạng lưới kết nối thông tin giữa các cơ quan đơn vị đang ngày càng mở rộng, hình thành cơ sở dữ liệu chung trong nhiều lĩnh vực quản lý.

## 2. Những tồn tại, hạn chế

a) Công tác lãnh đạo, chỉ đạo cải cách hành chính chưa thực sự quyết liệt, việc quán triệt, tuyên truyền và chỉ đạo tổ chức thực hiện, bố trí nguồn lực cho cải cách hành chính còn hạn chế; công tác thanh tra, kiểm tra giám sát ở một số cơ quan, đơn vị chưa được thực hiện thường xuyên.

b) Hệ thống pháp luật còn chồng chéo, phức tạp, với quá nhiều hình thức văn bản quy phạm pháp luật do nhiều cơ quan có thẩm quyền ban hành, bên cạnh đó pháp luật lại chưa được thường xuyên rà soát, hệ thống hóa, hợp nhất, pháp điển hóa nên khó tiếp cận, gây khó khăn cho việc tuân thủ, thi hành. Tính đồng bộ, cân đối của hệ thống pháp luật tuy đã có nhiều cải thiện nhưng vẫn còn sự chênh lệch, thiếu tính đồng bộ giữa các lĩnh vực. Nhiều đạo luật chưa có tính ổn định, tính dự báo chưa cao nên thường xuyên phải sửa đổi, bổ sung, ảnh hưởng đến sự ổn định của các quan hệ kinh tế - xã hội, nhất là đối với các quan hệ kinh tế. Tính khả thi của hệ thống pháp luật còn nhiều bất cập: Luật khung, luật ống với nhiều quy định mang tính tuyên ngôn, nguyên tắc chung và ủy quyền lập pháp, ngược lại còn có một số văn bản quy định quá chi tiết, đi sâu vào một số lĩnh vực cụ thể cần có sự điều chỉnh linh hoạt cho phù hợp với sự phát triển năng động của quan hệ kinh tế - xã hội. Những giải pháp cải cách, đổi mới trong thủ tục xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật chưa phát huy đầy đủ hiệu lực trong thực tiễn như vấn đề đánh giá tác động của chính sách, tác động của văn bản, việc thu hút sự tham gia của các chuyên gia, nhà khoa học. Tình trạng nợ đọng văn bản quy định chi tiết thi hành luật, pháp lệnh vẫn đang là nguyên nhân hạn chế hiệu lực thực tế của cả hệ thống pháp luật.

c) Thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực còn rườm rà, phức tạp. Số lượng các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông còn ít. Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tuy đã được đầu tư nâng cấp nhưng vẫn chưa đáp ứng được hiện đại hóa nền hành chính. Số lượng dịch vụ công cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 còn hạn chế. Việc công bố, công khai thủ tục hành chính trong thời gian qua còn chậm, còn tình trạng công khai thủ tục hành chính đã hết hiệu lực.

d) Việc đổi mới chức năng, nhiệm vụ của cả bộ máy hành chính nhà nước còn chậm, chưa phù hợp với yêu cầu phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Bộ máy của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các sở ở cấp tỉnh và các phòng ở cấp huyện còn chồng chéo, phức tạp, thiếu ổn định. Thực hiện tinh giản biên chế kém hiệu quả. Một số lĩnh vực quản lý nhà nước vẫn còn chồng chéo, vướng mắc. Phân cấp quản lý nhà nước chưa được thực hiện triệt để, nghiêm túc.

đ) Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức có nơi chưa đồng đều, thậm chí còn yếu, nhất là năng lực phát hiện vấn đề, tham mưu và đề xuất các biện pháp giải quyết; một số cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết công việc liên quan đến tổ chức và người dân chưa làm hết trách nhiệm, có lúc, có nơi còn có những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực. Công tác kiểm tra, thanh tra công vụ và xử lý cán bộ, công chức có vi phạm pháp luật chưa thường xuyên, hiệu quả

thấp. Việc xây dựng đề án vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức của các bộ, ngành, địa phương và ứng dụng công nghệ tin học vào thi tuyển, thi nâng ngạch công chức hiện nay còn chậm. Các văn bản hướng dẫn quy định về tuyển dụng công chức, thi nâng ngạch, thăng hạng, tiêu chuẩn chức danh công chức, đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức ban hành còn chậm, thiếu đồng bộ nên khó thực hiện, một số quy định về quản lý cán bộ, công chức, viên chức được ban hành quá lâu không còn phù hợp với thực tế nhưng chưa được thay đổi.

e) Việc thực hiện tự chủ tài chính có nơi chưa thực sự hiệu quả, việc xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ còn mang tính hình thức; việc phân bổ kinh phí hoạt động thường xuyên đối với các đơn vị tự bảo đảm một phần kinh phí và đơn vị do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ kinh phí hoạt động còn mang tính bình quân, chưa thực sự gắn kết giữa giao nhiệm vụ, giao biên chế và giao kinh phí nên vẫn còn tình trạng trông chờ, ỷ lại vào kinh phí của nhà nước.

g) Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính còn hạn chế. Cơ sở dữ liệu tại các cơ quan hành chính hiện nay có rất nhiều nhưng để trích xuất, chia sẻ thông tin còn gặp nhiều vướng mắc. Sự phối hợp giữa các cơ quan ngành dọc và các cơ quan hành chính tại địa phương trong ứng dụng công nghệ thông tin chưa hiệu quả và toàn diện. Thủ tục hành chính luôn thay đổi và quy trình ISO còn rườm rà, chưa thống nhất dẫn đến việc khó khăn trong triển khai các phần mềm dùng chung, chia sẻ thông tin và liên thông dữ liệu. Hạ tầng công nghệ thông tin tại các phường, xã chưa được quan tâm đúng mức, trình độ của cán bộ phường xã trong việc ứng dụng, duy trì các ứng dụng công nghệ thông tin đang gặp nhiều khó khăn. Một số bộ, ngành, địa phương chưa sâu sát trong chỉ đạo triển khai, chưa thực hiện nghiêm các yêu cầu trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008. Việc triển khai đầu tư xây dựng trụ sở cơ quan hành chính cấp xã còn hạn chế.

h) Hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước từ trung ương đến địa phương vẫn chưa thật thống nhất, thông suốt. Còn tình trạng mệnh lệnh hành chính chưa được chấp hành một cách nghiêm túc, kỷ luật, kỷ cương hành chính vẫn còn lỏng lẻo và tình trạng tùy tiện, thiếu quy định rõ ràng về quy trình giải quyết công việc ở các cơ quan hành chính. Phương thức quản lý điều hành của bộ máy hành chính chậm thay đổi, quy trình làm việc của các cơ quan hành chính nhìn chung còn thiếu tính chuyên nghiệp. Sự phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình giải quyết công việc vẫn còn thiếu chặt chẽ.

### **3. Nguyên nhân**

a) Cải cách hành chính là công việc khó khăn, phức tạp, chưa thực sự xác định là nhiệm vụ trọng tâm ưu tiên. Phương pháp tổ chức triển khai thực hiện chưa có nhiều giải pháp tập trung, quyết liệt. Công tác truyền thông phục vụ cho việc triển khai các chương trình, nhiệm vụ cải cách hành chính chưa tạo ra sự thống nhất cao về nhận thức trong toàn bộ hệ thống chính trị cũng như sự đồng thuận trong nhân dân.

b) Cải cách hành chính có mối quan hệ hữu cơ với cải cách lập pháp và cải cách tư pháp và đổi mới phương thức lãnh đạo của Đảng. Hiện tại chưa có giải pháp phù hợp để bảo đảm sự kết nối có hiệu quả các nội dung cải cách, đổi mới của cả hệ thống chính trị. Một số mục tiêu cải cách hành chính xây dựng định tính nên rất khó đánh giá đúng hiệu quả và trách nhiệm của cơ quan, tập thể, cá nhân liên quan trong tổ chức thực hiện.

c) Quá trình triển khai còn lúng túng. Nhiệm vụ đề ra nhiều nhưng chưa thực sự gắn với các biện pháp và điều kiện bảo đảm cần thiết. Việc tổ chức mô hình thí điểm còn có nơi làm chưa đồng bộ, thiếu tổng kết, rút kinh nghiệm kịp thời.

d) Nguồn lực và những điều kiện bảo đảm cần thiết cho cải cách hành chính còn nhiều hạn chế. Tính chuyên nghiệp, kỹ năng hành chính của cán bộ, công chức còn thấp. Việc áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động hành chính, trang thiết bị công sở còn lạc hậu so với mặt bằng chung trong khu vực và thế giới.

đ) Vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính đối với cải cách hành chính tại một số cơ quan, đơn vị còn hạn chế; chưa quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành, chưa đầu tư thời gian, nguồn lực thích đáng cho thực hiện cải cách hành chính.

e) Tệ cửa quyền, quan liêu, tham nhũng vẫn còn, tính công khai minh bạch của nền hành chính còn nhiều thách thức, một bộ phận cán bộ, công chức suy giảm lý tưởng, lối sống và vi phạm đạo đức công vụ, gây bất bình trong nhân dân.

#### **4. Bài học kinh nghiệm**

a) Cần nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành về mục tiêu, ý nghĩa, tầm quan trọng của cải cách hành chính đối với công cuộc xây dựng và phát triển đất nước. Từ đó, coi trọng công tác tuyên truyền, quán triệt sâu rộng các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về cải cách hành chính đối với các cấp chính quyền và toàn thể nhân dân để tạo ra sự đồng thuận chung trong toàn xã hội về thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

b) Bảo đảm sự nhất quán, kiên trì, liên tục trong triển khai cải cách hành chính của Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và các địa phương. Duy trì và tăng cường công tác chỉ đạo triển khai thực hiện cải cách hành chính thống nhất, đồng bộ từ Chính phủ tới chính quyền địa phương các cấp. Thực hiện cải cách hành chính phải đồng bộ với từng bước đổi mới hệ thống chính trị, đổi mới phương thức lãnh đạo của Đảng, cải cách kinh tế, cải cách lập pháp và cải cách tư pháp.

c) Nâng cao vai trò của cơ quan chủ trì tham mưu cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ trong công tác điều phối chung, tổng hợp, đôn đốc và theo dõi việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính. Tăng cường hơn nữa vai trò, trách nhiệm và quyết tâm chính trị của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp, của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong từng cơ quan, đơn vị là điều kiện quan trọng đảm bảo sự thành công của cải cách hành chính.



d) Xác định các mục tiêu cải cách hành chính mang tính định lượng với mức độ phù hợp, thiết thực để bảo đảm tính khả thi. Tổ chức thực hiện chương trình cải cách hành chính phải gắn với tổ chức thực hiện các nhiệm vụ chính của các bộ, ngành, địa phương. Phân công rõ trách nhiệm và có cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa các bộ, ngành, địa phương trong tổ chức thực hiện chương trình cải cách hành chính.

đ) Coi trọng công tác thí điểm và kết quả của một số mô hình trong triển khai cải cách hành chính. Thông qua thí điểm đánh giá, sơ kết, tổng kết, rút ra những vấn đề cần xử lý tiếp và nhân rộng nếu thấy phù hợp.

e) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá quá trình triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính. Chú trọng việc đánh giá, biểu dương những cơ quan đơn vị cá nhân thực hiện tốt và xử lý nghiêm các cá nhân, đơn vị vi phạm. Tăng cường, phát huy vai trò giám sát của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân đối với công tác cải cách hành chính.

g) Nâng cao năng lực của đội ngũ công chức làm công tác cải cách hành chính; bố trí đủ nguồn lực tài chính cho cải cách hành chính.

## **Phần thứ hai**

### **PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016-2020**

#### **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

##### **1. Mục tiêu**

- Tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ, đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước trong giai đoạn II (2016 - 2020). Trong đó, tập trung thực hiện các trọng tâm cải cách hành chính là: Cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công.

- Khắc phục những tồn tại, hạn chế, bất cập trong quá trình triển khai thực hiện giai đoạn 2011 - 2015 của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

- Gắn kết công tác cải cách hành chính của các bộ, các tỉnh; tăng cường trách nhiệm của các cá nhân, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính. Nâng cao chất lượng, hiệu quả của cải cách hành chính để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước đến năm 2020.

## **2. Yêu cầu**

- Nâng cao chất lượng toàn diện triển khai cải cách hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp từ Trung ương tới địa phương đáp ứng yêu cầu của thời kỳ mới.

- Gắn kết chặt chẽ trong cải cách hành chính với việc triển khai các nhiệm vụ, đề án, dự án; có sự chỉ đạo, phối hợp giữa các bộ, các tỉnh thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 chất lượng, hiệu quả trên cơ sở thực hiện các nội dung về giải pháp, kinh phí và trách nhiệm thực hiện được quy định tại Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

- Đôn đốc triển khai có kết quả các nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 bảo đảm nâng cao năng lực, kỹ năng thực thi công vụ được giao; ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp; gắn cải cách hành chính với cải cách lập pháp, tư pháp; cải thiện toàn thể môi trường đầu tư, kinh doanh.

- Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước tại các bộ, các tỉnh trong quá trình triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Kế thừa và phát huy những kinh nghiệm tốt trong cải cách hành chính ở trong nước giai đoạn vừa qua, đồng thời chủ động nghiên cứu kinh nghiệm tiên tiến của các nước áp dụng phù hợp vào thực tiễn của Việt Nam.

## **II. NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016 - 2020**

### **1. Cải cách thể chế**

a) Tiếp tục đẩy mạnh và thực hiện đồng bộ các cuộc cải cách lập pháp, hành chính và tư pháp, xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, thực hiện tốt chức năng kiến tạo phát triển.

b) Tiếp tục hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, bảo đảm tuân theo các tiêu chuẩn phổ biến của nền kinh tế thị trường hiện đại và hội nhập quốc tế.

c) Hoàn thiện hệ thống thể chế, pháp luật của nền hành chính phù hợp với Hiến pháp năm 2013.

d) Đẩy mạnh việc hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền con người, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân theo Hiến pháp năm 2013.

đ) Đến năm 2020, hoàn thành cơ bản nhiệm vụ xây dựng hệ thống pháp luật Việt Nam.

e) Thể chế hóa nguyên tắc phân công, phối hợp, kiểm soát quyền lực nhà nước; phòng, chống tham nhũng.

g) Tiếp tục đổi mới, hoàn thiện thể chế về sở hữu, doanh nghiệp nhà nước; hoàn thiện thể chế về tổ chức và kinh doanh vốn nhà nước.

h) Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân.

i) Thực hiện bước chuyển hướng hoàn thiện và tổ chức thực thi pháp luật.

k) Đổi mới công tác thanh tra, kiểm tra, loại bỏ tình trạng lợi ích cục bộ trong quá trình ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

## **2. Cải cách thủ tục hành chính**

a) Thực hiện kiểm soát chặt chẽ việc quy định thủ tục hành chính ngay từ khâu dự thảo; thực hiện nghiêm túc trách nhiệm người đứng đầu trong công tác cải cách thủ tục hành chính theo đúng Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80% vào năm 2020.

c) Tăng cường công khai thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và trên trang thông tin điện tử; niêm yết thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị nơi trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

d) Triển khai thiết lập và đưa vào vận hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền.

đ) Xây dựng Đề án đơn giản hóa chế độ báo cáo trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; nghiên cứu, nhân rộng mô hình hay, cách làm mới trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên phạm vi toàn quốc.

e) Tiếp tục tổ chức thực hiện có kết quả Đề án Tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013 - 2020.

g) Tập trung cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ các cơ quan nhà nước; triển khai thực hiện đầy đủ, đồng bộ và có hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

## **3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

a) Nghiên cứu, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, tổ chức.

b) Phân loại các cơ quan hành chính để phù hợp với yêu cầu quản lý. Những nhiệm vụ mà cơ quan nhà nước không cần thiết phải trực tiếp thực hiện hoặc thực hiện không có hiệu quả thì chuyển sang các tổ chức ngoài nhà nước đảm nhận.

c) Nghiên cứu xây dựng và đưa vào áp dụng mô hình đánh giá tổ chức.

d) Hoàn thiện các quy định về phân cấp quản lý Trung ương - địa phương.

đ) Tiếp tục cải cách và triển khai trên diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020.

e) Hoàn thiện quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công lập theo ngành, lĩnh vực. Phân loại đơn vị sự nghiệp để thực hiện các hình thức chuyển đổi phù hợp. Đẩy mạnh xã hội hóa các đơn vị sự nghiệp công lập.

g) Quy định chặt chẽ điều kiện, tiêu chí thành lập, giải thể, sáp nhập đơn vị hành chính các cấp theo hướng khuyến khích sáp nhập đơn vị hành chính cấp xã, bảo đảm cơ bản không tăng số lượng đơn vị hành chính ở địa phương.

#### **4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

a) Tiếp tục đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức. 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.

b) Đề cao trách nhiệm và đạo đức công vụ, siết chặt kỷ luật, kỷ cương trong chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ của cán bộ, công chức.

c) Bổ sung và hoàn thiện các chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ của công chức, viên chức.

d) Đổi mới phương thức tuyển dụng công chức, viên chức; tổ chức thí điểm đổi mới phương thức tuyển chọn lãnh đạo, quản lý.

đ) Đổi mới công tác thống kê, báo cáo và quản lý hồ sơ công chức, viên chức.

e) Triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế.

g) Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức. Tổ chức hệ thống quản lý và cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức gọn nhẹ, khoa học.

h) Tổ chức thực hiện việc đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức theo các quy định của pháp luật.

i) Áp dụng công nghệ thông tin, các mô hình, phương pháp, công nghệ hiện đại trong các hoạt động tuyển dụng, nâng ngạch, thăng hạng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức.

k) Tập trung nguồn lực ưu tiên cho cải cách chính sách tiền lương, chế độ bảo hiểm xã hội và ưu đãi người có công; đến năm 2020, tiền lương của cán bộ, công chức, viên chức được cải cách cơ bản, bảo đảm được cuộc sống của cán bộ, công chức, viên chức và gia đình ở mức trung bình khá trong xã hội.

## **5. Cải cách tài chính công**

a) Kiểm soát chặt chẽ ngân sách nhà nước chi thường xuyên và đầu tư công.

b) Tiếp tục thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với đơn vị hành chính và sự nghiệp.

c) Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước, nhất là các tập đoàn kinh tế và các tổng công ty.

d) Đổi mới căn bản cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ.

đ) Tiếp tục đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước.

e) Đẩy mạnh xã hội hóa, hoàn thiện thể chế và tăng cường các biện pháp khuyến khích đầu tư theo hình thức công - tư (PPP).

g) Chuẩn hóa chất lượng dịch vụ giáo dục, đào tạo, y tế; rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng, cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công.

## **6. Hiện đại hóa hành chính**

a) Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ.

b) Triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử theo Nghị quyết 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ và Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020.

c) Quy trình hoá việc giải quyết công việc của cơ quan hành chính theo tiêu chuẩn ISO.

d) Tổng kết, đánh giá hoạt động của Trung tâm hành chính tập trung, mô hình trung tâm hành chính công của một số địa phương. Tiếp tục đầu tư xây dựng trụ sở cơ quan hành chính, đặc biệt là trụ sở cấp xã.

## **7. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính**

a) Tăng cường năng lực chỉ đạo, điều hành gắn với đẩy mạnh tham mưu, tổng hợp, triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ. Thực hiện nghiêm túc Chỉ thị 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và các chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm.

b) Tăng cường công tác theo dõi, đánh giá, lấy ý kiến của người dân, tổ chức về kết quả cải cách hành chính. Triển khai xác định và công bố Chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Triển khai xác định và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính; Chỉ số hài lòng về chất lượng y tế công; Chỉ số hài lòng về chất lượng giáo dục công lập.

c) Tăng cường năng lực công chức chuyên trách cải cách hành chính.

d) Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, kiểm tra cải cách hành chính./.

***Nơi nhận:***

- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Phó TTg Trương Hoà Bình (để b/c);
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các thành viên Ban Chỉ đạo CCHC của CP;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- HỘND; UBND các tỉnh, t/p trực thuộc TW;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. TRƯỞNG BAN  
PHÓ TRƯỞNG BAN THƯỜNG TRỰC**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ  
Lê Vĩnh Tân**

# **PHỤ LỤC BÁO CÁO CHÍNH**

**Phụ lục 1**  
**CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH - PAR INDEX 03 NĂM 2012-2014**

**I. Chỉ số CCHC - PAR INDEX của các bộ qua 03 năm**

STT	Các bộ, cơ quan ngang bộ	PAR INDEX 2014	PAR INDEX 2013	PAR INDEX 2012	XẾP HẠNG 2014	XẾP HẠNG 2013	XẾP HẠNG 2012
1	Bộ Giao thông Vận tải	81.83	81.06	80.58	1	1	4
2	Bộ Tài chính	81.54	79.89	77.03	2	4	8
3	Ngân hàng Nhà nước Việt nam	80.48	80.38	72.91	3	2	15
4	Bộ Ngoại giao	80.07	80.31	79.64	4	3	5
5	Bộ Nội vụ	80.06	77.79	74.39	5	8	12
6	Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch	78.97	77.57	77.01	6	9	9
7	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	78.78	74.74	78.00	7	17	7
8	Bộ Tài nguyên và Môi trường	78.69	77.09	69.75	8	14	16
9	Bộ Tư pháp	78.27	79.53	82.47	9	5	1
10	Bộ Xây dựng	78.03	77.25	73.85	10	12	13
11	Thanh tra Chính phủ	77.66	77.20	79.38	11	13	6
12	Bộ Công Thương	76.15	79.36	81.18	12	6	2
13	Bộ NN và PT nông thôn	75.42	78.34	80.71	13	7	3
14	Bộ Thông tin và Truyền thông	73.88	76.28	73.63	14	15	14
15	Bộ LĐ-TB và Xã hội	73.72	75.48	67.06	15	16	18
16	Ủy ban Dân tộc	73.57	66.71	67.19	16	19	17
17	Bộ Y tế	73.55	74.19	64.78	17	18	19
18	Bộ Giáo dục và Đào tạo	71.19	77.32	76.48	18	10	10
19	Bộ Khoa học và Công nghệ	71.00	77.27	76.20	19	11	11
	<b>Giá trị trung bình:</b>	<b>76.99</b>	<b>77.35</b>	<b>75.38</b>			



## II. Chỉ số CCHC - PAR INDEX của các tỉnh, thành phố qua 03 năm

STT	Các tỉnh, thành phố	PAR INDEX 2014	PAR INDEX 2013	PAR INDEX 2012	XẾP HẠNG 2014	XẾP HẠNG 2013	XẾP HẠNG 2012
1	Đà Nẵng	92.54	87.02	87.12	1	1	1
2	Hải Phòng	91.81	86.93	83.05	2	2	6
3	Hà Nội	91.21	85.43	82.77	3	5	7
4	Đồng Nai	88.56	81.73	74.07	4	17	43
5	Cần Thơ	87.81	84.49	80.87	5	8	12
6	Thành phố Hồ Chí Minh	87.12	83.52	83.83	6	9	3
7	Phú Thọ	86.45	85.79	79.56	7	4	23
8	Bà Rịa - Vũng Tàu	85.69	82.70	86.14	8	14	2
9	Lào Cai	85.52	83.32	80.36	9	11	17
10	Đồng Tháp	85.49	83.08	83.41	10	13	4
11	Bắc Giang	85.40	83.22	82.75	11	12	8
12	Bình Dương	85.22	86.86	81.26	12	3	11
13	Vĩnh Phúc	84.97	84.90	79.16	13	6	25
14	Quảng Ninh	84.89	79.59	80.21	14	23	19
15	An Giang	84.84	82.41	83.25	15	15	5
16	Hà Tĩnh	84.83	83.37	78.86	16	10	27
17	Bình Thuận	84.65	84.75	77.24	17	7	32
18	Tây Ninh	84.63	78.17	80.29	18	31	18
19	Thừa Thiên Huế	84.31	76.72	74.85	19	41	41
20	Bạc Liêu	84.14	81.91	80.56	20	16	14
21	Thanh Hoá	83.97	80.90	80.41	21	21	16
22	Khánh Hoà	83.62	78.15	76.84	22	32	34
23	Bến Tre	83.45	81.40	79.80	23	18	21
24	Trà Vinh	83.11	81.21	79.57	24	19	22

STT	Các tỉnh, thành phố	PAR INDEX 2014	PAR INDEX 2013	PAR INDEX 2012	XẾP HẠNG 2014	XẾP HẠNG 2013	XẾP HẠNG 2012
25	Lạng Sơn	83.09	79.21	70.64	25	26	49
26	Kiên Giang	82.91	77.75	71.17	26	33	48
27	Bắc Ninh	82.87	77.63	78.29	27	35	28
28	Ninh Thuận	82.28	77.30	77.63	28	37	30
29	Thái Bình	81.95	80.99	81.95	29	20	9
30	Lâm Đồng	81.94	78.69	70.22	30	28	50
31	Tiền Giang	81.83	80.84	79.38	31	22	24
32	Quảng Bình	81.81	75.36	70.16	32	44	52
33	Sóc Trăng	81.72	78.41	77.05	33	29	33
34	Đắk Lắk	81.51	77.69	75.86	34	34	36
35	Quảng Nam	81.29	73.11	78.16	35	52	29
36	Hòa Bình	81.24	78.41	67.81	36	30	56
37	Quảng Trị	81.19	72.79	71.60	37	53	47
38	Cà Mau	80.99	76.37	75.36	38	42	38
39	Bình Định	80.79	74.87	75.65	39	45	37
40	Ninh Bình	80.43	79.15	80.73	40	27	13
41	Hung Yên	80.18	75.53	69.40	41	43	54
42	Thái Nguyên	80.05	77.01	79.03	42	38	26
43	Phú Yên	80.01	79.50	74.57	43	25	42
44	Nghệ An	80.00	74.33	77.31	44	46	31
45	Hải Dương	79.26	74.18	74.87	45	47	40
46	Nam Định	79.20	73.80	75.29	46	49	39
47	Hậu Giang	78.85	76.98	80.52	47	39	15
48	Long An	78.54	73.36	79.96	48	50	20
49	Bình Phước	78.34	71.06	69.69	49	55	53

STT	Các tỉnh, thành phố	PAR INDEX 2014	PAR INDEX 2013	PAR INDEX 2012	XẾP HẠNG 2014	XẾP HẠNG 2013	XẾP HẠNG 2012
50	Yên Bái	78.17	73.18	76.55	50	51	35
51	Gia Lai	77.76	66.24	70.19	51	60	51
52	Lai Châu	76.75	63.17	66.46	52	62	59
53	Tuyên Quang	76.45	72.69	68.90	53	54	55
54	Quảng Ngãi	76.31	79.53	72.90	54	24	46
55	Đắk Nông	76.25	77.48	73.25	55	36	45
56	Sơn La	75.43	58.91	64.08	56	63	61
57	Vĩnh Long	75.10	76.76	81.67	57	40	10
58	Kon Tum	74.89	70.82	67.68	58	56	57
59	Hà Giang	73.37	69.43	65.08	59	57	60
60	Hà Nam	69.44	73.97	73.53	60	48	44
61	Điện Biên	68.68	65.13	62.58	61	61	63
62	Cao Bằng	67.18	68.25	64.04	62	59	62
63	Bắc Kạn	64.21	68.82	67.62	63	58	58
	<b>Giá trị trung bình:</b>	<b>81.21</b>	<b>77.56</b>	<b>76.08</b>			

**Phụ lục 2**  
**KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH**

**1. DO MỘT SỐ ĐỊA PHƯƠNG THỰC HIỆN (năm 2014, 2015)**

<b>Tỉnh, thành phố</b>	<b>Dịch vụ</b>	<b>Chỉ số hài lòng (%)</b>
Kiên Giang	1. Cấp giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh	<b>73,17</b>
	2. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	<b>56,84</b>
	3. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở	<b>88,05</b>
	4. Cấp chứng thực	<b>67,63</b>
	5. Cấp giấy khai sinh	<b>67,81</b>
	6. Cấp giấy đăng ký kết hôn	<b>72,23</b>
Hà Nội	1. Cấp giấy chứng minh nhân dân	<b>91,33</b>
	2. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	<b>71,16</b>
	3. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở	<b>80,68</b>
	4. Cấp chứng thực	<b>78,05</b>
	5. Cấp giấy khai sinh	<b>87,09</b>
	6. Cấp giấy đăng ký kết hôn	<b>84,57</b>
Vĩnh Long	1. Cấp giấy chứng minh nhân dân	<b>82</b>
	2. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	<b>57,61</b>
	3. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở	<b>57</b>
	4. Cấp chứng thực	<b>83</b>
	5. Cấp giấy khai sinh	<b>72,72</b>
	6. Cấp giấy đăng ký kết hôn	<b>80</b>
Khánh Hòa	1. Lĩnh vực bảo hiểm xã hội	<b>70,78</b>
	2. Các Sở, ngành thuộc UBND tỉnh	<b>75,87</b>
	3. Lĩnh vực Kho bạc	<b>75,96</b>

<b>Tỉnh, thành phố</b>	<b>Dịch vụ</b>	<b>Chỉ số hài lòng (%)</b>
	4. Lĩnh vực Hải quan	<b>75,98</b>
	5. Lĩnh vực Thuế	<b>74,21</b>
	6. Ngân hàng nhà nước tỉnh	<b>76,43</b>
	7. Ngành Công an	<b>76,41</b>
	8. UBND các huyện	<b>74,69</b>
	9. Các bệnh viện đa khoa và chuyên khoa	<b>71,20</b>
Đà Nẵng	Kết quả khảo sát của TT Thông tin DVC	<b>78,80</b>
	Kết quả khảo sát trực tuyến	<b>98,38</b>
	Kết quả của Viện NCPTKTXH:	
	- Kê khai và nộp thuế - Bảo hiểm XH - Hải quan - Phòng cháy, Chữa cháy	<b>Trên 50</b> <b>Gần 50</b> <b>60,80</b> <b>63,60</b>
Nghệ An	Chỉ số hài lòng chung về 09 cơ quan	<b>65,80</b>
Bình Định	1. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho hộ gia đình.	<b>94,04</b>
	2. Chuyển nhượng quyền sử dụng đất cho hộ	<b>92,60</b>
	3. Chuyển đổi mục đích sử dụng đất	<b>93,11</b>
	4. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho tổ chức	<b>93,50</b>
	5. Chuyển nhượng quyền sử dụng đất cho tổ chức	<b>100</b>
	6. Y tế	<b>90</b>
Thanh Hóa	1. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho hộ gia đình, cá nhân	<b>82,80</b>
	2. Cấp giấy chứng nhận chuyển quyền sử dụng đất HGD, CN	

<b>Tỉnh, thành phố</b>	<b>Dịch vụ</b>	<b>Chỉ số hài lòng (%)</b>
	3. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho tổ chức	<b>50</b>
	4. Cấp phép xây dựng nhà ở HGD	<b>90</b>
	5. Cấp giấy phép xây dựng công trình lập dự toán	<b>92</b>
	6. Bệnh viện phụ sản	<b>72</b>
	7. Cấp phép kinh doanh karaoke	<b>85,70</b>
Phú Thọ	1. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho hộ gia đình, cá nhân	<b>89,10</b>
	2. Cấp giấy chứng nhận chuyển quyền sử dụng đất HGD, CN	<b>85,10</b>
	3. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho tổ chức	<b>76,60</b>
	4. Cấp giấy chứng nhận kinh doanh cho HTX, hộ SXCT	<b>88,70</b> <b>78,70</b>
	5. Cấp giấy chứng nhận kinh doanh cho DN	<b>58,30</b>
	6. Cấp giấy phép xây dựng công trình lập dự án	<b>88,10</b>
	7. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở hộ gia đình	
Vĩnh Phúc	1. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và chuyển nhượng quyền sử dụng đất.	<b>60</b>
	2. Khám/điều trị tại Bệnh viện Đa khoa Vĩnh Phúc/Trung tâm Y tế huyện Tam Đảo/Trung tâm Y tế huyện Yên Lạc	<b>75,60</b>
Thái Nguyên	1. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	<b>59,10</b>
	2. Cấp giấy phép đăng ký kinh doanh	<b>77,30</b>
	3. Cấp chứng minh nhân dân	<b>95,10</b>
	4. Xác nhận hồ sơ liên quan đến đất	<b>43,20</b>
	5. Cấp giấy đăng ký kết hôn.	<b>89,60</b>
Bến Tre	1. Cấp giấy khai sinh	<b>100</b>

<b>Tỉnh, thành phố</b>	<b>Dịch vụ</b>	<b>Chỉ số hài lòng (%)</b>
	2. Cấp giấy chứng nhận kết hôn	<b>94,28</b>
	3. Chứng thực	<b>91,90</b>
	4. Cấp giấy phép xây dựng	<b>96,48</b>
	5. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	<b>83,88</b>
	6. Cấp chứng chỉ hành nghề y	<b>100</b>
	7. Đăng ký thuế lần đầu	<b>93,33</b>
	Lâm Đồng	1. Cấp phép xây dựng
2. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất		<b>75,60</b>
3. Cấp giấy đăng ký kết hôn		<b>68,22</b>
Nam Định	1. Cấp giấy chứng minh nhân dân	<b>55,25</b>
	2. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	<b>28,62</b>
	3. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở	
	4. Cấp chứng thực	<b>79,60</b>
	5. Cấp giấy khai sinh	<b>81,49</b>
	6. Cấp giấy đăng ký kết hôn	

## 2. DO BỘ NỘI VỤ THỰC HIỆN (năm 2015)

STT	Chỉ số hài lòng	CMND	Quyền SDD	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
<b>1</b>	<b>Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ (%)</b>	<b>79,7</b>	<b>73,7</b>	<b>76,9</b>	<b>81,9</b>	<b>86,1</b>	<b>84,2</b>
	- Tổng số người trả lời	1.365	1.295	1.193	2.624	2.548	2.626
	- Tổng số người hài lòng	1.088	954	917	2.148	2.193	2.212
<b>2</b>	<b>Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính (%)</b>	<b>80,9</b>	<b>73,5</b>	<b>76,7</b>	<b>84,8</b>	<b>88,7</b>	<b>86,7</b>
	- Tổng số người trả lời	1.369	1.293	1.204	2.655	2.559	2.642
	- Tổng số người hài lòng	1.108	950	924	2.252	2.271	2.291
<b>3</b>	<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức (%)</b>	<b>79,4</b>	<b>74,3</b>	<b>75,4</b>	<b>84,3</b>	<b>87,2</b>	<b>85,3</b>
	- Tổng số người trả lời	1.369	1.297	1.209	2.655	2.553	2.646
	- Tổng số người hài lòng	1.087	964	911	2.239	2.225	2.258
<b>4</b>	<b>Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính (%)</b>	<b>83,0</b>	<b>73,7</b>	<b>78,1</b>	<b>86,2</b>	<b>89,8</b>	<b>87,4</b>
	- Tổng số người trả lời	1.373	1.296	1.208	2.659	2.562	2.644
	- Tổng số người hài lòng	1.140	955	944	2.292	2.301	2.312
<b>5</b>	<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (%)</b>	<b>83,4</b>	<b>74,4</b>	<b>78,4</b>	<b>86,0</b>	<b>89,5</b>	<b>87,5</b>
	- Tổng số người trả lời	1.379	1.305	1.217	2.659	2.571	2.658
	- Tổng số người hài lòng	1.150	971	954	2.287	2.301	2.327



**Phụ lục 3**

**KẾT QUẢ TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

*(Tính đến ngày 30 tháng 6 năm 2015)*

*(Đơn vị tính: Đơn vị)*

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh					Ủy ban nhân dân cấp huyện									Ủy ban nhân dân cấp xã					Cơ quan TW được tổ chức ngành dọc đã triển khai
Tổng số	Đã triển khai	Tỷ lệ %	Chưa triển khai	Tỷ lệ %	Tổng số	Đã triển khai	Tỷ lệ %	Chưa triển khai	Tỷ lệ %	Đã có Bộ phận TN&TKQ hiện đại	Tỷ lệ %	Chưa có Bộ phận TN&TKQ hiện đại	Tỷ lệ %	Tổng số	Đã triển khai	Tỷ lệ %	Chưa triển khai	Tỷ lệ %	
1.204	<b>1.114</b>	<b>92,5</b>	90	7,5	713	<b>704</b>	<b>98,7</b>	9	1,3	<b>343</b>	<b>48,1</b>	370	51,9	11.164	<b>10.960</b>	<b>98,2</b>	204	1,8	BHXH, Hải quan, Thuế, KBNN, Công an,...

#### Phụ lục 4

### TỔ CHỨC BỘ MÁY TRUNG ƯƠNG VÀ ĐỊA PHƯƠNG (Tính đến ngày 31 tháng 10 năm 2015)

#### I. Tổ chức bộ máy Trung ương của Chính phủ Khóa XIII so với Chính phủ Khóa XII

(Đơn vị tính: Đơn vị)

	<b>CHÍNH PHỦ KHÓA XII</b> (Tháng 8/2010)	<b>CHÍNH PHỦ KHÓA XIII</b> (Tháng 8/2015)	<b>BIẾN ĐỘNG</b>
- Bộ, cơ quan ngang bộ	22	22	Giữ nguyên
- Cơ quan thuộc Chính phủ	8	8	Giữ nguyên
- Tổng cục và tương đương	41	40	Giảm 01
- Cục và tương đương thuộc bộ	105	135	Tăng 30
- Vụ và tương đương thuộc bộ	258	265	Tăng 07
- Tổ chức tham mưu, giúp việc cho Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ	49	54	Tăng 05
- Cục thuộc Tổng cục	82	100	Tăng 18
- Vụ và tương đương thuộc Tổng cục	208	213	Tăng 05

## II. Tổ chức bộ máy các tỉnh, thành phố trực thuộc TW của Chính phủ Khóa XIII so với Chính phủ Khóa XII

(Đơn vị tính: ĐVHC)

	ĐVHC cấp tỉnh			ĐVHC cấp huyện					ĐVHC cấp xã			
	Tổng	Tỉnh	Thành phố trực thuộc TW	Tổng	Huyện	Quận	Thị xã	Thành phố thuộc tỉnh	Tổng	Xã	Phường	Thị trấn
Chính phủ Khóa XII (8/2010)	<b>63</b>	58	5	<b>697</b>	554	47	46	50	<b>11.029</b>	9.011	1.391	627
Chính phủ Khóa XIII (8/2015)	<b>63</b>	58	5	<b>713</b>	546	49	51	67	<b>11.164</b>	8.980	1.581	603
Biến động	<b>Giữ nguyên</b>	Giữ nguyên	Giữ nguyên	<b>Tăng 16</b>	Giảm 8	Tăng 2	Tăng 5	Tăng 17	<b>Tăng 135</b>	Giảm 31	Tăng 190	Giảm 24

**Phụ lục 5**  
**KẾT QUẢ ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CÁC BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG**  
**GIẢI ĐOẠN 2011-2015**  
*(Tính đến ngày 31 tháng 8 năm 2015)*

*(Đơn vị tính: Lượt người)*

STT	Đối tượng	Khối bộ, ngành					Khối địa phương				
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
1	Cán bộ, công chức	201.387	225.198	141.731	130.246	Chưa TK	139.670	151.461	199.028	271.848	Chưa TK
2	Viên chức	48.412	55.053	35.912	28.962	Chưa TK	204.424	324.827	296.440	284.015	Chưa TK
3	Đại biểu HĐND các cấp					Chưa TK	73.126	178.094	34.335	52.973	Chưa TK
4	Cán bộ, công chức cấp xã					Chưa TK	256.038	255.410	249.807	345.015	Chưa TK
<b>Tổng cộng:</b>		<b>249.799</b>	<b>280.251</b>	<b>177.643</b>	<b>159.208</b>		<b>673.258</b>	<b>909.792</b>	<b>779.610</b>	<b>953.851</b>	

**Phụ lục 6**  
**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ THỰC HIỆN CÁC MỤC TIÊU CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**  
**GIAI ĐOẠN I (2011-2015)**  
*(Tính đến ngày 31 tháng 8 năm 2015)*

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được
1	Sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị ở Trung ương và địa phương để không còn sự chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn giữa các cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền hạn của chính quyền địa phương các cấp được phân định hợp lý	Đạt khá
2	Quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật được đổi mới cơ bản	Đạt khá
3	Thế chế về sở hữu, đất đai, doanh nghiệp nhà nước được xây dựng và ban hành ngày càng phù hợp với cơ chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa	Đạt
4	Thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản; mỗi năm đều có tỷ lệ giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước	Đạt khá
5	Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai 100% vào năm 2013 tại tất cả các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 60%	Đạt khá
6	Từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ sự nghiệp công, bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 60% vào năm 2015	Không đạt

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được
7	50% các cơ quan hành chính nhà nước có cơ cấu cán bộ, công chức theo vị trí việc làm; trên 80% công chức cấp xã ở vùng đồng bằng, đô thị và trên 60% ở vùng miền núi, dân tộc đạt tiêu chuẩn theo chức danh	Đạt khá
8	Tiếp tục đổi mới chế độ tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức. Tập trung nguồn lực ưu tiên cho điều chỉnh mức lương tối thiểu chung; xây dựng và ban hành cơ chế tiền lương riêng đối với từng khu vực: Khu vực hành chính do ngân sách nhà nước bảo đảm và tính trong chi quản lý hành chính nhà nước; khu vực lực lượng vũ trang do ngân sách nhà nước bảo đảm và tính trong chi ngân sách nhà nước cho quốc phòng, an ninh; khu vực sự nghiệp công do quỹ lương của đơn vị sự nghiệp bảo đảm và được tính trong chi ngân sách nhà nước cho ngành	Không đạt
9	60% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên mạng điện tử; 100% cơ quan hành chính nhà nước từ cấp huyện trở lên có cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định; cung cấp tất cả các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 2 và hầu hết các dịch vụ công cơ bản trực tuyến mức độ 3 tới người dân và doanh nghiệp	Đạt
10	Các trang tin, cổng thông tin điện tử của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương hoàn thành việc kết nối với Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet	Đạt khá

**Phụ lục 7**

**MỘT SỐ KẾT QUẢ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN I (2011-2015)**

*(Tính đến 31 tháng 8 năm 2015)*

STT	Nội dung CCHC nhà nước giai đoạn I (2011-2015)	Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ						Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình
<b>I</b>	<b>CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH</b>												
1	Số lượng văn bản chỉ đạo, điều hành	692	754	867	1022	806	<b>4.027</b>	1.363	1.606	1.662	1.890	1.228	<b>7.749</b>
2	Số lượng các cơ quan, đơn vị được kiểm tra cải cách hành chính	292	369	377	466	316	<b>1.644</b>	1.295	1.549	1.652	2.153	1.526	<b>8.175</b>
3	Số lượng các hình thức tuyên truyền	317	495	589	859	649	<b>2.845</b>	702	902	862	945	700	<b>4.111</b>
4	Số lượng mô hình, sáng kiến cải cách hành chính được triển khai áp dụng							394	645	709	689	170	<b>2.607</b>
<b>II</b>	<b>CẢI CÁCH THỂ CHẾ</b>												

STT	Nội dung CCHC nhà nước giai đoạn I (2011-2015)	Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ						Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình
5	Số lượng văn bản quy phạm pháp luật được ban hành hàng năm	1.141	1.132	1.394	1.287	417	<b>5.371</b>	4.062	4.006	3.825	4.381	1.141	<b>17.415</b>
6	Số lượng văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước được rà soát, hệ thống hóa	3.000	4.771	5.656	7.083	5.564	<b>26.074</b>	11.572	12.714	15.731	31.315	9.925	<b>81.257</b>
7	Số lượng văn bản quy phạm pháp luật được đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế	242	337	408	719	368	<b>2.069</b>	1.073	1.922	1.925	3.977	840	<b>9.737</b>
8	Số lượng văn bản quy phạm pháp luật được đề nghị bãi bỏ, hủy bỏ	53	182	214	176	252	<b>877</b>	735	1.149	1.187	1.727	180	<b>4.978</b>
<b>III</b>	<b>CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>												
9	Số lượng thủ tục hành chính trong bộ thủ tục hành chính	3.147	3.530	3.763	4.561	4.908		73.541	72.915	79.089	80.387	79.281	
10	Số lượng thủ tục hành chính ban hành mới	1.283	1.901	1.878	707	402							



STT	Nội dung CCHC nhà nước giai đoạn I (2011-2015)	Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ						Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình
11	Số lượng thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/Trang Thông tin điện tử	2.681	2.828	3.104	3.506	3.926		61.842	64.243	71.579	73.630	74.967	
12	Số lượng thủ tục hành chính thực hiện được giải quyết theo cơ chế một cửa							87.181	103.340	118.148	431.332	297.146	
13	Số lượng thủ tục hành chính thực hiện được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông							5.425	6.155	7.296	8.475	9.166	
<b>IV</b>	<b>CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY</b>												
14	Số lượng cơ quan hành chính trực thuộc bộ (Vụ, Cục, Tổng cục và tương đương)	390	389	435	467	467							
15	Số đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc bộ	554	604	594	627	628							

STT	Nội dung CCHC nhà nước giai đoạn I (2011-2015)	Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ						Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình
16	Số tổ chức khoa học và công nghệ công lập	99	101	102	106	106		234	240	245	235	230	
17	Số cơ quan hành chính cấp tỉnh (cơ quan chuyên môn cấp tỉnh theo Nghị định số 24/2014/NĐ-CP)							1.200	1.205	1.208	1.204	1.204	
18	Số đơn vị hành chính cấp huyện							697	697	702	707	713	
19	Số đơn vị hành chính cấp xã							11.009	11.124	11.145	11.160	11.164	
20	Số đơn vị sự nghiệp công lập (đơn vị sự nghiệp dịch vụ công) trực thuộc (cấp tỉnh/huyện/xã)							41.097	41.656	42.882	44.008	45.371	
<b>V</b>	<b>XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC</b>												
21	Tổng số	Biên chế công chức và biên chế trong cơ quan Đại diện của Việt Nam ở nước ngoài của các cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015						Biên chế sự nghiệp trong các cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015					
		270.083	274.692	274.714	275.107	276.055		1.710.273	1.921.792	1.997.735	2.073.434	2.073.572	

STT	Nội dung CCHC nhà nước giai đoạn I (2011-2015)	Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ						Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình
22	Số tiêu chuẩn chức danh công chức được ban hành	453	434	458	420	418							
23	Số lượng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức được ban hành	197	962	328	205	198							
24	Số công chức được tuyển dụng theo hình thức thi cạnh tranh	4.686	960	3.106	313	269							
25	Số công chức được bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo, quản lý thông qua thi tuyển cạnh tranh				3								
26	Số lượng công chức cấp xã							119.917	131.846	174.527	138.259	130.069	
27	Số lượng cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định							131.863	152.588	164.676	176.428	154.910	

STT	Nội dung CCHC nhà nước giai đoạn I (2011-2015)	Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ						Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình
28	Số lượng công chức được bồi dưỡng, tập huấn hàng năm	179.400	185.185	195.926	203.081	44.060	<b>805.652</b>	431.630	523.886	457.386	564.078	161.676	<b>2.138.656</b>
29	Số lượng cán bộ, công chức cấp xã được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm							121.866	186.898	144.707	148.592	59.840	<b>661.903</b>
30	Số lượng các lớp đào tạo, bồi dưỡng	1.287	1.306	1.254	1.370	504	<b>5.721</b>	3.850	5.153	4.693	4.930	2.340	<b>20.966</b>
<b>VI</b>	<b>CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG</b>												
31	Số cơ quan hành chính thực hiện cơ chế tự chủ	143	148	149	154	168		10.614	11.959	12.585	13.530	13.423	
32	Số đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện cơ chế tự chủ	449	455	468	475	581		30.736	32.786	35.981	38.368	36.935	
33	Số tổ chức khoa học và công nghệ công lập thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm	212	213	220	234	238							

STT	Nội dung CCHC nhà nước giai đoạn I (2011-2015)	Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ						Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình
	theo Nghị định số 115/2005/NĐ-CP ngày 05/9/2005 của Chính phủ												
<b>VII</b>	<b>HIỆN ĐẠI HÓA NỀN HÀNH CHÍNH</b>												
34	Tỷ lệ văn bản hành chính được trao đổi dưới dạng điện tử	60%	70%	80%	95%	95%	<b>80%</b>	50%	70%	80%	90%	90%	<b>76%</b>
35	Tỷ lệ công chức được cấp hộp tư điện tử (Email)	95%	100%	100%	100%	100%	<b>99%</b>	50%	60%	75%	100%	100%	<b>77%</b>
36	Số cơ quan hành chính bộ, ngành; cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản	422	466	499	521	529		1.171	1.428	1.898	2.065	2.046	
37	Số cơ quan hành chính thuộc bộ, ngành; cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính	1.023	1.173	1.292	1.435	1.429		1.815	1.923	2.009	2.041	2.020	

STT	Nội dung CCHC nhà nước giai đoạn I (2011-2015)	Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ						Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình
	cấp huyện sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc												
38	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện có Công/Trang Thông tin điện tử							1.370	1.520	1.768	1.888	1.899	
39	Số cơ quan hành chính thuộc bộ, ngành (Cục, Tổng cục và tương đương); cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện có bản Công bố ISO	70	118	200	699	1.016		1.050	1.292	1.591	1.818	1.697	
40	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh có giải quyết công việc liên quan trực tiếp đến người dân và doanh nghiệp triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông							851	898	923	942	1.114	

STT	Nội dung CCHC nhà nước giai đoạn I (2011-2015)	Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ						Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	TC/Tỷ lệ Tr.bình
41	Số đơn vị hành chính cấp huyện triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông							610	633	640	667	704	
42	Số đơn vị hành chính cấp xã triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông							10.241	10.522	10.599	10.640	10.960	
43	Số cơ quan chuyên môn cấp hình và đơn vị hành chính cấp huyện đạt yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị theo quy định							1.057	1.154	1.211	1.329	1.346	
44	Số huyện thực hiện mô hình một cửa có Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại							167	202	242	304	343	

# **BÁO CÁO THAM LUẬN**



## **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ TƯ PHÁP**

### **Đánh giá tình hình thực hiện và kết quả công tác cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2011 - 2015 và phương hướng, nhiệm vụ giai đoạn 2016 - 2020**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015  
và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

#### **A- CÔNG TÁC CẢI CÁCH THỂ CHẾ**

Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 (*sau đây gọi tắt là Nghị quyết số 30c/NQ-CP*) đã xác định cải cách thể chế là một trong ba trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 2011-2020, trong đó, tại khoản 1 Điều 4 Nghị quyết số 30c/NQ-CP đã chỉ rõ mục tiêu giai đoạn I (2011-2015) trong cải cách thể chế là:

*“b) Quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật được đổi mới cơ bản;*

*c) Thể chế về sở hữu, đất đai, doanh nghiệp nhà nước được xây dựng và ban hành ngày càng phù hợp với cơ chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa”.*

Thực hiện Kế hoạch sơ kết công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn I (2011-2015) của Bộ Nội vụ (*ban hành kèm theo Quyết định số 110/QĐ-BNV ngày 02/3/2015*), Bộ Tư pháp đã có Báo cáo số 217/BC-BTP ngày 29/7/2015 gửi Bộ Nội vụ về chuyên đề sơ kết việc thực hiện cải cách thể chế giai đoạn I (2011-2015) theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP. Trong phạm vi tham luận tại Hội nghị, Bộ Tư pháp đánh giá khái quát kết quả cải cách thể chế và tập trung đánh giá về 02 mục tiêu cải cách thể chế giai đoạn I (2011-2015) nói trên, cụ thể như sau:

#### **I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

- Thực hiện Luật ban hành văn bản QPPL năm 2008, công tác lập và việc triển khai thực hiện các chương trình, kế hoạch xây dựng pháp luật trong giai đoạn 2011 - 2015 đã có những chuyển biến tích cực, bảo đảm chất lượng hơn, nhất là đối với công tác lập và thực hiện chương trình xây dựng luật, pháp luật. Chính phủ đã thực hiện hiệu quả giải pháp lựa chọn lĩnh vực trọng điểm cần đầu tư, xây dựng và hoàn thiện pháp luật, trong đó xác định thứ tự ưu tiên đối với lĩnh vực then chốt, tạo sức bứt phá trong phát triển kinh tế - xã hội ở từng giai đoạn. Bên cạnh đó, Chính phủ cũng đã kịp thời đề nghị điều chỉnh chương trình xây dựng luật, pháp lệnh để trình Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội xem xét, thông qua cho phù hợp với đòi hỏi, yêu cầu của thực tiễn và yêu cầu triển khai Hiến pháp năm 2013. Đề nghị xây dựng luật, pháp lệnh của Chính phủ đã được các bộ, cơ quan ngang bộ chuẩn bị kỹ hơn, bảo đảm xác định rõ thứ tự ưu tiên, bám sát nội dung định hướng xây dựng và hoàn thiện pháp luật.

Công tác triển khai thực hiện chương trình xây dựng luật, pháp lệnh cũng linh hoạt, kịp thời hơn, giảm tối đa tình trạng xin lùi, rút ra khỏi chương trình, bảo

đảm tiến độ, chất lượng. Nhìn chung, các luật, pháp lệnh do Chính phủ chủ trì soạn thảo được Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội ban hành cơ bản đáp ứng được yêu cầu bảo đảm tính hợp hiến, hợp pháp, đồng bộ, thống nhất, khả thi, công khai và minh bạch; từng bước giảm luật khung, luật ống; hạn chế việc ủy quyền lập pháp, thể hiện tư duy lập pháp mới, đảm bảo được sự phát triển cân đối, đồng bộ giữa thể chế về kinh tế, chính trị, xã hội, môi trường, bảo vệ quyền con người, phù hợp hơn với yêu cầu phát triển bền vững của đất nước. Hàng năm, căn cứ các quy định của luật, pháp lệnh và xuất phát từ yêu cầu của thực tiễn về hoạt động quản lý nhà nước, các chương trình công tác, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ cũng đã tập trung ưu tiên cho công tác xây dựng ban hành nghị định, quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

Từ năm 2011 - 2015, Chính phủ đã xây dựng, trình Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội thông qua 99 luật, pháp lệnh, nghị quyết.

- Công tác xây dựng và thực thi pháp luật ở nước ta đã thực sự có những chuyển biến tích cực, thể hiện tư duy lập pháp mới trong điều kiện xây dựng Nhà nước pháp quyền XHCN của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân. Hệ thống pháp luật Việt Nam đã được định hình một cách rõ nét trên tất cả các lĩnh vực, làm nền tảng cơ sở cho việc tiếp tục hoàn thiện hệ thống pháp luật, đáp ứng tốt hơn các nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội, hội nhập quốc tế. Các văn bản pháp luật được ban hành trong giai đoạn này đang dần đáp ứng các tiêu chí của hệ thống pháp luật về tính đồng bộ, thống nhất, khả thi, công khai và minh bạch, bảo đảm vận hành, quản lý xã hội, phù hợp hơn với bản chất Nhà nước pháp quyền XHCN. Về mặt nội dung, pháp luật đã thể hiện tư duy lập pháp mới, thể hiện tính cân đối, đồng bộ giữa thể chế về kinh tế, chính trị, xã hội, môi trường, bảo vệ quyền con người, phù hợp hơn với yêu cầu phát triển bền vững của đất nước, mở đường, tạo khuôn khổ pháp lý cho những bước phát triển mới về kinh tế - xã hội.

Điểm khác biệt nổi bật so với giai đoạn trước là hoạt động xây dựng pháp luật của Chính phủ, Quốc hội không chỉ chú trọng đến ban hành các văn bản pháp luật về phát triển kinh tế thị trường, mà đã tập trung nhiều hơn cho các lĩnh vực khác, đặc biệt là các lĩnh vực xã hội, y tế, giáo dục, khoa học công nghệ... Nhiều chủ trương lớn đã được triển khai trên thực tế và có tác động tích cực, hạn chế được tình trạng “dễ làm khó bỏ” (đã tồn tại nhiều năm) trong hoạt động lập pháp, một số đạo luật khó như Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước, Luật đầu tư công, Luật sử dụng vốn của Nhà nước vào đầu tư kinh doanh đã được ban hành và đã bước đầu mang lại diện mạo mới của bộ máy nhà nước theo hướng năng động, hiệu lực, hiệu quả và trách nhiệm trước Nhân dân.

Hai mục tiêu chính của cải cách thể chế giai đoạn 2011 - 2015 đều đã được Chính phủ, các bộ, ngành tập trung nguồn lực thực hiện và đạt kết quả quan trọng, cụ thể là:

### **1. Đối với mục tiêu: “Quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật được đổi mới cơ bản”**

Trong giai đoạn 2011 - 2015, quy trình lập pháp đã từng bước được đổi mới, cải tiến theo hướng nâng cao chất lượng, minh bạch, chặt chẽ, dân chủ hơn; bước

đầu phát huy hiệu quả làm cho tính khả thi, tính thống nhất và đồng bộ của hệ thống pháp luật được cải thiện, đáp ứng kịp thời hơn, tốt hơn yêu cầu của thực tiễn. Bên cạnh đó, việc quy định vấn đề lồng ghép giới trong quy trình lập pháp là một bước tiến bộ, phù hợp với xu hướng của thế giới.

Việc thẩm định các dự án, dự thảo văn bản QPPL theo cơ chế tổ chức Hội đồng thẩm định, tư vấn thẩm định đã thu hút sự tham gia đông đảo các chuyên gia, nhà khoa học vào quá trình thẩm định; khắc phục tính pháp lý thuần túy, coi trọng việc bảo đảm tính khả thi của văn bản, nhờ đó chất lượng văn bản được nâng lên rõ rệt. Đặc biệt, để bảo đảm chất lượng xây dựng các dự án luật, pháp lệnh theo Kế hoạch triển khai thi hành Hiến pháp năm 2013, các dự án luật, pháp lệnh trực tiếp triển khai thi hành Hiến pháp đều được đưa ra lấy ý kiến của Hội đồng tư vấn thẩm định<sup>(23)</sup> do Thủ tướng Chính phủ thành lập nhằm bảo đảm cụ thể hóa thống nhất nội dung, tinh thần và lời văn của Hiến pháp. Năm 2015, lần đầu tiên trong vòng một năm đã tổ chức thành công 02 đợt lấy ý kiến Nhân dân, hoàn thiện trình Quốc hội thông qua dự án Bộ luật dân sự (sửa đổi), Bộ luật hình sự (sửa đổi).

Tiếp tục thực hiện việc đổi mới quy trình xây dựng văn bản QPPL, tại Kỳ họp thứ 9 Quốc hội Khóa XIII, Quốc hội đã thông qua Luật ban hành văn bản QPPL (trên cơ sở hợp nhất Luật ban hành văn bản QPPL 2008 và Luật ban hành văn bản QPPL của HĐND và UBND năm 2004), theo đó có nhiều điểm mới cơ bản, gồm: hoàn thiện hơn khái niệm văn bản QPPL; bổ sung quy định trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền trong xây dựng, ban hành văn bản QPPL; bổ sung quy định về các hành vi bị nghiêm cấm trong xây dựng, ban hành văn bản QPPL; đổi mới chương trình xây dựng luật, pháp lệnh; đổi mới một cách cơ bản, toàn diện về quy trình xây dựng, ban hành văn bản QPPL, theo đó phân tách quy trình xây dựng chính sách với quy trình soạn thảo văn bản QPPL; làm rõ hơn thẩm quyền, hình thức văn bản QPPL; tăng cường tính công khai, minh bạch trong xây dựng, ban hành văn bản QPPL. Luật mới bổ sung nhiều quy định hợp lý, cụ thể hơn về việc lấy ý kiến để tạo điều kiện cho người dân tham gia xây dựng pháp luật một cách thực chất, hiệu quả hơn; bảo đảm việc thực hiện quyền sáng kiến lập pháp của đại biểu Quốc hội; bổ sung thêm những trường hợp được xây dựng, ban hành văn bản QPPL theo trình tự thủ tục rút gọn; quy định chặt chẽ hơn việc ban hành văn bản quy định chi tiết.

## **2. Đối với mục tiêu: “*Thế chế về sở hữu, đất đai, doanh nghiệp nhà nước được xây dựng và ban hành ngày càng phù hợp với cơ chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa*”**

Trong giai đoạn 2011- 2015, hệ thống pháp luật về dân sự, kinh tế, trọng tâm là hoàn thiện thế chế kinh tế thị trường định hướng XHCN đã không ngừng được bổ sung về số lượng, nâng cao chất lượng, bảo đảm tốt hơn tính đồng bộ, thống nhất và khả thi, kịp thời điều chỉnh các quan hệ xã hội phát sinh, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước và hội nhập quốc tế. Việc **Quốc hội thông**

<sup>23</sup> Thành phần bao gồm: Lãnh đạo của 13 Bộ, cơ quan ngang Bộ; đại diện Lãnh đạo của Ủy ban Pháp luật, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Văn phòng Trung ương, Ban Tuyên giáo Trung ương, Ban Nội chính Trung ương, Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chủ tịch nước, Trung ương Hội Luật gia Việt Nam, Liên đoàn luật sư Việt Nam, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam; một số chuyên gia, nhà khoa học đã tham gia quá trình nghiên cứu, xây dựng Hiến pháp.

**qua Bộ luật Dân sự (sửa đổi) năm 2015** là bước đột phá trong tư duy pháp lý về đổi mới, hoàn thiện cơ chế điều chỉnh quan hệ dân sự trong thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, bảo vệ tốt hơn quyền của cá nhân, pháp nhân trong đời sống kinh tế - xã hội của đất nước.

*- Xây dựng và hoàn thiện pháp luật về sở hữu, quyền tự do kinh doanh*

Trong lĩnh vực này, pháp luật đã dần xác định rõ và không phân biệt đối xử giữa các chế độ và hình thức sở hữu, các thành phần kinh tế trong nền kinh tế thị trường; xác định địa vị pháp lý của doanh nghiệp; quyền tự do kinh doanh; tạo cơ chế cạnh tranh lành mạnh, chống độc quyền, cơ chế khuyến khích và đảm bảo đầu tư; xóa dần ranh giới giữa đầu tư trong nước với đầu tư nước ngoài; giảm dần sự can thiệp bằng biện pháp hành chính của nhà nước vào các quan hệ dân sự, kinh tế; dần tháo gỡ các vướng mắc, rào cản trong sản xuất, kinh doanh, phát triển lành mạnh thị trường. Pháp luật về đầu tư đã góp phần thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính, tăng tính minh bạch môi trường đầu tư của Việt Nam, làm rõ giới hạn các ngành cấm đầu tư, thu hẹp phạm vi áp dụng giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với doanh nghiệp FDI, rút ngắn thời gian cấp giấy chứng nhận đầu tư. Pháp luật về thương mại đã điều chỉnh hầu hết các hoạt động thương mại theo thông lệ quốc tế<sup>(24)</sup>, bãi bỏ hàng loạt hạn ngạch (quota) xuất nhập khẩu, giấy phép, đồng thời thực hiện phân cấp mạnh mẽ cho UBND nhân dân cấp tỉnh, Ban quản lý các khu kinh tế trong các lĩnh vực giám định, nhượng quyền, phân phối hàng hóa xúc tiến thương mại, triển lãm. Pháp luật về hải quan đã có những sửa đổi, bổ sung mới quan trọng như cải cách thủ tục hải quan, nội luật hóa các cam kết quốc tế về hải quan; nâng cao hiệu lực, hiệu quả của công tác quản lý hải quan, tăng cường bảo vệ an ninh quốc gia, an ninh kinh tế nhằm phòng chống buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới và gian lận thương mại. Luật doanh nghiệp 2014, bên cạnh việc quy định mới về đăng ký kinh doanh; mô hình quản trị công ty cổ phần, thì mô hình các loại hình doanh nghiệp ở Việt Nam về cơ bản có hình dáng của các doanh nghiệp ở các nền kinh tế thị trường hiện đại.

*- Xây dựng pháp luật cho việc tạo lập đồng bộ các thị trường*

Cơ sở pháp lý cho việc hình thành và phát triển thị trường bất động sản, bao gồm cả quyền sử dụng đất, đã từng bước được xây dựng và hoàn thiện với việc ban hành Luật đất đai năm 2013, Luật kinh doanh bất động sản năm 2014, Luật nhà ở năm 2014. Cải cách thủ tục hành chính trong công tác quy hoạch, quản lý sử dụng đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thu hồi đất, giải phóng mặt bằng, đấu giá quyền sử dụng đất đã được đẩy mạnh, đưa quản lý, sử dụng đất đai vào nề nếp. Tổ chức, cá nhân được kinh doanh nhà ở, công trình xây dựng hình thành trong tương lai. Thị trường bất động sản cho người Việt Nam ở nước ngoài và người nước ngoài đầu tư ở Việt Nam từng bước được mở rộng. Luật nhà ở năm 2014 quy định đối tượng được sở hữu nhà ở tại Việt Nam bao gồm cả tổ chức, hộ gia đình, cá nhân trong nước, người Việt Nam định cư ở nước ngoài và tổ chức, cá nhân nước ngoài với một số điều kiện cụ thể, minh bạch.

<sup>24</sup> Luật ghi nhận những nguyên tắc quan trọng: bình đẳng trước pháp luật; tự do, tự nguyện thỏa thuận; áp dụng thói quen và tập quán thương mại; bảo vệ lợi ích chính đáng của người tiêu dùng; bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ; ghi nhận dịch vụ qua internet; quy định rõ trách nhiệm các bên trong hoạt động hội chợ, triển lãm...

Pháp luật về giá quy định rõ quyền, nghĩa vụ của tổ chức cá nhân trong lĩnh vực giá và hoạt động quản lý giá. Qua đó, bảo đảm sự điều tiết của Nhà nước về giá thông qua các biện pháp kinh tế nhằm ổn định thị trường; tôn trọng quyền tự định giá của cá nhân, tổ chức sản xuất kinh doanh; khuyến khích, tạo môi trường cạnh tranh bình đẳng; ổn định kinh tế vĩ mô, kiềm chế lạm phát và bình ổn thị trường.

*- Hoàn thiện môi trường pháp lý cho sự hình thành, phát triển lành mạnh thị trường lao động*

So với sự phát triển của thị trường bất động sản thì thị trường lao động đã có bề dày và được đầu tư sớm hơn ngay từ những năm đầu của thời kỳ đổi mới và được điều chỉnh bằng Bộ luật lao động năm 1994. Môi trường pháp lý cho sự hình thành, phát triển lành mạnh thị trường lao động ngày càng được hoàn thiện theo hướng đa dạng hoá các hình thức tìm việc làm, khuyến khích mở rộng thị trường lao động có hàm lượng chất xám cao; quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động và người sử dụng lao động được bảo đảm tốt hơn; tuân theo các quy luật của nền kinh tế thị trường, góp phần chuyển dịch cơ cấu lao động, đẩy mạnh giải quyết việc làm cho người lao động. Luật người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng năm 2006, Bộ luật lao động năm 2012 và Luật việc làm 2013 có nhiều quy định mới nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội trong tình hình mới, đồng thời nội luật hoá các quy định trong các công ước của Tổ chức Lao động quốc tế (ILO) mà Việt Nam đã phê chuẩn, nhằm phù hợp với pháp luật lao động của các nước ASEAN và thông lệ quốc tế. Lần đầu tiên Việt Nam có một đạo luật quy định đầy đủ, điều chỉnh toàn diện các quan hệ về việc làm và thị trường lao động; chính sách hỗ trợ tạo việc làm; thông tin thị trường lao động; đánh giá, cấp chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia; tổ chức, hoạt động dịch vụ việc làm; bảo hiểm thất nghiệp và quản lý nhà nước về việc làm.

*- Hoàn thiện pháp luật bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ, hình thành và phát triển thị trường khoa học và công nghệ...; hình thành đồng bộ khuôn khổ pháp lý, áp dụng các thiết chế và chuẩn mực quốc tế về an toàn trong kinh doanh tiền tệ - tín dụng*

Pháp luật bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ cùng với pháp luật về khoa học và công nghệ từng bước được hoàn thiện, góp phần hình thành và phát triển thị trường khoa học và công nghệ. Phạm vi các đối tượng được bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ được mở rộng phù hợp với Hiệp định TRIPS của WTO về các khía cạnh thương mại của quyền sở hữu trí tuệ và các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.

Pháp luật trong lĩnh vực kinh doanh tiền tệ - tín dụng đang dần tạo môi trường lành mạnh, bình đẳng cho hoạt động ngân hàng, khuyến khích cạnh tranh trong hoạt động tín dụng; điều hành chính sách tiền tệ hiệu quả, giúp ổn định giá trị đồng tiền, kiềm chế lạm phát; khơi thông nguồn vốn tín dụng cho nền kinh tế, tháo gỡ khó khăn cho các khu vực sản xuất kinh doanh, hỗ trợ đắc lực chuyển dịch cơ cấu và chuyển đổi mô hình tăng trưởng kinh tế, khuyến khích phát triển nông nghiệp, nông thôn...; bảo đảm hệ thống ngân hàng hoạt động an toàn, xử lý các ngân hàng yếu kém, bảo đảm quyền lợi hợp pháp của người gửi tiền; lập lại trật tự trong hoạt động kinh doanh vàng, góp phần ổn định kinh tế vĩ mô, ổn định

tỷ giá, tăng dự trữ ngoại hối Nhà nước, thúc đẩy xuất khẩu, thu hút đầu tư nước ngoài, khuyến khích kiều hối, hạn chế tình trạng đô la hóa nền kinh tế. Cùng với đó pháp luật về giao dịch bảo đảm, đăng ký giao dịch bảo đảm cũng không ngừng được xây dựng và hoàn thiện theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính, công khai hóa các giao dịch bảo đảm cho mọi tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu, góp phần mở rộng khả năng, cơ hội tiếp cận thông tin, bảo đảm an toàn pháp lý cho các giao dịch.

*- Hoàn thiện pháp luật về thị trường chứng khoán*

Pháp luật về thị trường chứng khoán cũng dần được hoàn thiện, theo đó không còn có sự phân biệt đối xử giữa các nhà đầu tư là các tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài tham gia đầu tư và hoạt động trên thị trường chứng khoán Việt Nam. Hệ thống sản phẩm, dịch vụ trên thị trường đã ngày càng được mở rộng, quy mô tài sản được ủy thác quản lý ngày càng lớn. Thị trường chứng khoán cũng thúc đẩy các chương trình cổ phần hóa doanh nghiệp nhà nước, tăng cường tính công khai, minh bạch cho các doanh nghiệp thông qua các hoạt động kiểm toán, công bố thông tin, quản trị công ty.

*- Hoàn thiện pháp luật về tài chính công, thuế, phí, lệ phí*

Trong lĩnh vực tài chính công (tài chính, ngân sách, tài sản công, dự trữ quốc gia)<sup>(25)</sup>, pháp luật đã đáp ứng các yêu cầu mới đặt ra trong quá trình đổi mới cơ chế quản lý kinh tế, cải cách hành chính; bảo đảm thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, đấu tranh và xử lý hành vi vi phạm trong quản lý, sử dụng ngân sách, vốn và tài sản nhà nước; quản lý, sử dụng tài nguyên trong hoạt động sản xuất kinh doanh; định hướng huy động, sử dụng vốn vay; tổ chức huy động, phân bổ sử dụng vốn vay đúng mục đích, hiệu quả, đảm bảo an toàn nợ công, an ninh tài chính; giám sát, đánh giá hiệu quả sử dụng vốn vay, khắc phục tình trạng lãng phí; công khai thông tin để nâng cao hiệu quả giám sát của toàn xã hội với nợ công; huy động tài sản đáp ứng các nhu cầu trong trường hợp thật cần thiết; quản lý, sử dụng hiệu quả tài sản của nhà nước; bảo đảm cơ chế đồng bộ cho quản lý, sử dụng nguồn lực dự trữ quốc gia hiệu quả, góp phần bảo đảm an sinh xã hội, phòng chống lụt bão, cứu hộ, cứu nạn, ứng phó với biến đổi khí hậu và thực hiện nghĩa vụ quốc tế. Bên cạnh đó, hành lang pháp lý về quyền tự chủ đối với cơ quan nhà nước, cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập cũng đã được xác lập đầy đủ, đồng bộ, tạo giải pháp hữu hiệu trong việc nâng cao trách nhiệm, tính chủ động, sáng tạo của các đơn vị sự nghiệp công; khắc phục tình trạng ỷ lại vào ngân sách nhà nước, thúc đẩy cải cách hành chính; từng bước thay đổi cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập<sup>(26)</sup>.

Pháp luật về thuế, phí, lệ phí và quản lý thuế<sup>(27)</sup> đã được ban hành theo đúng lộ trình, vừa bảo đảm yêu cầu về hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng, vừa đáp

<sup>25</sup> Như Luật ngân sách nhà nước 2015 (thay thế Luật 2002), Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí sửa đổi năm 2013, Luật dự trữ quốc gia năm 2012 (thay thế Pháp lệnh dự trữ quốc gia)

<sup>26</sup> Nghị định số 16/2015/NĐ-CP thay thế Nghị định số 43/2006/NĐ-CP về cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập.

<sup>27</sup> Luật Thuế Thu nhập doanh nghiệp sửa đổi năm 2013; Luật Thuế thu nhập cá nhân sửa đổi năm 2012 và 2014; Luật thuế giá trị gia tăng sửa đổi năm 2013 và 2014; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của 5 Luật thuế; Luật quản lý thuế sửa đổi năm 2012.

ứng yêu cầu cải cách hệ thống thuế theo hướng mở rộng các đối tượng chịu thuế, bao quát các nguồn thu ngân sách nhà nước, đơn giản hóa thủ tục hành chính, thúc đẩy phát triển sản xuất, tăng khả năng cạnh tranh của dịch vụ, hàng hóa sản xuất trong nước, khuyến khích xuất khẩu, đầu tư, đổi mới công nghệ, cải thiện môi trường sản xuất kinh doanh, tạo điều kiện để khai thác hiệu quả các nguồn lực và sức sản xuất của các thành phần kinh tế.

*- Hình thành đồng bộ pháp luật về các chuyên ngành kinh tế - kỹ thuật (xây dựng, điện lực, bưu chính - viễn thông, an ninh lương thực, thú y, thủy sản...)*

Trong lĩnh vực xây dựng, hệ thống văn bản QPPL đã được hình thành khá đồng bộ<sup>(28)</sup>, thể hiện phân cấp mạnh mẽ giữa trung ương và địa phương và làm rõ trách nhiệm của các cấp, các ngành và các chủ thể tham gia, tạo động lực thúc đẩy các hoạt động đầu tư, phát triển thị trường xây dựng và thị trường bất động sản với quy mô ngày càng rộng lớn, đa dạng.

Pháp luật về điện lực đã xác định chính sách phát triển điện lực của nhà nước là thu hút mọi thành phần kinh tế tham gia hoạt động phát, phân phối điện, xây dựng thị trường điện cạnh tranh; bảo đảm sự quản lý thống nhất của Nhà nước đối với các hoạt động điện lực, phân định rõ chức năng quản lý, điều tiết của Nhà nước về điện lực và nhiệm vụ quản lý sản xuất kinh doanh điện. Bảo đảm phát huy quyền tự chủ trong sản xuất kinh doanh của các đơn vị điện lực, không phân biệt đối xử trong hoạt động điện lực, tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh nhằm nâng cao hiệu quả kinh tế - xã hội trong hoạt động này, bảo đảm kết hợp hài hòa quyền và lợi ích hợp pháp của các đơn vị điện lực, của khách hàng sử dụng điện và của Nhà nước; bảo đảm sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả.

Hoàn thiện pháp luật trong lĩnh vực giao thông vận tải với các chính sách thông thoáng, đẩy mạnh xã hội hóa dịch vụ công, linh hoạt trong thu hút nguồn vốn đầu tư từ mọi nguồn lực xã hội, nhờ đó đã tạo lập được hệ thống giao thông vận tải, kết cấu hạ tầng giao thông đồng bộ, có những đổi thay rõ rệt so với những năm trước đây.

Pháp luật về nông nghiệp - nông thôn đã tập trung chủ yếu hướng tới điều chỉnh các lĩnh vực về đất đai, đầu tư, sản xuất nông nghiệp, thủy lợi, đê điều và phòng chống lụt bão; bảo vệ và phát triển rừng, thủy sản, thương mại nông lâm thủy sản, bảo vệ môi trường nông nghiệp, nông thôn; nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn; khuyến nông, khuyến ngư và phát triển ngành nghề nông thôn<sup>(29)</sup>. Qua đó đã chuyển dịch cơ cấu kinh tế nông thôn theo hướng tăng công nghiệp, dịch vụ, ngành nghề; đẩy nhanh công nghiệp hoá, hiện đại hoá nông nghiệp - nông thôn; đổi mới và nâng cao hiệu quả hoạt động của kinh tế tập thể, góp phần đảm bảo an ninh lương thực, tăng nhanh kim ngạch xuất khẩu nông,

<sup>28</sup> Luật nhà ở sửa đổi năm 2014, Luật xây dựng năm 2014, Luật kinh doanh bất động sản năm 2014.

<sup>29</sup> Luật đất đai (sửa đổi), Luật doanh nghiệp, Luật đầu tư, Luật đầu tư công, Luật hợp tác xã (sửa đổi), Luật ngân sách nhà nước, Luật bảo vệ và phát triển rừng, Luật thủy sản, Luật tài nguyên nước, Luật đê điều, Luật phòng chống thiên tai, Luật bảo vệ và kiểm dịch thực vật, Pháp lệnh thú y, Pháp lệnh bảo vệ và khai thác công trình thủy lợi, Pháp lệnh giống cây trồng, Pháp lệnh giống vật nuôi... và các văn bản hướng dẫn thi hành.

lâm, thủy sản, cải thiện đời sống, vật chất, tinh thần của người dân ở hầu hết các vùng nông thôn phù hợp với các tiêu chí của mô hình Nông thôn mới.

- *Hoàn thiện pháp luật về tài nguyên và môi trường theo nguyên tắc quản lý chặt chẽ, phát triển bền vững, bảo đảm kết hợp hài hòa giữa việc sử dụng và bảo vệ tài nguyên thiên nhiên*

Pháp luật về bảo vệ môi trường<sup>(30)</sup> đã hoàn thiện, kịp thời điều chỉnh nhiều vấn đề mới phát sinh, ứng phó với biến đổi khí hậu, bảo đảm an ninh môi trường, an ninh sinh thái với các giải pháp đồng bộ, đủ mạnh, có tính đột phá. Luật đã bổ sung các quy định mới như nguyên tắc bảo vệ môi trường phải gắn kết với bảo tồn đa dạng sinh học, ứng phó biến đổi khí hậu, sử dụng hợp lý tài nguyên, giảm thiểu chất thải; bảo vệ môi trường phải gắn kết với bảo đảm quyền của trẻ em, thúc đẩy giới và bảo đảm mọi người có quyền được sống trong môi trường trong lành; quy định về lập quy hoạch bảo vệ môi trường; lập kế hoạch bảo vệ môi trường đối với những đối tượng không phải lập đánh giá tác động môi trường.

## II. MỘT SỐ HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

### 1. Một số hạn chế

- Chất lượng các đề nghị xây dựng luật, pháp lệnh, dự kiến chương trình xây dựng luật, pháp lệnh chưa cao, nhiều đề nghị xây dựng luật, pháp lệnh chưa có chất lượng; các dự án, dự thảo văn bản sau khi đã đưa vào chương trình vẫn còn tình trạng xin lùi, rút.

- *Tính thống nhất của hệ thống pháp luật chưa cao*: hệ thống pháp luật còn quá phức tạp, chồng chéo với quá nhiều hình thức văn bản QPPL do nhiều cơ quan có thẩm quyền ban hành, bên cạnh đó pháp luật lại chưa được thường xuyên rà soát, hệ thống hóa, hợp nhất, pháp điển hóa nên khó tiếp cận, gây khó khăn cho việc tuân thủ, thi hành.

- *Tính đồng bộ, cân đối của hệ thống pháp luật*: tuy đã có cải thiện nhưng vẫn còn sự chênh lệch, thiếu tính đồng bộ giữa các lĩnh vực. So với các lĩnh vực khác thì pháp luật bảo vệ quyền con người, quyền tự do, dân chủ của công dân, chủ yếu được ghi nhận trong Hiến pháp, việc cụ thể hóa bằng luật còn chậm, thậm chí là rất chậm. Ví dụ như Luật về hội, Luật biểu tình... chưa được Quốc hội ban hành.

- *Hệ thống pháp luật thiếu tính ổn định*: nhiều đạo luật chưa có tính ổn định, tính dự báo chưa cao, nên thường xuyên phải sửa đổi, bổ sung, ảnh hưởng đến sự ổn định của các quan hệ kinh tế - xã hội, nhất là đối với các quan hệ kinh tế. Ví dụ chỉ trong vòng 10 năm nhiều đạo luật đã sửa đổi, bổ sung thay thế đến 2 - 3 lần như Luật doanh nghiệp, Luật đầu tư, Luật nhà ở, Bộ luật lao động... Thậm chí có văn bản mới được thông qua chưa có hiệu lực đã phải sửa đổi, bổ sung như Luật bảo hiểm xã hội.

- *Tính công khai, minh bạch của hệ thống pháp luật còn hạn chế*: xét về khía cạnh khả năng tiếp cận thì tính minh bạch của hệ thống pháp luật được bảo đảm tốt hơn. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại ở một số quy định được hiểu, được áp dụng không thống nhất, trong khi Ủy ban thường vụ Quốc hội rất ít thực hiện việc giải

<sup>30</sup> Luật bảo vệ môi trường năm 2014, Luật tài nguyên nước năm 2012, Luật tài nguyên môi trường biển và hải đảo năm 2015.



thích pháp luật, Toà án chậm nghiên cứu ban hành án lệ để bổ sung cho những “điểm khuyết” hoặc làm rõ những “điểm mờ” của các văn bản QPPL, dẫn đến lúng túng khi thực hiện hay áp dụng pháp luật.

- *Tính khả thi của hệ thống pháp luật còn nhiều bất cập*: luật khung, luật ống với nhiều quy định mang tính tuyên ngôn, nguyên tắc chung và ủy quyền lập pháp, ngược lại còn có một số văn bản quy định quá chi tiết, đi sâu vào một số lĩnh vực cụ thể cần có sự điều chỉnh linh hoạt cho phù hợp với sự phát triển năng động của quan hệ kinh tế, xã hội. Những giải pháp cải cách, đổi mới trong thủ tục xây dựng và ban hành văn bản QPPL chưa phát huy đầy đủ hiệu lực trong thực tiễn như vấn đề đánh giá tác động của chính sách, tác động của văn bản, việc thu hút sự tham gia của các chuyên gia, nhà khoa học. Trong quá trình soạn thảo văn bản QPPL, cơ quan chủ trì soạn thảo chưa tuân thủ đầy đủ quy trình và các tiêu chí bảo đảm tính khả thi của văn bản. Việc phân định không rõ, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ quyền hạn giữa các cơ quan nhà nước trong những lĩnh vực có tính liên ngành, hệ thống cũng làm giảm tính khả thi của pháp luật.

- *Hiệu lực thi hành của hệ thống pháp luật chưa cao*: tình trạng nợ đọng văn bản quy định chi tiết thi hành luật, pháp lệnh vẫn đang là nguyên nhân hạn chế hiệu lực thực tế của cả hệ thống pháp luật; chưa có cơ chế kiểm soát chặt chẽ việc xây dựng, ban hành thông tư, thông tư liên tịch dẫn đến nhiều văn bản không phù hợp với thực tế, còn hiện tượng thiên về việc tạo thuận lợi cho cơ quan quản lý, chưa tôn trọng đầy đủ quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức.

- *Thiếu cơ chế phản biện, thẩm định từ bên ngoài trong quá trình xây dựng Thông tư, Thông tư liên tịch*: trách nhiệm xây dựng, ban hành Thông tư, Thông tư liên tịch hiện nay đang được giao hoàn toàn cho cơ quan chủ trì soạn thảo, tạo ra một cơ chế khép kín trong quy trình xây dựng, ban hành hình thức văn bản QPPL này. Mặc dù theo quy định của pháp luật, dự thảo văn bản cũng được lấy ý kiến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, song từ cơ chế khép kín đó, trong một số trường hợp, việc tiếp thu, chỉnh lý theo các ý kiến góp ý trở nên hình thức.

Ngoài ra còn có nguyên nhân do lợi ích ngành (tạo thuận lợi cho ngành mình trong quá trình thực hiện chức năng quản lý nhà nước), thiếu tinh thần trách nhiệm của đội ngũ tham mưu, thẩm định, ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

- *Nguyên tắc dân chủ trong hoạt động xây dựng, ban hành văn bản QPPL chưa được bảo đảm một cách thực chất*, do vậy chưa khuyến khích được sự tham gia tích cực của người dân và doanh nghiệp.

- *Việc xây dựng chính sách, pháp luật còn thiếu tính chiến lược, thiếu tầm nhìn dài hạn*: nhiều bộ, ngành, địa phương đề ra các giải pháp thi hành pháp luật hoặc đề xuất ban hành những chính sách, quy định thể hiện tính chủ quan, duy ý chí, chưa có sự khảo sát, đánh giá thực tiễn, không tính đến các điều kiện, nguồn lực thực hiện. Đặc biệt, một số chính sách liên quan đến thu hút đầu tư quá chú trọng lợi ích kinh tế trước mắt, lợi ích phát triển ngành, lĩnh vực hoặc cục bộ của địa phương, chưa thật sự đảm bảo hài hòa lợi ích quốc gia - ngành, lĩnh vực - địa phương - doanh nghiệp - cá nhân người dân và cộng đồng dân cư dẫn tới những tác động tiêu cực, lâu dài đối với sự phát triển bền vững của đất nước và địa

phương, tính khả thi của chính sách thấp, văn bản pháp luật phải sửa đổi, bổ sung nhiều lần mà vẫn không đi vào cuộc sống.

## **2. Nguyên nhân của những hạn chế, bất cập**

*Thứ nhất*, nhận thức của Lãnh đạo một số cơ quan về vai trò, tầm quan trọng của công tác xây dựng pháp luật còn hạn chế.

*Thứ hai*, tư duy xây dựng pháp luật chưa được đổi mới triệt để, chưa phù hợp với cơ chế kinh tế mới. Nhiều trường hợp văn bản QPPL được xây dựng, ban hành xuất phát từ nhu cầu quản lý, chưa hoàn toàn xuất phát từ nhu cầu xã hội, dẫn đến tình trạng văn bản pháp luật nhiều, lại đồ sộ, không ít quy định không có tính quy phạm nên khó thực hiện, khó kiểm tra việc thi hành.

*Thứ ba*, công tác nghiên cứu lý luận trong lĩnh vực pháp luật và đổi mới tư duy lập pháp chưa theo kịp với yêu cầu của thực tiễn, chưa gắn việc xây dựng pháp luật với phục vụ nhiệm vụ quản lý nhà nước, nhất là vấn đề về nhà nước pháp quyền gắn với hệ thống pháp luật và cơ chế kiểm soát quyền lực nhà nước. Tính dự báo trong xây dựng pháp luật còn thấp, nhất là về những vấn đề kinh tế - xã hội mới phát sinh trong quá trình chuyển đổi dẫn đến việc có những chính sách không đi vào cuộc sống.

*Thứ tư*, thiếu thể chế về thi hành pháp luật, dẫn đến không xác định rõ trách nhiệm, mục tiêu, phương pháp, quy trình và cơ chế thi hành pháp luật, các điều kiện bảo đảm thi hành pháp luật. Công tác theo dõi, quản lý, kiểm tra, giám sát việc tổ chức thi hành pháp luật chưa được chú trọng, không có hệ thống chỉ tiêu thống kê quốc gia cũng như các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá hiệu quả thi hành pháp luật làm công cụ quản lý nhà nước trong lĩnh vực quan trọng này. Chưa có luật về thi hành pháp luật, nên chưa xử lý được đầy đủ cơ chế phối hợp liên ngành, và xác định trách nhiệm pháp lý trực tiếp đối với các cơ quan ngoài hệ thống hành pháp.

*Thứ năm*, lực lượng cán bộ pháp chế tại các bộ, ngành và địa phương còn mỏng (mới chủ yếu tập trung ở các cơ quan nhà nước ở trung ương), thiếu tính chuyên nghiệp, năng lực trình độ nhận diện vấn đề và kỹ năng, nhất là kỹ năng phân tích, dự báo, xây dựng chính sách, kỹ năng soạn thảo văn bản QPPL hay xây dựng một thiết chế thi hành pháp luật còn nhiều bất cập. Bên cạnh đó, theo quy trình xây dựng pháp luật hiện nay, phổ biến tình trạng tất cả các bộ, ngành, tất cả cục, vụ, viện và mọi công chức chuyên môn đều có thể và phải tham gia vào quá trình soạn thảo văn bản QPPL, điều đó dẫn đến hệ quả là hoạt động xây dựng pháp luật chưa mang tính chuyên nghiệp, ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng văn bản, gây lãng phí.

*Thứ sáu*, nguồn lực tài chính dành cho công tác xây dựng và tổ chức thi hành pháp luật chưa được bảo đảm một cách đầy đủ, còn nhiều bất hợp lý, chưa phản ánh đúng tính phức tạp của hoạt động xây dựng, thi hành pháp luật, chưa phù hợp với thực tiễn<sup>(31)</sup>. Hợp tác quốc tế trong lĩnh vực pháp luật, mặc dù tranh thủ được nguồn lực hỗ trợ của các tổ chức quốc tế trong công tác xây dựng pháp luật và nâng cao năng lực cán bộ của ngành, tuy nhiên, kinh phí hỗ trợ cũng chỉ đủ chi phí một phần, còn lại phải dựa vào nguồn ngân sách nhà nước hạn hẹp. Bên cạnh

<sup>31</sup> Như yêu cầu đánh giá tác động, tham vấn, lấy ý kiến vào dự án luật; kinh phí cho xây dựng từ sách pháp luật.

đó, chưa tận dụng tốt sự hỗ trợ của các chuyên gia pháp luật nước ngoài trong quá trình xây dựng pháp luật nên chất lượng xây dựng pháp luật chưa đáp ứng yêu cầu đặt ra. Công tác đào tạo cán bộ làm công tác xây dựng pháp luật chưa thực sự khoa học, gắn với thực tiễn nhu cầu của xã hội.

*Thứ bảy*, cơ chế huy động trí tuệ của nhân dân, xã hội vào công tác xây dựng pháp luật cũng như cơ chế bảo đảm sự kiểm tra, giám sát của người dân, xã hội đối với công tác thi hành pháp luật chưa phát huy hiệu lực, hiệu quả trong thực tiễn do nhiều nguyên nhân khách quan, chủ quan. Về phía cơ quan nhà nước, nhiều cơ quan chưa coi trọng đúng mức việc thăm dò, lấy ý kiến, tổng hợp, xử lý và giải trình đầy đủ ý kiến của nhân dân, đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của văn bản QPPL; trong quá trình tổ chức thi hành pháp luật cũng rất hiếm khi cơ quan có trách nhiệm tổ chức lấy ý kiến của người dân về hiệu quả điều chỉnh của văn bản pháp luật, về giải pháp, cơ chế tổ chức thi hành pháp luật... Về phía xã hội, nhiều cá nhân, tổ chức cũng chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm cũng như hạn chế về năng lực tham gia xây dựng pháp luật, giám sát và phản biện xã hội đối với việc thực thi các chính sách, pháp luật của Nhà nước. Bên cạnh đó, chưa tận dụng tốt, hoặc thậm chí không muốn tiếp thu, sự hỗ trợ về kiến thức, kinh nghiệm của các chuyên gia pháp luật nước ngoài trong quá trình xây dựng pháp luật.

*Thứ tám*, cơ chế phân công phối hợp giữa các cơ quan trong xây dựng và tổ chức thi hành pháp luật còn rất hạn chế, nhất là giữa cơ quan hành pháp với các cơ quan lập pháp và tư pháp; thủ tục hành chính rườm rà, thiếu linh hoạt.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ GIAI ĐOẠN 2016-2020 VÀ MỘT SỐ ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

#### **1. Phương hướng, nhiệm vụ cải cách thể chế giai đoạn 2016-2020**

Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 đã tiếp tục xác định cải cách thể chế là một trong ba trọng tâm cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020. Kế hoạch đã xác định rõ 10 nhiệm vụ cho công tác cải cách thể chế giai đoạn 2016-2020, cụ thể là:

**1.1.** Tiếp tục đẩy mạnh và thực hiện đồng bộ cải cách hành chính, cải cách lập pháp và cải cách tư pháp, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa thực sự của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân, vận hành một cách hiệu lực và hiệu quả, thực hiện tốt chức năng kiến tạo phát triển trong điều kiện phát triển nền kinh tế thị trường và xây dựng xã hội dân chủ.

**1.2.** Tiếp tục hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, bảo đảm tuân theo các tiêu chuẩn phổ biến của nền kinh tế thị trường hiện đại và hội nhập quốc tế.

**1.3.** Hoàn thiện hệ thống thể chế, pháp luật của nền hành chính phù hợp với Hiến pháp năm 2013.

**1.4.** Đẩy mạnh việc hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền con người, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân theo Hiến pháp năm 2013 và các chuẩn mực quốc tế, mở rộng và phát huy dân chủ xã hội chủ nghĩa.

**1.5.** Đến năm 2020, hoàn thành cơ bản nhiệm vụ xây dựng hệ thống pháp luật Việt Nam đồng bộ, thống nhất, khả thi, công khai, minh bạch, ổn định, dễ tiếp cận, với chi phí tuân thủ thấp, dựa trên hệ thống chính sách đã được hoạch định trong từng lĩnh vực phù hợp với mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội.

**1.6.** Thể chế hóa nguyên tắc phân công, phối hợp, kiểm soát quyền lực nhà nước; phòng, chống tham nhũng; tăng cường hiệu quả quản trị nhà nước; tăng cường tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình trong tổ chức và hoạt động của các cơ quan nhà nước, các thiết chế trong hệ thống chính trị.

**1.7.** Tiếp tục đổi mới, hoàn thiện thể chế về sở hữu, doanh nghiệp nhà nước; xác định rõ vai trò quản lý của Nhà nước đối với vai trò chủ sở hữu tài sản, vốn của Nhà nước; hoàn thiện thể chế về tổ chức và kinh doanh vốn nhà nước.

**1.8.** Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân, trọng tâm là bảo đảm và phát huy quyền làm chủ của nhân dân, lấy ý kiến của nhân dân trước khi quyết định các chủ trương, chính sách quan trọng và về quyền giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

**1.9.** Thực hiện bước chuyển hướng chỉ đạo chiến lược từ việc đặt trọng tâm vào xây dựng và hoàn thiện pháp luật sang hoàn thiện và tổ chức thực thi pháp luật, bảo đảm tính nghiêm minh của pháp luật, tính liên thông, gắn kết mật thiết giữa công tác xây dựng và tổ chức thi hành pháp luật.

**1.10.** Đổi mới công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát trong quá trình tham mưu, ban hành văn bản quy phạm pháp luật nhằm loại bỏ tình trạng lợi ích cục bộ trong quá trình ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

## **2. Đề xuất, kiến nghị**

Để tổ chức thực hiện có hiệu quả những nhiệm vụ cải cách thể chế trong giai đoạn 2016-2020 như trên, Bộ Tư pháp có một số đề xuất, kiến nghị như sau:

### **2.1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ**

- Quán triệt các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các địa phương nhận thức đúng đắn và tiếp tục chỉ đạo sát sao, quyết liệt công tác cải cách thể chế, góp phần thực hiện được các mục tiêu mà Nghị quyết 30c/NQ-CP và Quyết định số 225/QĐ-TTg đã đặt ra.

- Chỉ đạo các Bộ, cơ quan ngang Bộ thực hiện Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh hàng năm bảo đảm chất lượng và tiến độ, không để nợ đọng các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành luật, pháp lệnh.

- Tăng cường hơn nữa sự phối hợp chặt chẽ giữa Chính phủ và Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội (đặc biệt là các Ủy ban chuyên trách về pháp luật và tư pháp của Quốc hội), góp phần thể chế hóa các quan điểm, các định hướng,

mục tiêu và giải pháp của Nghị quyết 30c/NQ-CP trong quá trình hoàn thiện hệ thống pháp luật.

- Chỉ đạo các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các địa phương tăng cường hơn nữa sự phối hợp trong việc thực hiện công tác xây dựng pháp luật, nhất là đối với việc xây dựng thể chế trong các lĩnh vực có liên quan đến chức năng, quyền hạn của nhiều cơ quan khác nhau.

- Chỉ đạo các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các địa phương triển khai quyết liệt hơn công tác pháp chế theo quy định tại Nghị định số 55/2011/NĐ-CP, nhất là việc thành lập mới và kiện toàn tổ chức pháp chế về tổ chức bộ máy, nhân sự và kinh phí hoạt động, bảo đảm việc ban hành thể chế gắn với tổ chức thực hiện hiệu quả.

## *2.2. Đối với các Bộ, ngành, địa phương*

- Nhận thức đầy đủ và sâu sắc đối với việc thực hiện các yêu cầu, định hướng nội dung xây dựng pháp luật và tổ chức thi hành pháp luật, bám sát các chủ trương, đường lối của Đảng cũng như các định hướng, mục tiêu mà Nghị quyết 30c/NQ-CP và Quyết định số 225/QĐ-TTg đã đặt ra; việc xây dựng pháp luật tuân thủ nghiêm và bám sát các yêu cầu của Luật ban hành VBQPPL 2015. Tăng cường hơn nữa tính chủ động, tích cực và tinh thần trách nhiệm của các Bộ, ngành và địa phương - đây là yếu tố cơ bản quyết định sự thành công của việc thực hiện Nghị quyết 30c/NQ-CP và Quyết định số 225/QĐ-TTg.

- Lựa chọn đúng lĩnh vực ưu tiên, đúng những khâu đột phá và xây dựng chính sách, pháp luật theo đúng định hướng về cải cách thể chế gắn với cải cách hành chính nói chung, góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế, xã hội của đất nước, góp phần giúp đất nước ta hội nhập quốc tế sâu, rộng và ngày càng được nhiều nước công nhận có nền kinh tế thị trường hơn nữa.

- Chỉ đạo đầu tư thích đáng hơn nữa về nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao cho công tác xây dựng pháp luật của bộ, ngành, địa phương mình. Đồng thời, có cơ chế thu hút sự tham gia của các bộ, ngành liên quan và trí tuệ của các chuyên gia, nhà khoa học, nhà hoạt động thực tiễn đối với nội dung dự thảo pháp luật, góp phần mang lại cho văn bản pháp luật tính khả thi, sự phù hợp với thực tiễn và vì thế dễ dàng phát huy hiệu lực và tác động tích cực đối với sự phát triển kinh tế - xã hội.

- Chỉ đạo việc xây dựng và thực hiện các chương trình, kế hoạch triển khai thi hành các văn bản pháp luật, đặc biệt là các bộ luật, các luật sau khi được ban hành một cách khoa học, hiệu quả để đảm bảo đưa luật vào đời sống, đảm bảo sự gắn kết liên tục giữa xây dựng và thi hành pháp luật. Các chương trình, kế hoạch thi hành luật phải có lộ trình ban hành các văn bản quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành luật đảm bảo đúng thời hạn có hiệu lực của luật, phân công trách nhiệm rõ ràng cho các cơ quan, tổ chức trong việc bảo đảm các điều kiện, các nguồn lực cho việc thi hành luật, có cơ chế cụ thể để kiểm tra, giám sát việc thi hành ở từng bước, từng giai đoạn, đặc biệt là việc đánh giá tác động, hiệu quả kinh tế - xã hội thực tế của văn bản được thi hành.

## **B- CÔNG TÁC CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

Triển khai thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ, để gắn hoạt động cải cách thủ tục hành chính trong quá trình cải cách thể chế, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã giao bổ sung cho Bộ, ngành Tư pháp chức năng kiểm soát thủ tục hành chính, theo dõi việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên phạm vi toàn quốc. Đây là một cơ hội để Bộ, Ngành Tư pháp khẳng định và phát huy vai trò của Bộ, Ngành trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, đồng thời cũng là điều kiện để tiếp tục phát huy những kết quả đạt được từ giai đoạn triển khai Đề án 30<sup>32</sup>, đưa công tác kiểm soát thủ tục hành chính gắn kết chặt chẽ hơn với công tác xây dựng, ban hành và theo dõi thi hành pháp luật. Một số kết quả cụ thể như sau:

#### **1. Rà soát, cắt giảm thủ tục hành chính để cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư**

- Việc tổ chức thực thi đơn giản hóa thủ tục hành chính nhằm từng bước sửa đổi, bổ sung hệ thống thủ tục hành chính theo phương án đã được Chính phủ phê duyệt tại 25 Nghị quyết chuyên đề năm 2010 là một nội dung trọng tâm trong công tác cải cách thủ tục hành chính từ năm 2011 đến nay được các ngành, các cấp tích cực tổ chức thực hiện. Tính đến tháng 3 năm 2016, các Bộ, ngành đã ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản quy phạm pháp luật để đơn giản hóa **4.513/4.723** thủ tục hành chính đã được Chính phủ phê duyệt tại 25 Nghị quyết chuyên đề (đạt tỷ lệ 95,55%) thủ tục hành chính, cơ bản hoàn thành mục tiêu của Đề án 30.

- Triển khai thi hành Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành 02 Quyết định về đơn giản hóa thủ tục hành chính trọng tâm các năm 2012, 2015<sup>33</sup>. Theo đó, đã có ít nhất 37 nhóm quy định, thủ tục hành chính liên quan đến các lĩnh vực: nông nghiệp nông thôn, đất đai, xây dựng, kinh doanh thương mại, hải quan, thuế, xuất nhập khẩu, giáo dục, y tế, công chức công vụ, tư pháp, tài chính công, ... với mục tiêu cắt giảm ít nhất từ 25% chi phí tuân thủ thủ tục hành chính và chuẩn hóa, công khai thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền. Hiện nay, các Bộ, ngành, địa phương đang triển khai nhiệm vụ được giao; Bộ Tư pháp hướng dẫn và tích cực đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ, bảo đảm chất lượng và tiến độ theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ.

Ngoài ra, theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, các Bộ, ngành, địa phương theo thẩm quyền đã chủ động ban hành kế hoạch rà soát thủ tục hành chính của Bộ, ngành, địa phương mình. Từ năm 2011 đến nay, các Bộ, ngành, địa phương đã tiến hành rà soát 10.028 thủ tục hành chính quy định tại 2.359 văn bản quy phạm pháp luật nhằm phát hiện vướng mắc, bất cập trong việc quy định thủ

<sup>32</sup> Đề án Đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010 phê duyệt kèm theo Quyết định số 30/QĐ-TTg ngày 10 tháng 01 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ.

<sup>33</sup> Quyết định số 263/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2012 phê duyệt Kế hoạch rà soát thủ tục hành chính trọng tâm năm 2012 và Quyết định số 08/QĐ-TTg ngày 06/01/2015 duyệt Kế hoạch đơn giản hóa thủ tục hành chính trọng tâm năm 2015.

tục hành chính, góp phần tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của các cá nhân, tổ chức trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

- Một số lĩnh vực trọng tâm liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh đã có những bước cải cách đột phá và đang được hiện thực hóa, cụ thể như:

(i) Lĩnh vực thuế: các quy định, thủ tục hành chính về thuế được đơn giản hoá, tạo điều kiện thuận lợi cho người nộp thuế với việc điều chỉnh, sửa đổi các nội dung quan trọng liên quan đến quá trình kê khai, nộp thuế, hiện đại hóa công tác quản lý thuế, mở rộng khai thuế qua mạng và nộp thuế điện tử. Đặc biệt, khi Luật sửa đổi một số điều của các Luật Thuế có hiệu lực, tổng thời gian nộp thuế của doanh nghiệp giảm được 370 giờ (từ 537 giờ/năm xuống còn 167 giờ/năm).

(ii) Lĩnh vực hải quan: từ ngày 06/5/2015, cơ chế một cửa quốc gia đã được chính thức triển khai trên toàn bộ hệ thống cảng biển quốc tế của cả nước, tạo điều kiện cho việc thông quan hàng hóa được thuận lợi, nhanh gọn.

(iii) Lĩnh vực đầu tư: Quốc hội đã ban hành Luật Đầu tư, Luật Doanh nghiệp 2014 với những nội dung cải cách mạnh mẽ như: bãi bỏ yêu cầu về văn bản xác nhận vốn pháp định và chứng chỉ hành nghề trong hồ sơ đăng ký thành lập doanh nghiệp; giảm thời gian đăng ký thành lập doanh nghiệp từ 5 ngày xuống còn 3 ngày làm việc; không yêu cầu bắt buộc nhà đầu tư trong nước phải làm thủ tục cấp giấy chứng nhận đăng ký đầu tư; rút ngắn thời gian cấp giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với nhà đầu tư nước ngoài từ 45 ngày xuống còn 15 ngày; cải cách quy trình thành lập doanh nghiệp của nhà đầu tư nước ngoài theo hướng bãi bỏ yêu cầu giấy chứng nhận đầu tư đồng thời là giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; bổ sung quy định rõ về thẩm quyền, thủ tục chấp thuận chủ trương đầu tư của Quốc hội, Thủ tướng Chính phủ và UBND cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương...

(iv) Lĩnh vực xây dựng: Bộ Xây dựng đã trình Quốc hội thông qua Luật Xây dựng số 50/2014/QH13, trong đó đã tăng thêm 6 loại công trình được miễn cấp giấy phép xây dựng, triển khai ứng dụng công nghệ thông tin công tác quản lý nhà nước, cung cấp dịch vụ công trực tuyến như: cấp giấy phép xây dựng, cấp phép thầu cho nhà thầu nước ngoài trong lĩnh vực xây dựng tại Việt Nam, thiết lập, sử dụng Hệ thống quản lý văn bản và điều hành, Hệ thống thông tin thống kê xây dựng, hệ thống thông tin về nhà ở và thị trường bất động sản, Hệ thống thông tin cấp chứng chỉ hoạt động xây dựng...

(v) Lĩnh vực đất đai: Sau khi Luật Đất đai năm 2013 được thông qua, có tới 07 nghị định, 23 thông tư, thông tư liên tịch quy định chi tiết thi hành Luật Đất đai được ban hành, số lượng thủ tục về đất đai là **41** thủ tục đối với nơi đã thành lập Văn phòng đăng ký đất đai một cấp (giảm 30 thủ tục); **62** thủ tục đối với nơi chưa thành lập Văn phòng đăng ký đất đai một cấp (giảm 9 thủ tục), trong đó đã rà soát, bãi bỏ một số thủ tục hoặc công việc không cần thiết trong giao đất, cho thuê đất và đăng ký, cấp giấy chứng nhận (GCN); đã giảm thời gian thực hiện so với quy định trước đây đối với tất cả các thủ tục, đặc biệt đối với thủ tục thu hồi đất để sử dụng vào mục đích quốc phòng, an ninh, phát triển kinh tế - xã hội vì lợi ích quốc gia, lợi ích công cộng, ví dụ cho phép cơ quan nhà nước có thẩm

quyền được thực hiện thu hồi đất trước khi hết thời hạn thông báo thu hồi đất (trước 90 ngày đối với đất nông nghiệp và 180 ngày đối với đất phi nông nghiệp) nếu người sử dụng đất trong khu vực thu hồi đất đồng ý hay bỏ quy định về xây dựng và phê duyệt phương án tổng thể bồi thường, hỗ trợ, tái định cư...; đồng thời, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giảm số bộ hồ sơ phải nộp; đặc biệt, nhằm đảm bảo thuận lợi cho nhà đầu tư tiếp cận đối với đất đai, rút ngắn thời gian thực hiện dự án đầu tư, Luật Đất đai và các văn bản hướng dẫn thi hành tiếp tục hoàn thiện cơ chế nhà nước chủ động tạo quỹ đất sạch; quy hoạch phát triển các khu công nghiệp, khu kinh tế để nhà đầu tư tham gia đấu giá quyền sử dụng đất để rút ngắn thời gian thực hiện, sớm có mặt bằng để thực hiện dự án...

(vi) Lĩnh vực công thương: bên cạnh việc thực hiện bãi bỏ một số thủ tục hành chính trong lĩnh vực điện lực, giảm thời gian tiếp cận điện năng của doanh nghiệp, đơn giản hóa thủ tục hành chính trong lĩnh vực kinh doanh hóa chất, dầu khí, kinh doanh thuốc lá, xúc tiến thương mại,... ngành công thương đã triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính (tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4 ở một số nội dung liên quan đến hải quan một cửa, thương mại điện tử)...

(vii) Lĩnh vực bảo hiểm xã hội: trong năm 2015, ngành bảo hiểm xã hội đã thực hiện cắt giảm 82 thủ tục (từ 115 thủ tục còn 33 thủ tục), số lượng hồ sơ (gồm biểu mẫu, tờ khai, đơn, công văn đề nghị) giảm 56%, chỉ tiêu trên tờ khai, biểu mẫu giảm 82%, quy trình thao tác thực hiện giảm 78%; thời gian thực hiện các giao dịch của doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân với cơ quan bảo hiểm xã hội giảm từ 235 giờ xuống còn 81 giờ (dự kiến khi Luật Bảo hiểm xã hội được thực hiện từ ngày 01/01/2016 sẽ giảm tiếp từ 81 giờ xuống còn 45 giờ); đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và thực hiện giao dịch điện tử; triển khai thực hiện giao nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính, cơ quan bảo hiểm xã hội chi trả chi phí dịch vụ...

- Bộ Tư pháp đã triển khai nghiên cứu, rà soát các văn bản như: Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Trọng tài thương mại, Luật Thương mại... để đơn giản thủ tục, quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết tranh chấp thương mại, nhất là các tranh chấp quy mô nhỏ, tranh chấp giữa các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Trong lĩnh vực đăng ký giao dịch bảo đảm thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Tư pháp, chất lượng cung cấp dịch vụ ngày càng được cải thiện thông qua việc áp dụng hệ thống đăng ký trực tuyến, giúp cho người yêu cầu đăng ký thuận lợi trong việc tìm hiểu thông tin, tiết kiệm thời gian và chi phí, kiểm soát tốt hơn các rủi ro, tranh chấp từ bên thứ ba khi nhận tài sản bảo đảm. Ngoài ra, với việc vận hành hệ thống đăng ký trực tuyến, Nhà nước đã cung cấp một cơ sở hạ tầng tài chính hiệu quả, tạo điều kiện cho các tổ chức tín dụng phát triển các sản phẩm cho vay được bảo đảm bằng động sản và mở rộng mạng lưới khách hàng là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, cũng như tiết kiệm thời gian và chi phí cho người dân và doanh nghiệp...

- Việc nghiên cứu, đề xuất các sáng kiến cải cách thủ tục hành chính được Bộ Tư pháp và các Bộ, ngành, địa phương thực hiện nghiêm túc với những kết quả cải cách đã được hiện thực hóa, nhiều thủ tục hành chính rườm rà, phức tạp đã được cắt giảm để cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư, cụ thể là: Bộ



Tư pháp đã trình Chính phủ ban hành Nghị quyết số 43/NQ-CP ngày 06/6/2014 về một số nhiệm vụ trọng tâm cải cách thủ tục hành chính trong hình thành và thực hiện dự án đầu tư có sử dụng đất để cải thiện môi trường kinh doanh. Theo Nghị quyết này, với việc thực thi đầy đủ các giải pháp, nhiệm vụ thì số lượng thủ tục hành chính của các cá nhân, doanh nghiệp phải thực hiện từ khi chuẩn bị đầu tư đến khi dự án đi vào vận hành sẽ được cắt giảm mạnh mẽ và bảo đảm thực hiện thống nhất quy trình thủ tục hành chính trong dự án đầu tư có sử dụng đất; như vậy, với dự án đầu tư có sử dụng đất phải thực hiện quy trình phức tạp nhất sẽ giảm 12/33 thủ tục; giảm 50% thời gian thực hiện thủ tục (tương ứng giảm từ 155-865 ngày làm việc); chi phí tiết kiệm được cho nhà đầu tư ước tính khoảng hơn 1.241 tỷ đồng/năm; nguồn kinh phí tiết kiệm này có thể được sử dụng để tái đầu tư phát triển kinh tế, xã hội.

Bộ Tư pháp đã xây dựng “Đề án liên thông thủ tục công chứng, đăng ký quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất và thuế”, hiện nay đang phối hợp với Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Xây dựng, Bộ Tài chính xây dựng, ban hành Thông tư liên tịch để triển khai thực hiện cơ chế này, mở rộng quyền được lựa chọn cách thức thực hiện cho cá nhân, tổ chức, giảm áp lực cho cơ quan quản lý nhà nước, hạn chế những nhiễu, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính.

## **2. Kiểm soát việc ban hành mới các thủ tục hành chính**

Thời gian qua, việc thực hiện đánh giá tác động các quy định về thủ tục hành chính đối với dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật tại các Bộ, ngành, địa phương theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ được tiếp tục quan tâm và ngày càng đi vào nề nếp. Từ năm 2011 đến nay, các Bộ, ngành, địa phương đã đánh giá tác động đối với 8.235 thủ tục hành chính quy định tại 1.941 dự thảo văn bản quy phạm pháp luật. Bên cạnh việc thực hiện đánh giá tác động của các cơ quan, đơn vị chủ trì soạn thảo đối với các thủ tục hành chính nêu trên, từ năm 2014 đến nay, Tổ chức Pháp chế, Sở Tư pháp đã tham gia ý kiến đối với 3.099 thủ tục hành chính tại 761 dự thảo văn bản quy phạm pháp luật và thẩm định đối với 2.912 thủ tục hành chính tại 706 dự thảo văn bản quy phạm pháp luật. Riêng Bộ Tư pháp từ năm 2014 đến nay, đã tham gia ý kiến đối với 1.634 thủ tục hành chính quy định tại 208 dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, trong đó, kiến nghị không quy định 307 thủ tục hành chính, xem xét tính hợp pháp, hợp lý 854 thủ tục hành chính (*chiếm 71% thủ tục hành chính quy định tại dự thảo*); thực hiện thẩm định 1.324 thủ tục hành chính quy định tại 197 dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính, trong đó, kiến nghị không quy định 235 thủ tục hành chính, xem xét tính hợp pháp, hợp lý 856 thủ tục hành chính (*chiếm 82,4% thủ tục hành chính quy định tại dự thảo*).

Việc đánh giá tác động, tham gia ý kiến đối với các quy định thủ tục hành chính đã góp phần hỗ trợ cơ quan, đơn vị chủ trì soạn thảo kịp thời phát hiện, chỉnh sửa nhiều bất cập về thủ tục hành chính trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; giúp cơ quan/cấp có thẩm quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật có thêm thông tin để quyết định ký ban hành hoặc thông qua văn bản quy phạm pháp luật quy định các thủ tục hành chính thật sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp và có chi phí tuân thủ thấp nhất.

### **3. Công khai, minh bạch thủ tục hành chính và duy trì, cập nhật Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính**

Từ năm 2011 đến nay, các Bộ, ngành, địa phương đã ban hành nghìn quyết định công bố thủ tục hành chính và cập nhật các quy định mới về thủ tục hành chính vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Đến hết năm 2015, 100% thủ tục hành chính được chuẩn hóa, công bố công khai và niêm yết tại nơi tiếp nhận, giải quyết. Bộ Tư pháp đã hoàn thành việc nâng cấp Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, thực hiện chuẩn hóa góp phần công khai, minh bạch các quy định về thủ tục hành chính, tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp và các cơ quan hành chính nhà nước dễ dàng tra cứu, tìm hiểu để thực hiện và tham gia đóng góp ý kiến nhằm hoàn thiện các quy định hành chính.

Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước các cấp ngày càng được công khai, minh bạch. Số liệu báo cáo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ năm 2013 đến nay cho thấy, tổng số hồ sơ các Bộ, ngành, địa phương tiếp nhận lên tới trên hàng trăm triệu hồ sơ/năm, số hồ sơ tồn đọng chiếm từ 3-3,5% trong số hồ sơ tiếp nhận. Đây là một cố gắng rất lớn của các cơ quan nhà nước tại các cấp chính quyền trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

### **4. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính**

Thực hiện Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hầu hết các Bộ, ngành, địa phương đã ban hành theo thẩm quyền quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về sự không cần thiết, không hợp lý của các quy định hành chính hoặc hành vi không đúng đắn của các cán bộ, công chức, cơ quan hành chính nhà nước khi giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức. Thực tế cho thấy người dân, doanh nghiệp hiện còn nhiều bức xúc về sự rườm rà, phức tạp của nhiều quy định hành chính hoặc hành vi không thực hiện đúng quy định của các cán bộ, công chức, cơ quan hành chính nhà nước khi giải quyết công việc liên quan đến họ. Theo kết quả thống kê từ năm 2011 đến nay, các Bộ, ngành, địa phương đã tiếp nhận 8.044 phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, trong đó đã xử lý 7.600 phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền, đạt 94,5%. Qua tiếp nhận, nghiên cứu, xử lý các PAKN đã giúp các cơ quan hành chính nhà nước có thêm thông tin về những vướng mắc khó khăn của các cá nhân, tổ chức; bảo đảm việc kiểm soát việc thực thi các quy định này trên thực tế; đồng thời kịp thời đôn đốc các đơn vị rà soát, đánh giá các quy định hành chính không còn phù hợp và chấn chỉnh hành vi của cán bộ, công chức, cơ quan hành chính nhà nước trong phục vụ nhân dân.

### **5. Một số kết quả khác**

- Để giảm mạnh các thủ tục hành chính hiện hành, công khai các chuẩn mực và quy định hành chính để nhân dân giám sát việc thực hiện của cơ quan hành chính nhà nước các cấp, năm 2013, Bộ Tư pháp đã xây dựng trình Thủ tướng

Chính phủ phê duyệt Đề án tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu quốc gia liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013-2020. Việc đề án ra đời và triển khai hiệu quả trên thực tế sẽ giúp đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giấy tờ công dân giúp người dân tiết kiệm thời gian, chi phí ; bảo đảm tốt hơn quyền con người, quyền công dân; tạo tiền đề để tiến hành đổi mới căn bản về tổ chức, hoạt động quản lý nhà nước về dân cư theo hướng hiện đại, thể hiện ở việc áp dụng thống nhất, đồng bộ những tiến bộ công nghệ thông tin trong quản lý sử dụng cơ sở dữ liệu, góp phần phát triển Chính phủ điện tử. Theo tính toán, khi Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được vận hành và được ứng dụng để thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân đã giúp tiết kiệm được khoảng 1.643 tỷ đồng/năm.

Bộ Tư pháp đã trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Đề án thực hiện liên thông các thủ tục hành chính: đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi” để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm của các ngành Tư pháp, Công an, Bảo hiểm xã hội. Theo Đề án, người dân có thể lựa chọn việc thực hiện riêng biệt từng thủ tục hành chính như hiện nay hoặc có thể yêu cầu thực hiện liên thông. Bộ Tư pháp cùng Bộ Công an, Bộ Y tế đã ký ban hành Thông tư liên tịch số 05/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15/05/2015 hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính này. Kết quả tính toán chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho thấy, chi với  $\frac{1}{2}$  số trường hợp đăng ký khai sinh lần đầu mỗi năm thực hiện liên thông giải quyết các thủ tục hành chính sẽ này giúp tiết kiệm 151,91 tỷ đồng/năm đầu tiên, các năm tiếp theo là 139,91 tỷ đồng.

Bộ Tư pháp đã phê duyệt theo thẩm quyền Đề án Thiết lập hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền. Đề án này sẽ tạo bước chuyển biến mạnh mẽ trong việc hiện đại hóa hành chính, phát huy quyền dân chủ của nhân dân, tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính, xử lý kịp thời các hành vi những nhiễu, góp phần phòng, chống tham nhũng hiệu quả.

- Để kiểm soát chặt chẽ thủ tục hành chính ngay từ khâu dự thảo đến khâu tổ chức thực hiện (đặc biệt là việc niêm yết công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan giải quyết thủ tục hành chính), Bộ trưởng Bộ Tư pháp đã ban hành Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 07/2014/TT-BTP ngày 24/02/2014 hướng dẫn đánh giá tác động của thủ tục hành chính và rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; Thông tư số 19/2014/TT-BTP ngày 15/9/2014 quy định về việc nhập, đăng tải, khai thác dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Thông tư số 25/2014/TT-BTP hướng dẫn kiểm tra việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính, nhằm tạo thuận lợi cho các cơ quan, đơn vị trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện những nhiệm vụ liên quan đến cải cách thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

## **II. TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN**

### **1. Tồn tại, hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, công tác cải cách thủ tục hành chính vẫn còn một số tồn tại, hạn chế chủ yếu như sau:

- Thủ tục hành chính mặc dù được cải cách nhưng vẫn còn rườm rà, phức tạp, tạo kẽ hở trong quá trình thực hiện; một số Bộ, ngành, địa phương chưa thực hiện đúng quy trình kiểm soát quy định thủ tục hành chính trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật như: Không thực hiện hoặc thực hiện hình thức việc đánh giá tác động thủ tục hành chính trong quá trình xây dựng dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; việc lấy ý kiến của đối tượng tuân thủ thủ tục hành chính của một số cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật dừng ở phạm vi hẹp và chủ yếu là lấy ý kiến của các cơ quan, tổ chức có liên quan.

- Việc niêm yết thủ tục hành chính (gồm hồ sơ, yêu cầu, điều kiện, thời gian giải quyết thủ tục hành chính...) tại trụ sở cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính chưa đầy đủ, kịp thời; nhiều thủ tục hành chính không còn hiệu lực thi hành nhưng chưa được thay thế; một số cơ quan, đơn vị còn tình trạng không thống nhất giữa nội dung thủ tục hành chính được niêm yết công khai với việc tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; cá biệt có đơn vị không thực hiện việc niêm yết theo Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cũng như các văn bản quy phạm pháp luật mà niêm yết trên cơ sở Quyết định của đơn vị ban hành... gây khó khăn cho người dân trong việc tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính.

- Nhận thức của cán bộ công chức về cải cách thủ tục hành chính còn hạn chế, một số nơi triển khai còn hình thức, đối phó, chưa quyết liệt; việc tổ chức thực thi các phương án đơn giản hóa còn chậm, chưa tạo sự chuyển biến; tình trạng cán bộ công chức có biểu hiện những nhieu, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính vẫn còn tồn tại; hiện tượng yêu cầu thêm các giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ theo quy định

- Nguồn lực triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính còn hạn chế, nhất là về yếu tố con người (biên chế làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính mỏng và chưa có nhiều kinh nghiệm), chế độ đãi ngộ cho những người làm công tác cải cách thủ tục hành chính chưa được quan tâm đúng mức.

### **2. Nguyên nhân**

Nguyên nhân chủ yếu của những tồn tại, hạn chế nêu trên là do công tác cải cách thủ tục hành chính là một nhiệm vụ khó; nhiều nơi chưa nhận được sự quan tâm đúng mức của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; nhiều công chức chuyên trách chưa thực sự nhận thức đầy đủ về ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác này đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, chưa chủ động trong công tác tham mưu, chưa thành thạo trong tác nghiệp, còn ngại va chạm, làm hạn chế kết quả chung.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM GIAI ĐOẠN 2016-2020**

Để tiếp tục thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ, giải pháp cải cách thủ tục hành chính tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP, góp phần phát triển kinh tế - xã hội, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính như chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ Tư pháp xác định phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2016-2020 như sau:

1. Thực hiện nghiêm túc, đồng bộ các chủ trương, định hướng lớn về cải cách thủ tục hành chính đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đề ra trong các nghị quyết, quyết định; lựa chọn những vấn đề, thủ tục hành chính cần tiếp tục đơn giản hóa và bảo đảm cắt giảm ít nhất 25% chi phí tuân thủ thủ tục hành chính, tiếp tục tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh và đời sống người dân, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

2. Tổ chức thực hiện có hiệu quả Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, theo đó, thực hiện kiểm soát chặt chẽ việc quy định thủ tục hành chính ngay từ khâu dự thảo để bảo đảm nguyên tắc chỉ duy trì và ban hành những thủ tục hành chính thực sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp và có chi phí tuân thủ thấp nhất; tổ chức thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 13/CT-TTg về tăng cường trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước trong công tác cải cách thủ tục hành chính.

3. Đổi mới mạnh mẽ việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo hướng tập trung, trực tiếp giải quyết công việc, có sự giám sát chặt chẽ của cấp có thẩm quyền, sự phối hợp, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan; thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; nghiên cứu, đề xuất nhân rộng mô hình hay, cách làm mới trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên phạm vi toàn quốc để gia tăng sự lựa chọn cho cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính, trong đó có việc thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ nhân dân của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Tăng cường công khai, minh bạch thủ tục hành chính, trong đó chú trọng việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý hoặc thẩm quyền giải quyết của các Bộ, ngành, địa phương; công khai thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và trên trang thông tin điện tử; niêm yết thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị nơi trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

5. Triển khai thiết lập và đưa vào vận hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền.

6. Tiếp tục tổ chức thực hiện có kết quả Đề án tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013-2020.

7. Cắt giảm gánh nặng hành chính trong thực hiện chế độ thông tin báo cáo trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; tập trung cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước, tổ chức sự nghiệp công lập, dịch vụ công”./.

## **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ TÀI CHÍNH**

### **Tình hình và kết quả thực hiện cải cách tài chính công giai đoạn 2011 - 2015**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015  
và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Cải cách hành chính (CCHC) có vai trò quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, nhất là, trong bối cảnh cạnh tranh và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng thì CCHC càng trở nên cấp thiết đối với tiến trình phát triển và đổi mới. Với vai trò quan trọng đó, những năm qua CCHC đã được xác định là một trong ba đột phá chiến lược để phát triển đất nước. Trong giai đoạn 2011-2020, từ kết quả và những bài học kinh nghiệm CCHC giai đoạn 2001-2010, chương trình CCHC đã được xác định cụ thể 6 nhiệm vụ, trong đó cải cách tài chính công là một nhiệm vụ quan trọng, góp phần thúc đẩy, hỗ trợ cho các nhiệm vụ khác của chương trình CCHC, nhất là các nhiệm vụ về cải cách tổ chức bộ máy, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và cải cách thủ tục hành chính.

Từ năm 2011 đến nay, cải cách tài chính công đã có bước chuyển mạnh và đạt được kết quả thiết thực, góp phần thúc đẩy các nhiệm vụ CCHC khác, từ đó tạo hiệu ứng chung của CCHC, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia theo các mục tiêu, yêu cầu đặt ra giai đoạn 2011-2015 về CCHC của Nghị quyết 30c. Cải cách tài chính công có phạm vi khá rộng nhưng những nội dung tác động trực tiếp nhất tới các nhiệm vụ CCHC nói chung là vấn đề thực hiện cơ chế khoán chi hành chính và cơ chế tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp. Trong phạm vi bài tham luận này, chúng tôi chỉ đề cập đến kết quả cải cách tài chính công ở khía cạnh cải cách cơ chế quản lý tài chính của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp.

### **I. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CƠ CHẾ KHOÁN KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Cơ chế tự chủ về kinh phí hay còn gọi là khoán kinh phí hoạt động đối với cơ quan hành chính nhà nước đã được thực hiện thí điểm từ năm 2000, đến năm 2005, được triển khai chính thức theo Nghị định 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước; đến năm 2013 được tiếp tục sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 117/2013/NĐ-CP ngày 01/10/2013 để đáp ứng yêu cầu tiếp tục hoàn thiện cơ chế quản lý kinh tế gắn với cải cách hành chính, cải cách tiền lương và cải cách tài chính công.

Việc thực hiện cơ chế khoán kinh phí hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước kể từ khi thực hiện theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP, đặc biệt là trong giai đoạn 2011-2015 đã thu được những kết quả tích cực, góp phần không nhỏ trong kết quả CCHC như đã mở rộng hơn về quyền tự chủ của cơ quan nhà nước trong việc sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính, đặc biệt là việc chủ động trong sử dụng kinh phí hiệu quả, tiết kiệm để hoàn thành nhiệm vụ được

giao, từng bước cải thiện thu nhập của cán bộ, công chức. Kết quả có thể khái quát một số như sau:

- Về phạm vi đối tượng thực hiện khoán: Phạm vi các cơ quan thực hiện khoán có sự mở rộng đáng kể so với giai đoạn trước. Tính đến nay, hầu hết các bộ đã giao thực hiện chế độ tự chủ cho 100% đơn vị trực thuộc. Tại địa phương, 100% các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã giao tự chủ đến từng cơ quan, đơn vị trực thuộc. Đặc biệt, từ khi triển khai theo Nghị định 117/2013/NĐ-CP, việc khoán kinh phí hoạt động đã được triển khai đến nhiều UBND xã, phường, thị trấn trên khắp cả nước.

- Về tỷ trọng kinh phí thực hiện khoán trong tổng kinh phí được giao tăng dần hàng năm: Cơ chế khoán kinh phí đã tăng quyền chủ động của các cơ quan trong quá trình chi tiêu, thực hiện nhiệm vụ nên tỷ trọng kinh phí thực hiện khoán trong tổng kinh phí được giao của các cơ quan hành chính luôn tăng qua các năm. Qua báo cáo của các cơ quan, đơn vị trong những năm gần đây, khối các bộ, ngành Trung ương, kinh phí giao tự chủ chiếm trên 60% kinh phí được giao, đối với khối các cơ quan ở địa phương, kinh phí giao tự chủ cao hơn, chiếm trên 70% kinh phí được giao.

- Về quản lý, sử dụng kinh phí giao khoán và kinh phí tiết kiệm được: Để triển khai cơ chế khoán kinh phí, các cơ quan hành chính phải xây dựng và thực hiện quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản. Việc thực hiện các quy chế này ngày càng đi vào thực chất, qua đó, đã giúp việc quản lý, sử dụng kinh phí giao khoán cũng như kinh phí tiết kiệm tại các cơ quan được chặt chẽ, tiết kiệm, hiệu quả.

- Về thu nhập và chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức: Thông qua việc thực hiện các biện pháp THPT, CLP và sử dụng kinh phí được giao tiết kiệm, hiệu quả, các cơ quan thực hiện khoán kinh phí đã tiết kiệm hơn và sử dụng nguồn tiết kiệm để tăng thu nhập cho cán bộ, công chức. Trong đó, việc phân phối thu nhập tăng thêm đối với cán bộ, công chức đã gắn với hiệu suất công tác trên cơ sở đánh giá, phân loại A, B, C; đồng thời thực hiện công khai, minh bạch, dân chủ trong cơ quan, đơn vị. Qua đó, đã góp phần nâng cao hiệu quả làm việc, nâng cao chất lượng cán bộ, công chức trong thi hành công vụ.

- Về góp phần cải cách hành chính: Quá trình thực hiện khoán kinh phí, đã góp phần thúc đẩy các cơ quan hành chính sắp xếp lại tổ chức bộ máy, bố trí, sử dụng cán bộ, công chức phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của đơn vị, nâng cao ý thức của cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ.

Từ những kết quả nêu trên cho thấy việc thực hiện cơ chế khoán kinh phí đã tạo điều kiện cho các cơ quan chủ động trong việc sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính một cách hợp lý nhất để hoàn thành tốt chức năng, nhiệm vụ được giao, từng bước nâng cao đời sống của cán bộ, công chức, tạo động lực để cán bộ, công chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao, góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức theo đúng mục tiêu của Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ.



Bên cạnh những kết quả nêu trên, trong thực tế thực hiện cơ chế khoán kinh phí đối với cơ quan nhà nước vẫn còn một số khó khăn, hạn chế cần sớm khắc phục như:

- Việc xác định kinh phí giao khoán cho các cơ quan vẫn chủ yếu căn cứ vào biên chế nên chưa thực sự gắn với hiệu quả, chất lượng công việc.

- Quyền tự chủ của thủ trưởng các cơ quan thực hiện giao khoán kinh phí vẫn còn có những hạn chế vì một số định mức chi tiêu của cơ quan vẫn không được vượt quá định mức, tiêu chuẩn, chế độ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành.

- Việc xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ ở một số cơ quan còn chưa thực sự gắn với đặc thù của đơn vị, việc chi trả thu nhập tăng thêm còn mang tính bình quân nên chưa tạo được động lực cho cán bộ, công chức.

## **II. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CƠ CHẾ TỰ CHỦ TÀI CHÍNH CỦA CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP**

Cơ chế tự chủ về tài chính được thực hiện từ năm 2002 đối với các đơn vị sự nghiệp có thu và từ năm 2006, đã được mở rộng đến toàn bộ các đơn vị sự nghiệp công lập theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 của Chính phủ. Từ năm 2011 đến nay, việc thực hiện tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập vẫn trên nền Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 nhưng trước yêu cầu đổi mới mạnh mẽ để thực hiện các nhiệm vụ CCHC, cơ chế này càng được quan tâm, đẩy mạnh hơn gắn với việc thực hiện xã hội hóa trong cung cấp dịch vụ sự nghiệp công.

Việc thực hiện cơ chế tự chủ tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập đã đánh dấu bước chuyển mình mạnh mẽ của các đơn vị sự nghiệp khi được giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong việc tổ chức, sắp xếp bộ máy, biên chế và nguồn lực tài chính để hoàn thành nhiệm vụ được giao, phát huy mọi khả năng của đơn vị để cung cấp dịch vụ công với chất lượng cao cho xã hội, tăng nguồn thu nhằm từng bước giải quyết thu nhập cho viên chức và người lao động trong đơn vị. Có thể khái quát một số kết quả như sau:

- Về phạm vi đối tượng thực hiện cơ chế tự chủ tài chính: Từ năm 2011 đến nay, số lượng các đơn vị sự nghiệp được giao quyền tự chủ về tài chính được tăng lên đáng kể so với giai đoạn trước, lĩnh vực dịch vụ công thực hiện tự chủ cũng ngày càng được mở rộng. Nhiều bộ, ngành, địa phương đã có 100% các đơn vị sự nghiệp đã được giao tự chủ tài chính. Trong đó, số lượng các đơn vị tự đảm bảo toàn bộ chi phí hoạt động ngày càng nhiều, số lượng các đơn vị sự nghiệp do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ kinh phí hoạt động dần được thu hẹp.

- Về nội dung thực hiện tự chủ: Nội dung thực hiện tự chủ về kinh phí của các đơn vị sự nghiệp ngày càng đa dạng, từ huy động nguồn vốn phát triển hoạt động sự nghiệp đến mở rộng hoạt động, dịch vụ để phát triển nguồn thu sự nghiệp. Do đó cơ sở vật chất của đơn vị được tăng cường, tạo điều kiện mở rộng các hoạt động sự nghiệp phong phú, đa dạng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao, giúp cho nguồn thu sự nghiệp của các đơn vị đều tăng, năm sau cao hơn năm trước.

- Về việc quản lý, sử dụng kinh phí tự chủ và kinh phí tiết kiệm được: Để triển khai cơ chế tự chủ tài chính, các đơn vị sự nghiệp đã xây dựng và thực hiện quy chế chi tiêu nội bộ khá sát với đặc thù của từng lĩnh vực và thực tế của đơn vị. Trong thực hiện quy chế, đã bảo đảm công khai, minh bạch các nội dung chi, mức chi bảo đảm phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ và tính chất hoạt động của đơn vị. Vì vậy, kinh phí tự chủ và kinh phí tiết kiệm được của đơn vị sự nghiệp được quản lý, sử dụng chặt chẽ, hiệu quả.

- Về thu nhập và chất lượng đội ngũ viên chức: Tương tự như thu nhập của các cán bộ, công chức tại các cơ quan hành chính khi thực hiện khoán kinh phí và biên chế, thu nhập của viên chức, người lao động tại đơn vị sự nghiệp thực hiện cơ chế tự chủ tài chính cũng được tăng lên đáng kể do các đơn vị đã triệt để khai thác nguồn thu, xây dựng các giải pháp quản lý nội bộ để tiết kiệm chi phí, nâng cao chất lượng dịch vụ. Qua đó, không chỉ nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức và người lao động mà còn thu hút được lao động có trình độ vào làm việc tại các đơn vị, hạn chế nạn chảy máu chất xám, nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp.

Những kết quả nêu trên cho thấy việc thực hiện cơ chế tự chủ về tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập đã tạo điều kiện cho các đơn vị chủ động trong việc sử dụng biên chế và kinh phí, từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ công cung cấp cho xã hội, tạo điều kiện cho người dân ngày càng có cơ hội được lựa chọn, tiếp cận với các dịch vụ có chất lượng cao, đồng thời, góp phần cải thiện từng bước thu nhập của người lao động tại các đơn vị sự nghiệp theo đúng các mục tiêu đã đặt ra tại Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ.

Bên cạnh những kết quả tích cực đó, việc thực hiện cơ chế tự chủ tài chính của các đơn vị sự nghiệp giai đoạn 2011-2015 cũng gặp một số khó khăn, hạn chế như:

- Việc phân bổ kinh phí hoạt động thường xuyên đối với đơn vị tự bảo đảm một phần chi phí và đơn vị do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ chi phí hoạt động còn mang tính bình quân, chưa thực sự gắn kết giữa giao nhiệm vụ và giao kinh phí nên còn tình trạng trông chờ, ỉ lại vào sự bao cấp của nhà nước và cũng là nguyên nhân làm chậm quá trình đẩy nhanh xã hội hóa đối với những dịch vụ công.

- Một số đơn vị sự nghiệp công lập khi mở rộng hoạt động dịch vụ (liên doanh, liên kết trong hoạt động) còn chạy theo số lượng dịch vụ mà không quan tâm đến chất lượng hoạt động, lạm dụng kỹ thuật để tăng thu.

- Việc thực hiện tự chủ tại các đơn vị còn chưa đồng đều do yếu tố về địa bàn, lĩnh vực hoạt động hoặc ưu đãi của cơ chế đem lại: Các đơn vị có thu nhập cao chủ yếu tập trung tại các thành phố lớn, nguồn thu chủ yếu từ phí do nhà nước ban hành; một số đơn vị có ngành nghề độc quyền,... Ngược lại các đơn vị có thu nhập thấp do cơ chế, chính sách không cho phép thu, hoặc đóng tại địa bàn khó khăn.

- Thu nhập của người lao động giữa các loại hình đơn vị sự nghiệp (đơn vị tự chủ toàn bộ, đơn vị tự chủ một phần, đơn vị do ngân sách bảo đảm toàn bộ) có sự chênh lệch lớn, chưa phản ánh đúng sự đóng góp của người lao động.

Để khắc phục những hạn chế nêu trên, đồng thời, nhằm đẩy mạnh CCHC, tăng cường xã hội hóa các loại hình dịch vụ công trong giai đoạn hội nhập kinh tế sâu rộng, năm 2015, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 16/2015/NĐ-CP quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập, trong đó, có những cải tiến khá mạnh mẽ cũng như có lộ trình, bước đi thích hợp, hướng tới đổi mới toàn diện, có hiệu quả cơ chế quản lý, hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập. Với nghị định mới được ban hành, cơ chế tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập đã có những đổi mới quan trọng như:

1. Đổi mới hình thức phân loại và điều kiện phân loại đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng tích cực hơn vừa gắn với nguồn thu của đơn vị, vừa gắn với quyền tự chủ về tổ chức bộ máy, nhân sự và quản lý tài sản của đơn vị; theo đó khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập chuyển từ loại chưa được giao quyền tự chủ sang loại được giao quyền tự chủ.

2. Tăng cường trao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm, khuyến khích các đơn vị có điều kiện vươn lên tự chủ ở mức độ cao, đổi mới cơ chế tính giá đặt hàng sản phẩm, dịch vụ công từng bước tính đúng, tính đủ các chi phí hợp lý trong giá dịch vụ sự nghiệp, có lộ trình phù hợp xóa bỏ bao cấp qua giá, dịch vụ.

3. Đổi mới cơ cấu và phương thức đầu tư của ngân sách nhà nước. Theo đó, Nhà nước tiếp tục tăng đầu tư đối với các lĩnh vực sự nghiệp công thiết yếu phù hợp với khả năng của ngân sách nhà nước và thực hiện cơ cấu lại chi ngân sách nhà nước đối với lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công để tăng cường hơn nữa tính tự chủ của các đơn vị sự nghiệp.

4. Cho phép chuyển đổi đơn vị sự nghiệp công lập hoạt động theo mô hình doanh nghiệp khi có đủ điều kiện theo quy định.

Để thực hiện có hiệu quả, phát huy được các điểm mới của Nghị định số 16/2015/NĐ-CP nêu trên, do có sự khác biệt khá lớn giữa các lĩnh vực sự nghiệp nên các bộ quản lý ngành, lĩnh vực cần sớm xây dựng và trình Chính phủ ban hành nghị định về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công ở 7 lĩnh vực cụ thể (y tế; giáo dục và đào tạo; dạy nghề; văn hóa, thể thao và du lịch; khoa học và công nghệ; thông tin và truyền thông, báo chí; sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác).

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG ĐẨY MẠNH, NÂNG CAO KẾT QUẢ CẢI CÁCH CƠ CHẾ TÀI CHÍNH CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH, ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP TRONG THỜI GIAN TỚI**

Giai đoạn 2016-2020, trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, quá trình cạnh tranh giữa các quốc gia ngày càng một gay gắt thì yêu cầu đặt ra đối với CCHC, trong đó, có cải cách tài chính công vẫn còn rất nặng nề. Để tiếp tục nâng cao hiệu quả của cơ chế tự chủ tài chính của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, góp phần thực hiện tốt nhiệm vụ cải cách tài chính công trong tổng thể CCHC nhà nước, quá trình đổi mới cơ chế tài chính đối với các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp cần có những giải pháp cụ thể với định hướng sau:

- Đối với việc thực hiện cơ chế khoán kinh phí của các cơ quan hành chính:

+ Sớm xây dựng và ban hành tiêu chí đánh giá hoàn thành nhiệm vụ để giúp việc quản lý và thực hiện cơ chế khoán được chặt chẽ, từ đó giúp việc chi trả thu nhập tăng thêm cho cán bộ, công chức được công bằng, gắn với chất lượng, hiệu quả công việc;

+ Triển khai có kết quả Đề án vị trí việc làm, cơ cấu cán bộ, công chức theo ngành, bậc để có căn cứ xác định biên chế công chức phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức;

+ Từng bước xây dựng hệ thống định mức kinh tế - kỹ thuật phù hợp với các cơ quan nhà nước trong từng lĩnh vực, gắn với việc quản lý chất lượng, hiệu quả công việc, trên cơ sở đó, hoàn thiện và từng bước thực hiện cơ chế phân bổ kinh phí, quản lý tài chính theo kết quả công việc hoàn thành.

- Đối với việc thực hiện tự chủ tài chính của các đơn vị sự nghiệp:

Cần đẩy nhanh tiến độ hoàn thành các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị định số 16/2015/NĐ-CP; trong đó, các bộ, ngành cần tập trung hoàn thành trình Chính phủ ban hành các nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong 7 lĩnh vực để triển khai một cách đồng bộ, thống nhất cũng như sớm trình Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục các đơn vị sự nghiệp công thuộc lĩnh vực quản lý của các bộ, ngành.

Giai đoạn 2016-2020, trước yêu cầu của phát triển kinh tế - xã hội và bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu thì CCHC tiếp tục là nhiệm vụ rất nặng nề, trong đó, cải cách tài chính công, nhất là nhiệm vụ đổi mới cơ chế tài chính của cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp để thực sự tăng tính tự chủ của các cơ quan, đơn vị. Yêu cầu đó đòi hỏi sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, các cấp, các ngành từ Trung ương đến địa phương, nhất là việc nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị trực tiếp thực hiện để việc đổi mới cơ chế tài chính đối với cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp thực sự phát huy hiệu quả, góp phần thiết thực vào việc thực hiện Chương trình tổng thể CCHC, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia trong giai đoạn đầy khó khăn, thách thức sắp tới./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ**  
**Đánh giá việc triển khai thực hiện Quyết định số 1317/QĐ-TTg ngày**  
**06/8/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Cải cách cơ chế phối**  
**hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô”**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Bộ Kế hoạch và Đầu tư báo cáo đánh giá việc triển khai thực hiện Quyết định số 1317/QĐ-TTg ngày 06/8/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Cải cách cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô” như sau:

## **I. BỐI CẢNH BAN HÀNH ĐỀ ÁN**

### **1. Về tình hình kinh tế - xã hội**

Trong bối cảnh bị tác động của cuộc khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế toàn cầu, trước nhiều khó khăn, thách thức, với những quyết sách đúng đắn, kịp thời và sự nỗ lực của cả hệ thống chính trị, tình hình kinh tế - xã hội nước ta đã đạt được những kết quả quan trọng, duy trì mức tăng trưởng khá, từng bước kiềm chế lạm phát, đời sống nhân dân tiếp tục được cải thiện, tỷ lệ hộ nghèo giảm nhanh, phát huy dân chủ có tiến bộ, khối đại đoàn kết toàn dân tộc tiếp tục được củng cố. Chính trị, xã hội ổn định, quốc phòng, an ninh được giữ vững, quan hệ đối ngoại được mở rộng, vị thế, uy tín của nước ta trên trường quốc tế tiếp tục được nâng cao.

Tuy nhiên, do những diễn biến phức tạp của tình hình thế giới và trong nước, bên cạnh những kết quả đã đạt được, tình hình kinh tế - xã hội nước ta trong giai đoạn này vẫn còn nhiều hạn chế, yếu kém, nổi lên là:

Kinh tế vĩ mô chưa thật ổn định, còn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Tuy lạm phát giảm mạnh nhưng lãi suất vay ngân hàng vẫn còn cao. Nợ xấu của hệ thống ngân hàng gia tăng.

Việc thực hiện chính sách tài khoá thắt chặt, chính sách tiền tệ chặt chẽ đã góp phần kiềm chế lạm phát, ổn định vĩ mô nhưng cũng để lại hệ quả là làm cho doanh nghiệp gặp khó khăn, nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Lãi suất vay còn cao, nhiều doanh nghiệp khó tiếp cận và hấp thụ vốn; chi phí đầu vào lớn, sản phẩm tiêu thụ chậm, tồn kho cao, dẫn đến quy mô sản xuất phải thu hẹp, nhiều doanh nghiệp phải ngừng hoạt động hoặc phá sản, giải thể, lao động mất việc làm tăng, gây sức ép lớn đến ổn định xã hội và đời sống của nhân dân.

Chất lượng tăng trưởng và khả năng cạnh tranh chưa được cải thiện, năng suất lao động xã hội thấp, cơ cấu kinh tế chuyển dịch chậm. Quản lý nhà nước đối với doanh nghiệp còn yếu kém; hệ thống kết cấu hạ tầng thiếu đồng bộ, chậm được khắc phục; hiệu quả đầu tư vẫn còn thấp; nguồn nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu. Ứng dụng khoa học, công nghệ ở nhiều ngành còn hạn chế. Sản phẩm có thương hiệu trên thị trường quốc tế còn ít; chưa khai thác, phát triển tốt thị trường trong nước, nhất là việc thu mua và tiêu thụ các sản phẩm nông nghiệp. Thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản giảm sút và gặp rất nhiều khó khăn.

## **2. Về thực trạng cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô**

Quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô là quá trình soạn thảo, ban hành và tổ chức thực hiện các chính sách kinh tế vĩ mô. Chính sách kinh tế vĩ mô là tổng thể các quan điểm, tư tưởng, các giải pháp và công cụ mà nhà nước sử dụng để tác động lên các chủ thể của nền kinh tế - xã hội nhằm thực hiện những mục tiêu vĩ mô của đất nước trong một thời kỳ nhất định. Nếu phối hợp chính sách tốt, các chính sách sẽ hỗ trợ, bổ sung cho nhau theo chiều thuận, giảm thiểu tác động theo chiều nghịch; ngược lại, nếu phối hợp không tốt thì tác động nghịch chiều của các chính sách sẽ lớn hơn, ảnh hưởng đến hiệu quả của việc thực hiện các chỉ tiêu kinh tế vĩ mô.

### **2.1. Những thành tựu cơ bản**

Trước khi Đề án được ban hành, công tác phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô của Việt Nam đã đạt được một số thành tựu cơ bản như sau:

Thứ nhất, đã có hệ thống văn bản pháp lý quy định khá chặt chẽ về công tác phối hợp giữa các Bộ ngành, các địa phương trong việc quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô. Về cơ bản, hệ thống các văn bản này đã xác định trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan liên quan cũng như quy định một quy trình thống nhất trong việc ban hành, xử lý các quyết định về vĩ mô.

Thứ hai, Chính phủ, các Bộ ngành và các địa phương đã thực hiện đúng các chức năng nhiệm vụ của mình trong việc chỉ đạo, điều hành, thể hiện tính chủ động, trách nhiệm cao trong công tác phối hợp. Những năm qua, nhiều Bộ ngành, đặc biệt là các Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính, Bộ Công Thương, Ngân hàng Nhà nước.... đã thực hiện tốt các chức năng, nhiệm vụ của mình và đã có sự phối hợp với nhau để thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, ổn định kinh tế vĩ mô.

Bên cạnh việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình, một số Bộ, ngành, địa phương cũng đã chủ động ký kết các văn bản phối hợp với nhau trong quản lý và điều hành. Một trong những ví dụ cụ thể là quy chế phối hợp công tác và trao đổi thông tin giữa Bộ Tài chính và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ký ngày 29/02/2012. Với 5 nội dung phối hợp, quy chế này đã góp phần nâng cao hiệu quả công tác, tạo sự đồng thuận trong các hoạt động chung, đảm bảo chính sách tài khoá và tiền tệ được phối hợp hài hoà hơn, chặt chẽ hơn, hiệu quả hơn, qua đó giúp Chính phủ ra các quyết sách chính xác.

Thứ ba, nhờ công tác phối hợp, các bất ổn vĩ mô về cơ bản được giải quyết. Thực tiễn cho thấy, dưới sự chỉ đạo điều hành chung, thống nhất của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ các Bộ ngành, địa phương đã phối hợp nhịp nhàng trong việc thực thi các nhóm giải pháp đồng bộ nền kinh tế đã nhiều lần vượt qua những thời điểm khó khăn do các bất ổn vĩ mô mang lại và dần đi vào vị thế ổn định với lạm phát được kiểm soát, tăng trưởng được duy trì, an sinh xã hội được đảm bảo.

Thứ tư, các quyết định về chính sách vĩ mô đã ngày càng phản ánh được nỗ lực chung của các Bộ ngành trung ương và chính quyền địa phương; tính công

khai, minh bạch được cải thiện. Đặc biệt là nhiều dự thảo văn bản quy phạm pháp luật quan trọng được đăng tải công khai, kịp thời trên các phương tiện thông tin đại chúng để lấy ý kiến rộng rãi của nhân dân nhằm tiếp thu, hoàn thiện trước khi ban hành.

Thứ năm, nhận thức về tầm quan trọng của công tác phối hợp đã được nâng lên trên một tầm cao mới. Nhiệm vụ đổi mới mô hình tăng trưởng, tái cấu trúc nền kinh tế với trọng tâm là tái cấu trúc đầu tư, tái cấu trúc doanh nghiệp nhà nước và tái cấu trúc hệ thống ngân hàng đòi hỏi phải tăng cường phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô một cách chặt chẽ và hiệu quả.

## **2.2. Một số tồn tại, hạn chế**

Tuy nhiên, bất ổn vĩ mô vẫn có xu hướng lặp đi lặp lại, thậm chí có lĩnh vực mức độ còn khá nghiêm trọng. Chẳng hạn, cơ cấu đầu tư dàn trải, hiệu quả đầu tư thấp; lạm phát, lãi suất biến động lớn; dòng tiền chịu sức ép giảm giá; thâm hụt ngân sách, thâm hụt thương mại lớn, nợ công cao, nợ xấu tăng, nguy cơ bong bóng bất động sản hiện hữu... Ở góc độ phối hợp quản lý và điều hành vĩ mô, có thể nhận thấy một số hạn chế cơ bản sau:

Thứ nhất, việc phối hợp mới chỉ thường hướng tới giải quyết từng mục tiêu vĩ mô ưu tiên trong từng thời điểm như lạm phát, tăng trưởng, xuất nhập khẩu, tỷ giá... chứ chưa thực sự có sự phối hợp để giải quyết đồng bộ tất cả các mục tiêu vĩ mô (chỉ tập trung giải quyết một hoặc vài mục tiêu vĩ mô mà chưa chú ý toàn diện tới các mục tiêu vĩ mô khác).

Thứ hai, sự phối hợp để giữa quyết mỗi quan hệ giữa các mục tiêu chính sách dài hạn và ngắn hạn chưa có sự thống nhất, xuyên suốt. Các mục tiêu ngắn hạn của chính sách chưa gắn kết với các mục tiêu dài hạn dẫn đến có sự mâu thuẫn, khắc chế lẫn nhau; các mục tiêu dài hạn của quốc gia chưa thực sự được cụ thể hóa bằng các mục tiêu ngắn hạn.

Thứ ba, sự phối hợp trong nhiều trường hợp chưa thật nhịp nhàng về liều lượng, chưa thật kịp thời và đồng bộ về thời gian và không gian (đặc biệt là phối hợp giữa chính sách tài chính và chính sách tiền tệ; giữa chính sách tài chính, tiền tệ với các chính sách kinh tế vĩ mô khác, giữa tài chính – tiền tệ và sản xuất...). Bên cạnh đó, sự phối hợp chỉ được diễn ra một cách quyết liệt khi có một tình huống vĩ mô bất ổn phát sinh chứ chưa trở thành một yêu cầu thường xuyên có tính khách quan và mang tính pháp lý do chưa có một kế hoạch phối hợp lâu dài và tổng thể.

Thứ tư, sự phối hợp chưa nhằm tới lợi ích chung mà nhiều trường hợp còn đặt lợi ích của ngành, địa phương lên trên lợi ích chung. Nhiều trường hợp Bộ ngành ban hành các quyết định mang lại lợi ích của ngành nhưng phương hại đến các lợi ích của các ngành khác. Chưa có sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung ương và địa phương trong phân bổ, điều tiết một số nguồn lực quan trọng; thiếu các cơ chế phối hợp vùng để đạt được hiệu quả lớn hơn trong đầu tư công.

Thứ năm, mặc dù đã có các quy định về sự phối hợp giữa các cơ quan trong nhiều văn bản pháp quy. Nhưng các quy định về phối hợp là chưa hoàn chỉnh, chưa có sự phối hợp ở tất cả các khâu của chu trình chính sách. Thực tế là, cơ

quan được giao nhiệm vụ xây dựng chính sách chủ động soạn thảo, sau đó xin ý kiến của các cơ quan khác, và tiến hành chỉnh sửa trình cấp có thẩm quyền phê duyệt mà chưa có sự phối hợp với cơ quan khác trong việc xác định các tư tưởng, quan điểm, mục tiêu của chính sách, giải pháp và công cụ thực hiện mục tiêu chính sách cũng như việc triển khai thực hiện và kiểm tra, đánh giá, điều chỉnh chính sách.

## **II. TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN ĐỀ ÁN VÀ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

### **1. Tiến trình xây dựng và ban hành Đề án**

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại công văn số 1788/VPCP - KSTT ngày 24/3/2011 của Văn phòng Chính phủ về việc giao Bộ Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ và các Bộ, ngành liên quan thực hiện nhiệm vụ xây dựng Đề án “Cải cách thể chế và tăng cường phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô giai đoạn 2011 -2020” trình Thường trực Chính phủ cho ý kiến về Đề cương Đề án, ngày 15/7/2011, Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã hoàn thành Đề cương và Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã ký tờ trình số 4649/TTr- BKHĐT trình Thủ tướng Chính phủ.

Ngày 22/7/2011, Văn phòng Chính phủ có công văn số 5019/VPCP-KSTT xin ý kiến các Bộ, cơ quan ngang Bộ và Ủy ban nhân dân các thành phố trực thuộc Trung ương về bản Đề cương trên. Sau khi nhận được các ý kiến đóng góp của các Bộ, ngành và các địa phương, ngày 20/9/2011 Văn phòng Chính phủ đã làm việc với Bộ Kế hoạch và Đầu tư và thống nhất nội dung Đề cương Đề án trên cơ sở tổng hợp bổ sung thêm các ý kiến của các Bộ, ngành. Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã hoàn thiện Đề cương và đã trình Thủ tướng Chính phủ lần thứ hai tại công văn số 1127/TTr-BKHĐT ngày 1/3/2012.

Ngày 10/5/2012, Bộ Kế hoạch và Đầu tư nhận được công văn số 3234/VPCP -KSTT thông báo ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Vũ Văn Ninh tập trung vào nghiên cứu cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô, đặc biệt chú ý đến “...việc cải cách cơ chế phối hợp, kiểm tra, giám sát giữa các cơ quan hữu quan và đề xuất chế tài, xử lý vi phạm trong phối hợp quản lý, điều hành kinh tế vĩ mô, chính sách tài chính, tiền tệ”. Theo tinh thần chỉ đạo của Phó Thủ tướng, Bộ Kế hoạch và Đầu tư kiến nghị đổi tên Đề án “Cải cách thể chế và tăng cường phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô giai đoạn 2011 -2020” thành Đề án “Cải cách cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô giai đoạn 2012 -2020”.

Ngày 11/7/2012 Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã ký Công văn số 4980/BKHĐT- CLPT gửi các Bộ, cơ quan ngang bộ đề nghị cho ý kiến về nội dung của bản dự thảo “Cải cách cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô giai đoạn 2012 -2020” . Ngày 1 tháng 8 năm 2012, sau khi tiếp thu ý kiến của các Bộ, ngành, Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã có công văn số 5665/TTr-BKHĐT trình Thủ tướng Chính phủ báo cáo Đề án.

Ngày 29 tháng 8 năm 2012, Văn phòng Chính phủ có công văn số 6736/VPCP-KTTH đề nghị các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan trực thuộc Chính phủ cho ý kiến bằng văn bản đối với các nội dung của Đề án và gửi về Bộ Kế



hoạch và Đầu tư để tổng hợp. Trên cơ sở tiếp thu, tổng hợp ý kiến góp ý lần 2 của các Bộ, ngành, ngày 27/11/2012, Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã hoàn thiện dự thảo Đề án, trình Thủ tướng Chính phủ và đã báo cáo tại Phiên họp Chính phủ thường kỳ ngày 29/11/2012.

Ngày 06 tháng 08 năm 2013, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1317/QĐ-TTg phê duyệt Đề án “Cải cách cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô” với các nội dung phối hợp quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô sau:

(1) Phối hợp trong xây dựng, ban hành, triển khai thực hiện, đánh giá và điều chỉnh các chính sách kinh tế vĩ mô, đặc biệt là giữa các chính sách: tài khóa, tiền tệ, tín dụng, đầu tư, thương mại, giá cả; bảo đảm các cân đối lớn của nền kinh tế và môi trường kinh tế vĩ mô ổn định, bền vững.

(2) Phối hợp trong việc đảm bảo đồng bộ các yếu tố thị trường và phát triển đồng bộ các loại thị trường trong nền kinh tế; trong việc tạo dựng và phát triển các thị trường: vốn, chứng khoán, bất động sản, lao động, khoa học - công nghệ,...; trong việc đảm bảo tiến bộ, công bằng xã hội và bảo vệ môi trường và trong các vấn đề về kinh tế đối ngoại.

(3) Phối hợp trong toàn bộ chu trình xây dựng và điều hành chính sách kinh tế vĩ mô, bao gồm: xác định các mục tiêu của chính sách; đánh giá tác động và đưa ra các giải pháp, công cụ thực hiện mục tiêu chính sách; triển khai thực hiện, kiểm tra, giám sát thực hiện chính sách và đánh giá, điều chỉnh chính sách.

(4) Phối hợp trong việc xây dựng các phương án, giải pháp đối với các biến động kinh tế - xã hội trong và ngoài nước ảnh hưởng đến môi trường kinh tế vĩ mô, nhất là những biến động bất thường về kinh tế, chính trị, xã hội thế giới và khu vực.

(5) Phối hợp trong việc xây dựng hệ thống thông tin, bao gồm: tạo lập hành lang pháp lý cho việc xây dựng cơ sở thông tin thống nhất cho hoạt động dự báo và tăng cường, nâng cao chất lượng công tác dự báo; xác định rõ các nội dung dự báo vĩ mô chủ yếu của Bộ, cơ quan liên quan gắn với yêu cầu thông tin dự báo phục vụ công tác hoạch định chính sách kinh tế vĩ mô và chỉ đạo điều hành của Chính phủ, của các Bộ, cơ quan, địa phương.

## **2. Kết quả triển khai thực hiện Đề án**

Thực hiện quy định tại Khoản 2 Mục 3 Điều 1 Quyết định số 1317/QĐ-TTg, Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã phối hợp với các Bộ Tài chính, Công Thương và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam xây dựng dự thảo Quy chế phối hợp trong điều hành và quản lý kinh tế vĩ mô trong các lĩnh vực: tài khóa, tiền tệ, tín dụng, đầu tư, thương mại, giá cả; trong đó thể hiện rõ phạm vi, nội dung, phương thức phối hợp, trách nhiệm, quyền hạn của Bộ, cơ quan chủ trì và các cơ quan, tổ chức phối hợp có liên quan trong tổ chức thực hiện.

Ngoài ra, Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã ban hành Quyết định số 1370/QĐ-BKHĐT ngày 01/10/2013 về việc thành lập Tổ điều phối và Nhóm Thư ký giúp việc Tổ điều phối thực hiện Đề án “Cải cách cơ chế phối hợp trong quản

lý và điều hành kinh tế vĩ mô” trong nội bộ của Bộ và Quyết định số 1737/QĐ-BKHĐT ngày 26/11/2013 về việc phê duyệt Quy chế làm việc của Tổ điều phối và Nhóm Thư ký giúp việc Tổ điều phối thực hiện Đề án nêu trên.

Sau khi hoàn thiện Quy chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô, ngày 02/12/2014, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính, Bộ Công thương và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ký kết Quy chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô (văn bản số 9078/BKHĐT-NHNN-BTC-BCT). Nội dung phối hợp liên quan đến xây dựng và điều hành các mục tiêu vĩ mô như tăng trưởng kinh tế, lạm phát, thu chi ngân sách, giá cả, thương mại xuất nhập khẩu.

Để triển khai nội dung công tác phối hợp Quy định tại văn bản số 9078/BKHĐT-NHNN-BTC-BCT, Bộ Kế hoạch và đầu tư đã ban hành Quyết định số 39/QĐ-BKHĐT ngày 14/01/2015 thành lập Tổ điều phối của Bộ Kế hoạch và Đầu tư thực hiện Quy chế số 9078/BKHĐT-NHNN-BTC-BCT thay thế cho Quyết định 1370/QĐ-BKHĐT, theo đó giao Vụ Tài chính, tiền tệ là đơn vị thường trực của Tổ điều phối. Đồng thời, Bộ Kế hoạch và đầu tư đã ban hành Quyết định số 121/QĐ-BKHĐT ngày 02/02/2015 thành lập Tổ công tác liên Bộ thực hiện Quy chế số 9078/BKHĐT-NHNN-BTC-BCT trong đó giao Vụ Tài chính, tiền tệ là đơn vị thường trực của Tổ công tác liên Bộ.

**Ngày 17/12/2014**, phiên họp lần thứ nhất thực hiện Quy chế phối hợp giữa 04 Bộ đã được tổ chức tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Cuộc họp lần này tập trung vào các nội dung: (i) dự báo tác động của giá dầu đến khai thác dầu thô, thu ngân sách nhà nước và tăng trưởng kinh tế Quý I năm 2015; (ii) đánh giá về tình hình lạm phát, điều hành giá cả và lãi suất; (iii) thảo luận về cơ chế phối hợp thực hiện điều hành kinh tế vĩ mô. Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã có báo cáo Thủ tướng Chính phủ về nội dung cuộc họp tại công văn số 619/BC-BKHĐT ngày 29 tháng 12 năm 2014.

**Ngày 22/01/2015**, tại trụ sở Bộ Công Thương, dưới sự chủ trì của Thủ tướng Chính phủ, các Bộ đã báo cáo, thảo luận về tình hình thực hiện Quy chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô về vấn đề giá điện, giá dầu và kế hoạch triển khai thực hiện Quy chế trong năm 2015, cụ thể: (i) các phương án điều chỉnh giá điện và thời điểm điều chỉnh; (ii) các phương án bù đắp phần giảm thu do giá dầu giảm; tác động của giá dầu giảm đến kế hoạch và sản lượng khai thác dầu. Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã phối hợp cùng với Văn phòng Chính phủ soạn thảo công văn số 29/TB-VPCP ngày 29/01/2015 thông báo kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại phiên họp các Bộ, cơ quan liên quan thực hiện Quy chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô.

**Ngày 30/3/2015**, tại trụ sở Bộ Kế hoạch và Đầu tư, các Bộ đã họp phiên thường kỳ Quý I năm 2015 để thảo luận tình hình kinh tế Quý I và dự báo tình hình kinh tế Quý II năm 2015 (công văn số 144/BC-BKHĐT). Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Tấn Dũng đã tham dự và chỉ đạo tại phiên họp. Tại cuộc họp, các Bộ đã kiến nghị:

- Tiếp tục theo dõi sát diễn biến tình hình để thúc đẩy xuất khẩu nhằm bảo đảm tốc độ tăng trưởng xuất khẩu 10% và tỷ lệ nhập siêu so với tổng kim ngạch

xuất khẩu dưới 5%. Tiếp tục các giải pháp nhằm tăng khả năng cạnh tranh, mở rộng thị trường đối với các mặt hàng nông lâm thủy sản (đặc biệt mặt hàng tôm xuất khẩu sang các thị trường Mỹ, Châu Âu và Nhật Bản và gạo sang thị trường Trung Quốc); có giải pháp hạn chế xuất khẩu thô và gia tăng chế biến đối với nhóm hàng nhiên liệu và khoáng sản, giảm dần tỷ trọng nhóm hàng này trong cơ cấu hàng xuất khẩu. Đồng thời, kết hợp với các giải pháp thúc đẩy tiêu thụ tại thị trường nội địa.

- Trong bối cảnh lạm phát được dự báo ở mức thấp, tạo điều kiện để tiếp tục tiến tới cơ chế thị trường đối với các mặt hàng khác mà nhà nước quản lý như dịch vụ y tế, giáo dục. Đồng thời, cần kiểm soát quá trình tăng giá dịch vụ đi đôi với đổi mới cơ chế điều hành, mở rộng quyền tự chủ và cần tính toán thời điểm điều chỉnh để không tạo tác động cộng hưởng lên mặt bằng giá chung.

- Tiếp tục đẩy mạnh giải ngân trong Quý II vốn đầu tư XDCB từ nguồn vốn ngân sách và TPCP để thúc đẩy tổng cầu; đồng thời tìm nguồn để bổ sung vốn đối ứng cho các dự án ODA. Cần nhắc một số giải pháp bổ sung nhằm tăng cường khả năng huy động vốn vay trong nước cho bù đắp bội chi ngân sách, đầu tư và đảo nợ.

- Theo dõi chặt chẽ diễn biến của đồng USD để có giải pháp điều hành linh hoạt. Trong trung hạn, cần nghiên cứu cơ chế điều hành tỷ giá theo cơ cấu giỏ tiền tệ của các bạn hàng thương mại lớn của Việt Nam thay vì chỉ gắn vào đồng USD như hiện nay nhằm nâng cường khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp trong nước, nhất là các doanh nghiệp xuất khẩu nông thủy sản.

- Điều hành chính sách tiền tệ ổn định, phù hợp với mục tiêu kinh tế vĩ mô; về cơ bản duy trì ổn định mặt bằng lãi suất, phấn đấu để giảm mặt bằng lãi suất trung và dài hạn cho doanh nghiệp (từ 1-1,5%/năm). Đồng thời, nếu điều kiện cho phép có thể điều chỉnh chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng lên 15-17%, trên cơ sở tập trung cho sản xuất và kiểm soát cho vay bất động sản.

- Các bộ, ngành đẩy mạnh việc thực hiện các giải pháp về cải cách môi trường kinh doanh, giảm các chi phí hành chính cho doanh nghiệp theo tinh thần Nghị quyết 19/NQ-CP ngày 12/3/2015 về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

**Ngày 25/6/2015**, tại trụ sở Bộ Tài chính, các Bộ đã họp phiên thường kỳ Quý II năm 2015 để thảo luận về phương án thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tăng cường xuất khẩu, kiểm soát nhập siêu, điều hành ngân sách nhà nước, điều hành chính sách tiền tệ (công văn số 318/BC-BKHĐT). Tại cuộc họp, các Bộ đã đề xuất một số kiến nghị về điều hành kinh tế vĩ mô trong 6 tháng cuối năm, cụ thể:

- Tiếp tục thúc đẩy sản xuất nông nghiệp; đẩy mạnh đầu ra cho xuất khẩu nông thủy sản, đặc biệt thông qua các Hiệp định thương mại đã được ký kết như Hiệp định thương mại Việt Nam - Hàn Quốc.

- Duy trì đà tăng trưởng của sản xuất công nghiệp. Thúc đẩy phát triển công nghiệp phụ trợ. Riêng về lĩnh vực khai khoáng, đề nghị duy trì sản lượng dầu thô khai thác trong nước ở mức khoảng 16 triệu tấn (tăng khoảng 0,4 triệu tấn so với thực hiện năm 2014).

- Đơn giản hóa thủ tục cấp thị thực và giấy phép lao động trong hoạt động đầu tư nước ngoài.

- Ban hành các tiêu chuẩn, quy định về chất lượng, an toàn thực phẩm, bảo vệ môi trường nhằm hạn chế hàng hóa nhập khẩu không thiết yếu, phù hợp với các quy định về cam kết quốc tế đi đôi với tăng cường chống buôn lậu, hàng giả.

- Đẩy nhanh giải ngân nguồn vốn từ ngân sách và vốn trái phiếu Chính phủ.

- Tiếp tục điều hành chính sách tỷ giá và lãi suất theo hướng ổn định; hướng vốn tín dụng vào những lĩnh vực ưu tiên và theo dõi chặt chẽ dòng vốn đối với lĩnh vực đầu tư kinh doanh bất động sản; đồng thời, xây dựng các kịch bản ứng phó trong trường hợp thâm hụt cán cân thương mại ở mức cao hơn so với dự báo.

Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã báo cáo Thủ tướng Chính phủ về nội dung cuộc họp tại văn bản số 4365/BC-BKHĐT ngày 30 tháng 6 năm 2015.

**Ngày 17/8/2015**, tại trụ sở Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Tổ công tác liên Bộ đã họp đột xuất để thảo luận, đánh giá về tác động của việc Trung Quốc điều chỉnh giảm giá đồng nhân dân tệ đến kinh tế Việt Nam và giải pháp đối phó. Các Bộ đã kiến nghị:

- Tiếp tục theo dõi diễn biến và động thái của Trung Quốc và các nước có quan hệ thương mại lớn hoặc cạnh tranh với hàng hóa Việt Nam để có giải pháp phù hợp.

- Thực hiện can thiệp nhằm bình ổn thị trường khi cần thiết nhằm duy trì tỷ giá ở trong biên độ cho phép.

- Tiếp tục các giải pháp đã đề ra để thúc đẩy xuất khẩu, hạn chế nhập khẩu hàng hóa không thiết yếu nhằm kiểm soát nhập siêu ở mức 5% kim ngạch xuất khẩu như: phối hợp giữa cơ quan quản lý với các hiệp hội ngành hàng, các doanh nghiệp lớn trong lĩnh vực chế biến, doanh nghiệp FDI để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong hoạt động xuất khẩu; tiếp tục đơn giản hóa quy trình, thủ tục hải quan, cải cách thủ tục thuế, nhằm giảm số ngày doanh nghiệp làm thủ tục thông quan theo tinh thần Nghị quyết 19/NQ-CP; sử dụng các công cụ phòng vệ như ban hành các tiêu chuẩn, quy định về chất lượng, an toàn thực phẩm, bảo vệ môi trường nhằm hạn chế nhập khẩu đối với hàng hóa không thiết yếu, phù hợp với các quy định về cam kết quốc tế.

Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã có báo cáo Thủ tướng Chính phủ về nội dung này tại công văn số 466/BKHĐT-TCTT ngày 21 tháng 8 năm 2015.

**Ngày 25/9/2015**, tại trụ sở Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Tổ công tác liên Bộ đã họp phiên thường kỳ Quý III năm 2015 để thảo luận về: (i) tác động của việc điều chỉnh giá một số mặt hàng nhà nước quản lý; (ii) tác động của suy giảm kinh tế Trung Quốc; và (iii) khả năng Cục Dự trữ liên bang Mỹ (FED) nâng lãi suất điều hành. Các Bộ đã đề xuất một số kiến nghị, cụ thể như sau:

- Về điều hành giá cả, tranh thủ điều kiện lạm phát tiếp tục được duy trì ở mức thấp, tính toán thời điểm và mức độ điều chỉnh giá dịch vụ y tế và giáo dục để đẩy nhanh việc thực hiện cơ chế giá thị trường đối với các mặt hàng Nhà nước quản lý giá.

- Về điều hành ngân sách, tiếp tục thực hiện các giải pháp thúc đẩy sản xuất trong nước và bổ sung thêm nguồn thu NSNN trong bối cảnh suy giảm kinh tế Trung Quốc và giá dầu được dự báo sẽ duy trì ở mức thấp. Để đảm bảo công tác huy động vốn bù đắp bội chi NSNN và cho đầu tư phát triển, đề nghị xem xét báo cáo Quốc hội tại kỳ họp thứ 10 cho phép đa dạng hóa kỳ hạn phát hành trái phiếu Chính phủ, triển khai thực hiện từ tháng 11/2015 để phù hợp với thị trường, tăng khả năng huy động vốn và giảm chi phí huy động vốn cho NSNN.

- Về điều hành chính sách tiền tệ, tiếp tục điều hành chính sách tỷ giá và lãi suất theo hướng ổn định, linh hoạt để tăng sức cạnh tranh cho nền kinh tế; thúc đẩy tăng trưởng tín dụng gắn với bảo đảm cơ cấu tín dụng hợp lý, hướng vốn tín dụng vào những lĩnh vực ưu tiên và theo dõi chặt chẽ dòng vốn đối với lĩnh vực đầu tư bất động sản. Trên cơ sở theo dõi sát diễn biến giá cả thị trường, cân nhắc điều chỉnh giảm mặt bằng lãi suất theo tín hiệu lạm phát để kích thích hoạt động sản xuất kinh doanh trong nước. Đồng thời, xây dựng các kịch bản ứng phó với khả năng rút vốn của các nhà đầu tư nước ngoài và sự chuyển dịch tiền gửi từ VND sang USD trong trường hợp Cục Dự trữ liên bang Mỹ tăng lãi suất điều hành; tiếp tục thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm ổn định tâm lý thị trường tiền tệ, đảm bảo không để xảy ra cú sốc tỷ giá trong những tháng cuối năm.

- Về chính sách thương mại, tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp thúc đẩy xuất khẩu, kiểm soát nhập siêu; rà soát các tiêu chuẩn, quy định về chất lượng, an toàn thực phẩm, bảo vệ môi trường nhằm hạn chế hàng hóa nhập khẩu không thiết yếu, đi đôi với tăng cường chống buôn lậu, hàng giả; tăng cường phổ biến thông tin, hướng dẫn, tạo điều kiện để các doanh nghiệp hoạt động hiệu quả, tận dụng được lợi thế tại các thị trường đã có FTA.

**Ngày 24/12/2015**, Tổ công tác liên Bộ đã họp phiên thường kỳ Quý IV năm 2015 tại trụ sở Bộ Kế hoạch và Đầu tư để thảo luận về: (i) tình hình kinh tế vĩ mô Quý IV và cả năm 2015; (ii) dự báo tình hình kinh tế thế giới năm 2016 và (iii) một số vấn đề cần quan tâm trong điều hành vĩ mô năm 2016 (về thu NSNN, chính sách tiền tệ, nhập siêu, đầu tư nước ngoài, quản lý điều hành giá). Cuộc họp đã đề xuất một số kiến nghị như sau:

- Tăng cường các giải pháp nhằm đảm bảo vai trò chủ đạo của NSTW trong điều tiết và phân bổ nguồn lực. Đảm bảo bền vững về ngân sách, đặc biệt là vay nợ trong nước của chính quyền địa phương trong mối tương quan với phân huy động bù đắp bội chi của ngân sách trung ương.

- Thực hiện cơ chế điều hành tỷ giá chủ động, linh hoạt nhằm hạn chế tác động từ những cú sốc bên ngoài, từng bước xóa bỏ tình trạng đầu cơ, găm giữ ngoại tệ và góp phần hỗ trợ xuất khẩu ở mức hợp lý.

- Tăng cường cơ chế phối hợp giữa chính sách tiền tệ và chính sách tài khóa để duy trì mặt bằng lãi suất ổn định, góp phần hỗ trợ hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa.

- Thực hiện cơ chế chọn lọc dự án đầu tư, đặc biệt lưu ý đối với các dự án sử dụng công nghệ lạc hậu, tiêu hao năng lượng lớn và ảnh hưởng lớn đến môi trường.

- Tăng cường thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao nhận thức và năng lực của doanh nghiệp; các giải pháp thúc đẩy xuất khẩu và phòng vệ thương mại để hạn chế nhập siêu. Xây dựng chiến lược hài hòa các cam kết trong các FTA để hạn chế các tác động chồng lấn và cạnh tranh.

- Tính toán, xây dựng lộ trình điều chỉnh giá các mặt hàng Nhà nước quản lý (điện, y tế, giáo dục) với mức độ và thời điểm phù hợp, tránh điều chỉnh trong cùng một tháng, để không gây đột biến trong chỉ số giá tiêu dùng và ảnh hưởng đến yếu tố tâm lý.

### **III. ĐÁNH GIÁ VIỆC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN QUY CHẾ PHỐI HỢP TRONG QUẢN LÝ VÀ ĐIỀU HÀNH KINH TẾ VĨ MÔ TRONG THỜI GIAN QUA**

#### **1. Về những kết quả đạt được**

Mặc dù được triển khai chưa lâu nhưng công tác phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô giữa các Bộ đã dần đi vào nề nếp. Công tác phối hợp được thực hiện định kỳ, bài bản, tập trung vào các vấn đề mang tính thời sự (như vấn đề Fed nâng lãi suất điều hành, giảm giá đồng Nhân dân tệ và suy giảm kinh tế Trung Quốc, điều chỉnh giá điện, hay tác động của giảm giá dầu thô...).

Công tác trao đổi thông tin giữa các Bộ đã được nâng lên một bước; cung cấp được các thông tin cập nhật cho công tác điều hành của Chính phủ. Các vấn đề đưa ra đã có sự thảo luận, bàn bạc tương đối cởi mở, thẳng thắn; qua đó giúp các Bộ có sự nhìn nhận, đánh giá theo nhiều khía cạnh; đồng thời tạo sự thống nhất trong nhận thức chung về nhiều vấn đề.

Công tác phối hợp trong thời gian qua đã đem lại nhiều hiệu quả tích cực; giúp nhận định đúng tình hình kinh tế vĩ mô trong và ngoài nước cũng như dự báo đầy đủ, chính xác hơn về tác động đến kinh tế Việt Nam; qua đó đưa ra những giải pháp điều hành phù hợp, kịp thời giúp Chính phủ chủ động trong công tác chỉ đạo, điều hành; cơ bản hoàn thành được các mục tiêu đề ra trong Nghị quyết từ đầu năm và được Thủ tướng Chính phủ đánh giá cao.

#### **2. Về một số hạn chế và phương hướng khắc phục**

Qua thời gian triển khai thực hiện, công tác phối hợp vẫn còn tồn tại một số hạn chế, bất cập cần khắc phục trong thời gian tới, cụ thể là: (i) một số nội dung được dự kiến phối hợp nghiên cứu được đề ra từ đầu năm nhưng chưa có điều kiện triển khai; (ii) nhiều chủ đề thảo luận mới chủ yếu dừng ở mức nêu quan điểm của các Bộ mà chưa có quá trình tham vấn, nghiên cứu chung ngay từ đầu nên nhận thức, thống nhất chưa cao; (iii) việc đề xuất các vấn đề cần có sự tham gia của các Bộ trong phối hợp và điều hành kinh tế vĩ mô còn ít; (iv) công tác trao đổi, cung cấp thông tin còn có những bất cập; (v) một số vấn đề nổi lên có bắt nguồn từ cơ cấu nền kinh tế; đòi hỏi những cải cách sâu rộng và trong thời gian dài, trong khi những nội dung này lại nằm ngoài phạm vi thảo luận của Ban Chỉ đạo.

Để khắc phục một phần những hạn chế này, có thể xem xét:

- Thực hiện một số nghiên cứu chung giữa các Bộ để tăng cường trao đổi thông tin, sự hiểu biết và thống nhất giữa các cơ quan; đồng thời là cơ sở đưa ra các vấn đề thảo luận tại cuộc họp của Ban Chỉ đạo liên Bộ và kiến nghị Thủ tướng Chính phủ và Chính phủ.

- Thực hiện thường xuyên các buổi hội thảo, trao đổi chuyên môn giữa các đơn vị chuyên môn của các cơ quan nhằm chia sẻ về các phương pháp thu thập thông tin, phân tích, đánh giá tác động chính sách và dự báo kinh tế vĩ mô.

#### **IV. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI CÔNG TÁC PHỐI HỢP TRONG QUẢN LÝ VÀ ĐIỀU HÀNH KINH TẾ VĨ MÔ NĂM 2016**

Trong thời gian tới, các Bộ sẽ tiếp tục phối hợp triển khai các nội dung thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 07 tháng 01 năm 2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu chỉ đạo điều hành thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2016, nhằm giữ vững ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, tạo môi trường và động lực thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, trên cơ sở thực hiện chính sách tiền tệ chủ động, linh hoạt, chính sách tài khóa chặt chẽ; cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh; phát triển thị trường, đảm bảo cung cầu hàng hóa; tăng cường kiểm soát giá cả, cụ thể như sau:

- Tiếp tục phối hợp trong dự báo các chỉ tiêu kinh tế vĩ mô để chủ động đề xuất các chính sách phù hợp với bối cảnh kinh tế trong nước và quốc tế; theo dõi diễn biến tình hình biến động giá dầu thô, sản lượng khai thác; đánh giá các tác động ảnh hưởng của biến động giá dầu thô đến tăng trưởng, đầu tư, lạm phát và đề xuất giải pháp ứng phó.

- Tiếp tục phối hợp điều hành đồng bộ, hiệu quả các chính sách tiền tệ và tài khóa; điều hành chính sách tiền tệ, lãi suất linh hoạt, phù hợp với diễn biến kinh tế vĩ mô và tín hiệu lạm phát nhằm thúc đẩy đà phục hồi kinh tế; trong đó, tập trung vào một số lĩnh vực ưu tiên, đặc biệt là tín dụng cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Thực hiện đồng bộ các giải pháp để xử lý nợ xấu, nâng cao chất lượng tín dụng, đồng thời phát huy hiệu quả vai trò của Công ty Quản lý tài sản trong xử lý nợ xấu của doanh nghiệp.

- Điều hành linh hoạt chính sách tỷ giá theo hướng hỗ trợ thúc đẩy xuất khẩu; chuyển dần quan hệ huy động - cho vay ngoại tệ sang quan hệ mua - bán ngoại tệ, khắc phục triệt để tình trạng đô la hóa và tăng dự trữ ngoại hối nhà nước.

- Phối hợp giải ngân nhanh và hiệu quả vốn đầu tư xây dựng cơ bản từ ngân sách nhà nước và vốn phát hành trái phiếu Chính phủ cho các công trình, dự án trọng điểm, cấp bách, dự án quan trọng quốc gia; phối hợp nhịp nhàng trong điều hành chính sách tiền tệ và tài khóa để giảm thiểu tác động tiêu cực của việc phát hành trái phiếu Chính phủ.

- Tiếp tục phối hợp triển khai có hiệu quả các giải pháp nâng cao năng lực sản xuất, mở rộng thị trường tiêu thụ, khuyến khích tiêu dùng, đẩy nhanh việc tiêu

thụ hàng tồn kho, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong sản xuất kinh doanh và tiêu thụ sản phẩm.

- Phối hợp tăng cường các biện pháp kiểm tra, quản lý thị trường bảo đảm cân đối cung cầu, chống đầu cơ, buôn lậu, hàng giả và gian lận thương mại, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nắm bắt kịp thời các diễn biến của thị trường, dự báo đúng và sớm các tình huống có thể xảy ra để có biện pháp xử lý kịp thời và hiệu quả.

- Tính toán lộ trình điều chỉnh giá các hàng hoá, dịch vụ do Nhà nước quản lý và là đầu vào của các ngành sản xuất (xăng dầu, điện, than, y tế, giáo dục...) đồng bộ với các chính sách liên quan để vừa đảm bảo theo tín hiệu thị trường, vừa phù hợp với mục tiêu kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô; tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra chấp hành pháp luật về giá (đăng ký giá, kê khai giá, công khai thông tin về giá) gắn với kiểm tra, thanh tra, chấp hành pháp luật về thuế, phí, lệ phí.

- Tiếp tục phối hợp triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án tái cơ cấu kinh tế gắn với chuyển đổi mô hình tăng trưởng, với trọng tâm là tái cơ cấu đầu tư công, tái cơ cấu hệ thống ngân hàng và tái cơ cấu doanh nghiệp nhà nước.

- Phối hợp tăng cường các giải pháp nhằm thúc đẩy xuất khẩu, kiểm soát nhập siêu, mở rộng thị trường, đón đầu cơ hội và tận dụng các lợi thế từ các hiệp định thương mại song phương và đa phương mà Việt Nam đã và sẽ ký kết trong thời gian tới (Hiệp định thương mại Việt Nam - Hàn Quốc, Hiệp định thương mại giữa Việt Nam và Liên minh châu Âu, Hiệp định TPP...).

Trên đây là báo cáo đánh giá việc triển khai thực hiện Quyết định số 1317/QĐ-TTg ngày 06/8/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Cải cách cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô”, kính gửi Quý Bộ tổng hợp./.



**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**  
**Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan**  
**hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015; phương hướng, nhiệm vụ trọng**  
**tâm giai đoạn 2016-2020**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

**I. KẾT QUẢ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT**  
**ĐỘNG CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011-**  
**2015**

Thời gian qua, Đảng và nhà nước ta đã và đang thực hiện mạnh mẽ chủ trương ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) nhằm cải cách hành chính, hiện đại hóa cơ quan Chính phủ, xây dựng một Chính phủ hiệu lực, hiệu quả hơn, thực sự của dân, do dân và vì dân, nâng cao năng lực cạnh tranh, tạo môi trường thuận lợi phát triển kinh tế - xã hội. Điều này được thể hiện rõ trong các chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, trong các văn bản về ứng dụng CNTT, cải cách hành chính của đất nước. Cụ thể như:

- Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

- Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015.

- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

- Nghị quyết số 26/NQ-CP ngày 15/4/2015 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế.

- Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử.

- Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020.

Thực hiện các văn bản nêu trên của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, hoạt động ứng dụng CNTT trong cơ quan nhà nước đạt được những kết quả chính sau:

**1. Về hạ tầng kỹ thuật**

Hạ tầng kỹ thuật ngày càng được hoàn thiện, tạo điều kiện thuận lợi triển khai ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước. Số lượng cán bộ, công chức được trang bị máy tính phục vụ công việc ngày càng tăng, góp phần tạo môi trường làm việc điện tử rộng khắp, tăng năng suất, hiệu quả công việc.

Khoảng 90% cán bộ, công chức trong cơ quan nhà nước được trang bị máy tính phục vụ công việc. Hệ thống mạng nội bộ được triển khai tại tất cả các bộ, ngành, địa phương (đến cấp đơn vị trực thuộc đối với các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; đến cấp sở, ban, ngành, quận, huyện đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương). Cụ thể: 100% cơ quan nhà nước có mạng nội bộ (LAN, Intranet, Extranet) phục vụ công việc ngày càng tốt hơn.

Trên quy mô quốc gia, Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước đã được triển khai xây dựng, đã hoàn thành triển khai xong giai đoạn 2, kết nối đến cấp sở, ban, ngành, quận, huyện.

## **2. Về ứng dụng CNTT trong nội bộ cơ quan nhà nước**

Việc trao đổi văn bản điện tử giữa các cơ quan nhà nước đã được chú trọng thực hiện, giảm đáng kể chi phí, thời gian gửi nhận văn bản, tài liệu. Các hệ thống thông tin chính được sử dụng để trao đổi văn bản điện tử là hệ thống thư điện tử và hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

Hầu hết các bộ, ngành và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương báo cáo đã triển khai hệ thống thư điện tử chính thức đồng bộ cho tất cả các cơ quan, đơn vị và triển khai hệ thống quản lý văn bản và điều hành trong công việc. Trong đó, nhiều địa phương đã triển khai tới cấp xã, phường như: Tỉnh An Giang, Cần Thơ, Đà Nẵng... và nhiều bộ, ngành, địa phương đã triển khai hiệu quả hệ thống hội nghị truyền hình. Nhờ việc sử dụng hệ thống thư điện tử đã tiết kiệm đáng kể thời gian, chi phí gửi văn bản, tài liệu. Ví dụ tại Hà Nội, theo Văn phòng UBND, khi gửi giấy mời họp, công văn bằng đường bưu điện phải mất từ 1 đến 3 ngày mới đến địa chỉ nhận. Chi phí cho một bì thư thông thường từ 1.400 đồng đến 1.800 đồng, với bì thư hỏa tốc từ 13.500 đồng đến 180.900 đồng. Hàng ngày, chi phí gửi tới mỗi đầu mỗi hành chính tới hàng triệu đồng. Với hơn 70 đầu mỗi trực thuộc thành phố thì số chi phí này rất lớn. Trung bình mỗi ngày, thành phố tiết kiệm được khoảng 100 triệu đồng. Tại Bắc Giang, 100% UBND từ cấp xã trở lên có hộp thư điện tử để gửi, nhận văn bản; các cuộc họp của UBND tỉnh không sử dụng văn bản giấy, kinh phí tiết kiệm từ ứng dụng CNTT trong gửi, nhận văn bản điện tử, không sử dụng văn bản giấy ước đạt hơn 14 tỷ đồng năm 2014,...

## **3. Ứng dụng CNTT phục vụ người dân và doanh nghiệp**

- Đến nay, 100% các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã có trang/cổng thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu theo khoản 2, Điều 28 của Luật Công nghệ thông tin. Hàng năm, mỗi cơ quan đã cung cấp hàng nghìn tin bài lên trang/cổng thông tin điện tử, nhiều mục tin được cập nhật nhiều lần trong ngày.

- Trên trang/cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, các dịch vụ công trực tuyến đã được cung cấp đầy đủ ở mức độ 1, 2; dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đang được các cơ quan đầu tư và đưa vào sử dụng với số lượng ngày càng tăng. Các bộ, ngành, địa phương tăng cường triển khai các nhóm dịch vụ hành chính công trực tuyến mức độ 3 bảo đảm cho phép người dân và doanh nghiệp khai báo, gửi đăng ký biểu mẫu điện tử qua mạng. Cùng với sự tăng trưởng về

dịch vụ, số lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến mặc dù chưa nhiều nhưng cũng ngày càng tăng.

- Ứng dụng CNTT tại Bộ phận một cửa đã được triển khai rộng khắp cả nước. Hầu hết các phần mềm và hệ thống triển khai tại bộ phận một cửa đều có khả năng kết nối liên thông theo chiều dọc và theo chiều ngang, cho phép tra cứu thông tin và trạng thái giải quyết hồ sơ qua hệ thống màn hình cảm ứng tại trụ sở cơ quan nhà nước, qua Internet, thư điện tử, tin nhắn trực tiếp, máy quét mã vạch, tổng đài trả lời tự động, 35 tỉnh đã có trang thông tin tra cứu hồ sơ một cửa cấp tỉnh qua mạng Internet. Việc ứng dụng CNTT tại bộ phận một cửa đã tạo điều kiện trao đổi, theo dõi thông tin xử lý của các đơn vị liên quan, hỗ trợ việc lưu trữ, in ấn mẫu biểu, báo cáo trong quá trình xử lý. Điều này làm rút ngắn thời gian xử lý các thủ tục, giảm chi phí hoạt động.

#### **4. Phát triển các ứng dụng CNTT chuyên ngành**

- Ứng dụng CNTT trong công tác quản lý thuế: Ứng dụng CNTT được coi là bước đột phá trong công tác cải cách và hiện đại hóa ngành Thuế. Số doanh nghiệp sử dụng dịch vụ khai thuế điện tử đã đạt 98% trên tổng số doanh nghiệp đang hoạt động trong cả nước. Đến nay, khoảng 510.000 doanh nghiệp thực hiện khai thuế qua mạng. Tổng số tờ khai nhận vào hệ thống khai thuế qua mạng trên 28 triệu tờ khai và trên 7 triệu bảng kê, phụ lục đính kèm các hồ sơ khai thuế. Hầu hết các tờ khai thuế đã được điện tử hóa, cụ thể là 78 loại tờ khai thuộc 15 sắc thuế (thuế GTGT, thuế TNDN, thuế TNCN,...) đã được khai qua mạng. Đến hết năm 2015, có 90% doanh nghiệp tham gia nộp thuế điện tử vượt mức so với mục tiêu ban đầu là 50%. Đến tháng 8/2015, tổng số tiền được nộp bằng hình thức điện tử vào ngân hàng nhà nước là hơn 49.350 tỷ đồng (trong đó 43.826 tỷ đồng được thực hiện thông qua dịch vụ nộp thuế điện tử của Tổng cục Thuế và 5.488 tỷ đồng được thực hiện thông qua cổng thông tin của Cục Thuế Hà Nội). 100% các khoản nộp thuế của doanh nghiệp/tổ chức đã được thực hiện dưới dạng điện tử.

- Ứng dụng CNTT trong công tác hải quan: Đến nay, 100% cơ quan Hải quan các tỉnh, thành phố (bao gồm 34/34 Cục Hải quan tỉnh, thành phố với 100% Chi cục) đã thực hiện thủ tục hải quan điện tử thông qua Hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS (đạt mục tiêu Quyết định số 1605/QĐ-TTg đề ra). Cơ chế một cửa quốc gia đã có kết nối với 9 bộ, ngành với 21 thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Cơ chế Hải quan một cửa quốc gia; 100% các quy trình thủ tục hải quan cơ bản đã được tự động hóa trên phạm vi toàn quốc tới cấp Chi cục. Hơn 99,65% doanh nghiệp tham gia thực hiện thủ tục hải quan bằng phương thức điện tử; số lượng doanh nghiệp tham gia là 54.588 doanh nghiệp. Việc triển khai hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS đã rút ngắn thời gian làm thủ tục Hải quan cho doanh nghiệp, giảm thiểu giấy tờ và đơn giản hóa hồ sơ hải quan, tạo tiền đề cho việc kết nối hệ thống Cơ chế một cửa quốc gia với các bộ, ngành liên quan.

#### **5. Một số tồn tại, hạn chế**

Ngoài các kết quả đạt được ở trên, hoạt động ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước còn một số tồn tại, hạn chế:

- Về cơ sở hạ tầng kỹ thuật: Chưa được đầu tư hoàn chỉnh và đồng bộ. Ở nhiều địa phương, đặc biệt tại các tỉnh vùng sâu, vùng xa, hạ tầng kỹ thuật được trang bị chưa đáp ứng nhu cầu sử dụng hoặc trang bị nhưng lâu không đầu tư mới nên hết khấu hao, lỗi thời ảnh hưởng đến hiệu quả ứng dụng CNTT.

- Về ứng dụng CNTT trong nội bộ cơ quan nhà nước: Chủ yếu ở quy mô nhỏ, chưa kết nối, chia sẻ thông tin trên diện rộng; việc điều hành, xử lý công việc qua mạng còn ít; tỷ lệ các văn bản điện tử được trao đổi qua mạng còn hạn chế; công tác đảm bảo an toàn an ninh thông tin tại các địa phương chưa được triệt để.

- Về ứng dụng CNTT phục vụ người dân và doanh nghiệp: Các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao (mức độ 3, 4) cung cấp cho người dân và doanh nghiệp còn chưa nhiều; còn ít hồ sơ, thủ tục hành chính được nộp, xử lý trực tuyến.

- Việc triển khai các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin quốc gia làm nền tảng cho phát triển Chính phủ điện tử còn chậm do thiếu kinh phí.

## **II. ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI ỨNG DỤNG CNTT GIAI ĐOẠN 2016-2020**

Thực hiện Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020, trong thời gian tới hoạt động ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước tập trung vào một số nội dung chính sau:

- Cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau. Ứng dụng CNTT để giảm thời gian, số lần trong một năm người dân, doanh nghiệp phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước thực hiện các thủ tục hành chính.

- Ứng dụng hiệu quả CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm tăng tốc độ xử lý công việc, giảm chi phí hoạt động.

- Phát triển hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin. Tích hợp, kết nối các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu trên quy mô quốc gia, tạo lập môi trường chia sẻ thông tin qua mạng rộng khắp giữa các cơ quan trên cơ sở Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam.

Trong Chương trình quốc gia về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020 cũng đã đề ra những mục tiêu, hoạt động cụ thể để thực hiện các nội dung trên.

## **III. KIẾN NGHỊ**

Để tăng cường ứng dụng CNTT xây dựng nền hành chính hiện đại, Bộ Thông tin và Truyền thông kiến nghị Chính phủ:

- Ưu tiên bố trí vốn để thực hiện các nhiệm vụ ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

- Quan tâm, chỉ đạo triển khai các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin lớn, phát triển hạ tầng CNTT quốc gia tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử.

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ cao; đẩy mạnh cải tiến, đơn giản hóa thủ tục hành chính

Trên đây là báo cáo tham luận của Bộ Thông tin và Truyền thông về kết quả ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015; phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm trong giai đoạn 2016-2020./.

## **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ Y TẾ**

### **Đánh giá kết quả cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công và kết quả triển khai thực hiện Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015 và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Thực hiện Công văn số 773/BNV-CCHC ngày 23/02/2016 của Bộ Nội vụ theo sự phân công của Ban Tổ chức Hội nghị sơ kết công tác cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2011-2015, Bộ Y tế xin báo cáo tham luận: Đánh giá kết quả cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công và kết quả triển khai thực hiện Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”.

Theo quy định tại Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31/8/2012 của Chính phủ thì Bộ Y tế là cơ quan của Chính phủ, thực hiện chức năng quản lý nhà nước về y tế, bao gồm các lĩnh vực: Y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng; giám định y khoa, pháp y, pháp y tâm thần; y dược cổ truyền; sức khỏe sinh sản; trang thiết bị y tế; dược; mỹ phẩm; an toàn thực phẩm; bảo hiểm y tế; dân số - kế hoạch hóa gia đình; quản lý nhà nước các dịch vụ công trong lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ.

Trong những năm qua, được sự quan tâm chỉ đạo của Đảng, Quốc hội và Chính phủ, sự phối hợp của các bộ, ngành, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, ngành y tế đã nỗ lực phấn đấu để thực hiện quyết liệt, có hiệu quả các đột phá chiến lược, các chương trình, đề án, chính sách nhằm mở rộng và nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế công, nhất là dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân dân. Các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ chủ yếu trong Kế hoạch bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân giai đoạn 2011-2015 đã được triển khai thực hiện và thu được nhiều thành tựu quan trọng: Các dịch bệnh đã được ngăn chặn kịp thời, không để dịch lớn xảy ra; việc giảm quá tải, cam kết không nằm ghép của các bệnh viện tuyến Trung ương, tuyến tỉnh đã đạt kết quả rõ rệt, chất lượng khám bệnh, chữa bệnh được nâng cao, nhiều kỹ thuật cao, kỹ thuật mới đã được áp dụng thành công trong ngành y tế như mổ nội soi rô bốt, đặc biệt là kỹ thuật ghép tạng từ bệnh nhân chết não; ngành Y tế cũng được Tổ chức Y tế thế giới (WHO) công nhận đạt tiêu chuẩn cơ quan quản lý quốc gia về vắc xin, sinh phẩm y tế, đây là điều kiện quan trọng cho các cơ sở vắc xin, sinh phẩm y tế nâng cao sản lượng đáp ứng nhu cầu trong nước và xuất khẩu. Ngành Y tế cũng được quốc tế đánh giá cao, là điểm sáng trong thực hiện các Mục tiêu Thiên niên kỷ trong lĩnh vực y tế. Hệ thống tổ chức y tế được kiện toàn đồng bộ từ Trung ương đến tuyến tỉnh, tuyến huyện, tuyến xã, đáp ứng nhu cầu đổi mới, hội nhập và phát triển. Đặc biệt, trong thời gian qua, Bộ Y tế đã triển khai quyết liệt việc “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, lấy người bệnh làm trung tâm hướng tới sự hài lòng của người bệnh” trong toàn ngành và đã đạt kết quả bước đầu đáng khích lệ được nhân dân ghi nhận và đồng tình ủng hộ.

Bộ Y tế đã đạt các chỉ tiêu được Quốc hội và Chính phủ giao như số lần khám bệnh, số bệnh nhân nội trú, ngoại trú, số ngày điều trị nội trú, ngoại trú, số phẫu thuật, thủ thuật, chuẩn đoán, xét nghiệm đều tăng, năm sau cao hơn năm trước. Tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế đạt 75,3%, đạt mục tiêu Đảng và Quốc hội giao của ngành Y tế.

Để nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế công đặc biệt là dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, Bộ Y tế đã tích cực triển khai các nhiệm vụ CCHC mà Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ đã đề ra.

### **1. Công tác cải cách thể chế**

Để cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh công, Bộ Y tế đã chủ động xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật tạo hành lang pháp lý và áp dụng thống nhất đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, các văn bản ban hành được chuẩn bị kỹ, có chất lượng cao.

Thực hiện Luật Khám bệnh, chữa bệnh, Bộ Y tế ban hành Thông tư số 41/2011/TT-BYT ngày 14/11/2011 quy định về cấp chứng chỉ hành nghề đối với người hành nghề và cấp phép hoạt động với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Đồng thời, Bộ Y tế ban hành nhiều thông tư như Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện. Thông tư số 01/2013/TT-BYT ngày 11/01/2013 hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng xét nghiệm tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Thông tư số 04/2015/TT-BYT ngày 17/3/2015 quy định thừa nhận tiêu chuẩn quản lý chất lượng cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Thông tư số 08/2011/TT-BYT ngày 26/01/2011 hướng dẫn về công tác dinh dưỡng, tiết chế trong bệnh viện. Thông tư số 07/2011/TT-BYT ngày 26/01/2011 hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện.

Cùng với việc xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, Bộ Y tế đã ban hành các quy chế, quy trình chuyên môn kỹ thuật như: Hướng dẫn quy trình kỹ thuật Nội khoa, chuyên ngành Tiêu hóa (tại Quyết định số 3805/QĐ-BYT ngày 25/9/2014); hướng dẫn quy trình kỹ thuật Nội khoa, chuyên ngành Hô hấp (tại Quyết định số 1981/QĐ-BYT ngày 05/6/2014); hướng dẫn quy trình kỹ thuật chuyên ngành Huyết học - Truyền máu - Miễn dịch - Di truyền - Sinh học phân tử (tại Quyết định số 2017/QĐ-BYT ngày 09/6/2014).

Các văn bản pháp lý quan trọng này là cơ sở để các cơ sở khám chữa bệnh kiện toàn tổ chức, cải thiện điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng tiêu chuẩn quy chuẩn kỹ thuật khi triển khai các dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

### **2. Cải cách thủ tục hành chính trong khám bệnh, chữa bệnh**

Cắt giảm và đơn giản hóa thủ tục hành chính trong công tác khám bệnh, chữa bệnh được coi là nội dung trọng tâm trong cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh công. Bộ Y tế đã tập trung rất nhiều công sức và nỗ lực triển khai thực hiện. Đến nay, các thủ tục hành chính trong lĩnh vực khám, chữa bệnh đã được rà soát, đánh giá, kiểm tra thường xuyên theo hướng tinh giản, gọn nhẹ, tạo thuận lợi cho người dân tham gia sử dụng các dịch vụ y tế. Những bất cập sau

rà soát đã có phương án hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật cho phù hợp với thực tế và thể chế quản lý nhà nước theo quy định.

Ngày 22/4/2013, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 1313/QĐ-BYT hướng dẫn quy trình khám bệnh tại bệnh viện với mục đích thống nhất quy trình khám bệnh của các bệnh viện, hướng dẫn các bệnh viện thực hiện các giải pháp cải tiến quy trình và thủ tục trong khám bệnh, rút ngắn thời gian chờ, tránh gây phiền hà và tăng sự hài lòng của người bệnh, đặc biệt đối với người bệnh bảo hiểm y tế khi đến khám tại bệnh viện và giúp người bệnh biết rõ quy trình khám bệnh để cùng phối hợp với bệnh viện trong quá trình khám bệnh.

Thực hiện Quyết định số 1313/QĐ-BYT, 100% các cơ sở khám chữa bệnh đã tổ chức triển khai thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh. Thời gian khám bệnh được tính từ khi người bệnh bắt đầu đăng ký thủ tục khám bệnh tới khám bệnh, làm kỹ thuật cận lâm sàng, kê đơn và phát thuốc đã giảm đáng kể so với trước khi tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, cụ thể:

- Thời gian khám lâm sàng đơn thuần trung bình là 49,6 phút (so với yêu cầu < 2 giờ), giảm 47 phút so với trước khi triển khai cải tiến.

- Thời gian khám lâm sàng có làm thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng trung bình là 89,1 phút (so yêu cầu < 3 giờ), giảm 40 phút so với trước khi triển khai cải tiến.

- Thời gian khám lâm sàng có làm thêm 02 kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm và chuẩn đoán hình ảnh hoặc xét nghiệm và thăm dò chức năng trung bình: 116,2 phút (so yêu cầu < 3,5 giờ), giảm 56 phút so với trước khi triển khai cải tiến.

- Thời gian khám lâm sàng có làm thêm 03 kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng trung bình: 145,3 phút (so yêu cầu < 4 giờ), giảm 52 phút so với trước khi triển khai cải tiến.

Tính chung ở tất cả các loại hình khám bệnh, thời gian khám bệnh trung bình sau hơn 1 năm thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh đã giảm được 48,5 phút so với trước khi triển khai cải tiến quy trình khám bệnh.

Mặt khác, các bệnh viện còn tăng cường nhân lực để phục vụ người bệnh tăng thêm bàn khám, tăng người khám, người thu tiền. Nhiều bệnh viện không quản khó khăn đã tổ chức thời gian tiếp đón bệnh nhân sớm hơn (từ 6h30 - 7h sáng) tổ chức khám bệnh cả trong ngày nghỉ (thứ Bảy): Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện Phụ sản Trung ương, Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức.

Bộ Y tế thường xuyên đôn đốc và tổ chức các đoàn đi kiểm tra, giám sát thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh ở nhiều bệnh viện, đồng thời xây dựng bảng kiểm đánh giá việc thực hiện tại các bệnh viện, yêu cầu các bệnh viện tự đánh giá và báo cáo kết quả thực hiện về Bộ Y tế.

Đặc biệt Bộ Y tế đã tổ chức đường dây nóng với số điện thoại 1900.9095 và số điện thoại của Giám đốc các bệnh viện, triển khai hòm thư góp ý tại các khoa, phòng của bệnh viện, xây dựng trang Fanpage của Bộ trưởng Bộ Y tế nhằm tiếp nhận và xử lý kịp thời các ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh. Những hình thức này bước đầu đã mang lại hiệu quả thiết



thức, thông qua các kênh thông tin, Bộ Y tế và các bệnh viện đã thu nhận nhiều ý kiến bức xúc của người bệnh và người nhà người bệnh. Các cơ sở y tế đã nghiêm túc tiếp thu và có thông tin kịp thời về xử lý cán bộ, viên chức vi phạm quy định trong khám, chữa bệnh, đồng thời cũng khen ngợi nhiều tấm gương thầy thuốc tận tâm vì người bệnh.

### **3. Cải cách hệ thống tổ chức bộ máy các cơ sở khám, chữa bệnh**

Đối với lĩnh vực cải cách hệ thống tổ chức bộ máy các cơ sở khám, chữa bệnh, Bộ Y tế đã ban hành nhiều văn bản hướng dẫn về kiện toàn cơ cấu tổ chức bộ máy trong các bệnh viện, làm rõ chức năng, nhiệm vụ của các khoa, phòng trong bệnh viện như Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện; trong đó thành lập hệ thống quản lý chất lượng (Phòng Quản lý chất lượng tại các bệnh viện hạng I và hạng đặc biệt), thành lập mạng lưới quản lý chất lượng tại các khoa phòng, đây là một giải pháp về mặt chính sách hết sức quan trọng trong nâng cao chất lượng hoạt động bệnh viện. Lần đầu tiên, các bệnh viện tại Việt Nam đã có đơn vị chuyên trách về quản lý chất lượng. Thông tư số 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội của bệnh viện.

Bộ Y tế cũng triển khai thực hiện Đề án Bệnh viện vệ tinh theo Quyết định số 774/QĐ-BYT ngày 11/3/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế, với mục tiêu hình thành và phát triển mạng lưới bệnh viện vệ tinh, thông qua đào tạo, chuyển giao kỹ thuật và tư vấn khám, chữa bệnh từ xa bằng công nghệ thông tin (TeleMedicine) của bệnh viện hạt nhân để nâng cao năng lực khám bệnh, chữa bệnh của các bệnh viện vệ tinh. Đến nay, mạng lưới bệnh viện vệ tinh đã bao gồm 14 bệnh viện hạt nhân và 46 bệnh viện vệ tinh phân bố tại 37 tỉnh, thành phố trong cả nước. Trong đó có 8 bệnh viện hạt nhân trực thuộc Bộ Y tế; 6 bệnh viện hạt nhân thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh. Theo báo cáo, các bệnh viện hạt nhân đã tổ chức 174 lớp đào tạo, chuyển giao kỹ thuật cho 3.085 lượt cán bộ, viên chức bệnh viện vệ tinh; chuyển giao 243 lượt kỹ thuật cho 1.401 cán bộ, đã chuyển giao hoàn thành 157 kỹ thuật. Các bệnh viện hạt nhân cũng chủ động lập kế hoạch xây dựng, phát triển hệ thống TeleMedicine giữa bệnh viện vệ tinh và bệnh viện hạt nhân. Một số bệnh viện đã tiến hành tổ chức các hình thức đào tạo, hội chẩn từ xa, phản hồi công tác tuyến giúp nâng cao năng lực bệnh viện vệ tinh như: Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức. Tại các bệnh viện vệ tinh đã có 39/46 bệnh viện vệ tinh được UBND tỉnh phê duyệt. Các bệnh viện vệ tinh đã chủ động cải thiện cơ sở vật chất hạ tầng; mua sắm bổ sung trang thiết bị phục vụ chuyển giao kỹ thuật, đồng thời bổ sung nhân lực để tiếp nhận chuyển giao kỹ thuật, tuyển thêm được 874 bác sĩ, điều dưỡng, kỹ thuật viên; cử cán bộ, viên chức đi học để chuẩn bị tiếp nhận chuyển giao kỹ thuật. Đến nay, 46/46 bệnh viện vệ tinh đã chuẩn bị các điều kiện để tiếp nhận đào tạo và chuyển giao kỹ thuật. Theo báo cáo của các bệnh viện vệ tinh, so với năm 2012 tỷ lệ chuyển tuyến giảm rõ ở những bệnh viện và chuyên khoa trong Đề án bệnh viện vệ tinh, 37,5% số bệnh viện đang có xu hướng giảm tỷ lệ chuyển tuyến.

#### **4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, viên chức**

Thực hiện Luật Viên chức, Bộ Y tế đã phối hợp với Bộ Nội vụ xây dựng 5 thông tư liên tịch quy định mã số, tiêu chuẩn 26 chức danh nghề nghiệp của viên chức chuyên ngành y tế làm cơ sở để tuyển dụng, sử dụng, bổ nhiệm, quản lý các chức danh nghề nghiệp viên chức trong ngành y tế.

Bộ Y tế cũng chủ động đẩy mạnh công tác chỉ đạo chuyên môn tuyển dưới và đổi mới việc thực hiện Đề án 1816 nhằm chuyển giao kỹ thuật, nâng cao trình độ chuyên môn và tay nghề cho đội ngũ thầy thuốc, nhân viên y tế tuyển dưới. Đồng thời triển khai thực hiện Quyết định số 14/QĐ-TTg ngày 20/2/2013 của Thủ tướng Chính phủ về chế độ luân phiên của người hành nghề tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Ban hành Thông tư số 07/2014/TT-BYT quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế. Đặc biệt, Bộ trưởng Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đây là cơ sở pháp lý quan trọng để cán bộ, viên chức toàn ngành y tế, đặc biệt là cán bộ viên chức tại các bệnh viện rèn luyện nâng cao đạo đức nghề nghiệp và thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Về chế độ, chính sách cho cán bộ, viên chức ngành y tế, Bộ Y tế đã phối hợp với các bộ, ngành ban hành Thông tư liên tịch số 02/2012/TTLT-BYT-BNV-BTC hướng dẫn thực hiện Nghị định số 56/2011/NĐ-CP ngày 04/7/2011 của Chính phủ quy định chế độ phụ cấp ưu đãi theo nghề đối với công chức, viên chức công tác tại các cơ sở y tế công lập và Thông tư liên tịch số 10/2014/TTLT-BYT-BNV-BTC-BLĐTBXH hướng dẫn thực hiện một số điều của Quyết định số 73/2011/QĐ-TTg ngày 28/12/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc quy định một số chế độ phụ cấp đặc thù đối với công chức, viên chức, người lao động trong các cơ sở y tế công lập và chế độ phụ cấp chống dịch. Theo đó, một số lĩnh vực hoạt động trong ngành y tế đã được hưởng mức phụ cấp ưu đãi nghề lên tới 70% như: Người trực tiếp chăm sóc, điều trị bệnh nhân HIV/AIDS. Phụ cấp thường trực cao nhất là 115.000 đồng/người/phiên trực.

Các chế độ, chính sách đối với viên chức trong ngành y tế đã góp phần động viên, khích lệ cán bộ, viên chức ngành y tế tích cực phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

#### **5. Cải cách tài chính công trong khám, chữa bệnh**

Thực hiện Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập nay là Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ về quy định cơ chế tự chủ của đơn vị công lập. Bộ Y tế đã xây dựng trình Chính phủ ban hành Nghị định số 85/2012/NĐ-CP ngày 15/10/2012 về cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp y tế công lập và giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập, đồng thời ban hành Thông tư số 04/2013/TT-BYT ngày 21/01/2013 hướng dẫn việc phê duyệt và áp dụng giá dịch vụ khám bệnh, chữa

bệnh đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc các bộ, ngành quản lý, trong đó quy định về lộ trình, thẩm quyền quyết định giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh để đến năm 2018, giá dịch vụ khám bệnh được tính đầy đủ các chi phí. Phối hợp với Bộ Tài chính xây dựng và ban hành Thông tư liên tịch số 37/2015/TTLT-BYT-BTC ngày 29/10/2015 quy định thống nhất giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, bảo hiểm y tế giữa các bệnh viện cùng hạng trên toàn quốc nhằm từng bước thực hiện lộ trình tính đúng, tính đủ giá dịch vụ y tế theo Nghị định số 85 của Chính phủ và Nghị quyết số 68 của Quốc hội.

Bộ Y tế cũng trình Chính phủ ban hành Nghị quyết số 93/NQ-CP ngày 15/12/2014 về một số cơ chế, chính sách phát triển y tế nhằm huy động các nguồn lực của xã hội để phát triển y tế, một số ngân hàng đã có các gói tín dụng ưu đãi cho các bệnh viện, nhà đầu tư vay để đầu tư xây dựng, mua sắm trang thiết bị, nâng cao năng lực và chất lượng khám bệnh, chữa bệnh.

Bộ Y tế cũng tiếp tục phân loại, chuyên một số đơn vị từ loại hình tự chủ một phần sang tự chủ toàn bộ chi phí hoạt động thường xuyên, dành ngân sách hỗ trợ người dân mua thẻ BHYT theo định xuất mới ở tuyến huyện, thí điểm thanh toán trọn gói theo trường hợp bệnh; xây dựng gói dịch vụ y tế cơ bản.

Quỹ phòng chống tác hại của thuốc lá được thành lập từ năm 2013 là một nguồn tài chính mới đóng góp vào nguồn ngân sách nhà nước cho y tế với khoản 400-500 tỷ đồng mỗi năm. Bộ Y tế phối hợp với Bộ Tài chính ban hành Thông tư liên tịch số 33/2013/TTLT-BYT-BTC hướng dẫn tổ chức thực hiện Quyết định số 14/2012/QĐ-TTg ngày 01/3/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 139/2002/QĐ-TTg ngày 15/10/2002 của Thủ tướng Chính phủ về khám, chữa bệnh cho người nghèo, trong đó hỗ trợ tiền ăn, tiền đi lại và hỗ trợ chi phí khám, chữa bệnh từ 01 triệu đồng trở lên đối với người bệnh mổ tim, chạy thận nhân tạo, ung thư khi gặp khó khăn, không có khả năng chi trả các chi phí cao.

## **6. Hiện đại hóa và ứng dụng công nghệ thông tin trong bệnh viện**

Tập trung cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị của các bệnh viện, thực hiện Đề án giảm tải bệnh viện theo Quyết định số 92/QĐ-TTg ngày 09/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ, ngành Y tế đã xây dựng mới 119 bệnh viện; xây mới, mở rộng, cải tạo 1.839 khoa, phòng; tăng thêm 5.129 bàn và buồng khám bệnh; tăng tỷ lệ giường bệnh thực kê/vạn dân đạt 28,1 giường bệnh/vạn dân năm 2014 so với 24,7 giường bệnh/vạn dân năm 2012. Theo số liệu báo cáo của 36 bệnh viện tuyến Trung ương, so với thời điểm năm 2012 trước khi triển khai Đề án giảm quá tải bệnh viện tổng số giường bệnh thực kê đã tăng được 4.800 giường bệnh (tương ứng 24,6%).

Tình trạng quá tải khu vực điều trị nội trú đang từng bước được khống chế. So với năm 2012, 58% trong tổng số 36 bệnh viện tuyến Trung ương trước đây có tình trạng nằm ghép, hiện đã và đang có xu hướng giảm số khoa có tình trạng nằm ghép trong bệnh viện; đặc biệt có trên 50% (24/36 bệnh viện) số bệnh viện tuyến Trung ương đã ký cam kết không để người bệnh nằm ghép. Tại tuyến tỉnh có 47% trong tổng số bệnh viện tuyến tỉnh trước đây tình trạng nằm ghép hiện đã

và đang có xu hướng giảm tỷ lệ số khoa có nằm ghép trong bệnh viện. Tình trạng quá tải bệnh viện đã từng bước được giải quyết, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

Ứng dụng công nghệ thông tin: Tại các bệnh viện, đến nay đã có 683 (72,5%) bệnh viện ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý bệnh viện, trong đó có ứng dụng phần mềm quản lý khám, chữa bệnh và thanh toán chi phí khám, chữa bệnh, với việc lấy số khám điện tử, kế nối mạng giữa khoa khám bệnh, khoa xét nghiệm, bộ phận thanh toán. Mặt khác, Bộ Y tế chuẩn hóa và đồng bộ các danh mục chuyên môn, kỹ thuật và giá dịch vụ, mã thuốc, mã trang thiết bị, tiếp tục thúc đẩy quá trình đồng bộ bảng giá chuyên môn kỹ thuật và công khai giá dịch vụ, năng lực chuyên môn và chất lượng dịch vụ.

Triển khai Cổng thông tin trực tuyến quản lý khám, chữa bệnh trên nền tảng website, cloud, mã nguồn mở tới 63 tỉnh, thành và tất cả các bệnh viện trực thuộc Bộ với một số ứng dụng cơ bản như: Số liệu kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện; Đăng ký ca bệnh truyền nhiễm và báo cáo tình hình bệnh truyền nhiễm nhập viện; Quản lý xử lý thông tin đường dây nóng khám chữa bệnh; Báo cáo cấp cứu, tai nạn, ngộ độc trong các dịp lễ, tết.

## **7. Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công**

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết 30c/NQ-CP của Chính phủ về việc ban hành Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”, Bộ trưởng Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013 về việc phê duyệt Đề án xác định phương pháp đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công.

Trong năm 2014, Bộ Y tế đã thành lập Tổ công tác triển khai đề án, trong đó Vụ Tổ chức cán bộ là đơn vị đầu mối thực hiện, Viện Chiến lược và Chính sách y tế là đơn vị hỗ trợ kỹ thuật. Tổ giúp việc đã xây dựng và hoàn chỉnh bộ công cụ đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công với 5 nhóm chỉ số (nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận dịch vụ; nhóm chỉ số về thủ tục hành chính và minh bạch thông tin; nhóm chỉ số về cơ sở vật chất, trang thiết bị; nhóm chỉ số về nhân viên cung cấp dịch vụ; nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ); tổ chức thử nghiệm và hoàn thiện bộ công cụ trên.

Tiến hành lựa chọn 5 bệnh viện tuyến Trung ương (Bệnh viện Nhi Trung ương, Bệnh viện Phổi Trung ương, Bệnh viện Đa khoa Trung ương Thái Nguyên, Bệnh viện Từ Dũ, Bệnh viện Bạch Mai), 4 Sở Y tế các tỉnh, thành phố (Tây Ninh, Yên Bái, Ninh Bình, thành phố Hồ Chí Minh), tại mỗi Sở Y tế tiến hành lựa chọn 01 bệnh viện đa khoa tuyến tỉnh, 01 bệnh viện huyện (hoặc trung tâm y tế huyện) và 5 vụ, cục thuộc Bộ Y tế để triển khai thực hiện thí điểm đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công. Tổng số phiếu thu thập là 6.875 phiếu, trong đó có 6.410 phiếu đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ khám, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng. Tỷ lệ người dân hài lòng với dịch vụ khám, chữa bệnh tại tuyến Trung ương đạt 81,7%, tuyến tỉnh là 86%, tuyến huyện là 88,6%, tỷ lệ hài lòng

của người dân với dịch vụ tiêm chủng tại tuyến tỉnh là 95,2%, tại tuyến huyện là 94,7%.

Tại hội nghị tổng kết công tác CCHC giai đoạn 2011-2015, Bộ Y tế đã báo cáo kết quả thực hiện thí điểm đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công tại các đơn vị thực hiện thí điểm trên.

Hiện nay, Bộ Y tế đang tổng kết việc thực hiện thí điểm và xây dựng bộ tài liệu hướng dẫn thực hiện phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, trong đó có hoàn thiện bộ câu hỏi phỏng vấn, thống nhất cỡ mẫu khảo sát, phương pháp chọn mẫu tham gia khảo sát, thời điểm khảo sát, người tham gia khảo sát. Bộ tài liệu này sẽ được thẩm định và trình Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành, để các đơn vị sự nghiệp y tế tự khảo sát, đánh giá, công bố tỷ lệ hài lòng của người dân đối với việc cung cấp dịch vụ của đơn vị mình. Bộ Y tế sẽ thẩm định và xác định chỉ số này./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**Đánh giá kết quả cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công**  
**và kết quả thực hiện Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng**  
**của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

**I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CẢI CÁCH, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

Thực hiện chương trình cải cách hành chính (CCHC) giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ và Thông báo số 37-TB/TW ngày 26/5/2011 của Bộ Chính trị thông báo Kết luận của Bộ Chính trị về Đề án “Đổi mới cơ chế hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập, đẩy mạnh xã hội hóa một số loại hình dịch vụ sự nghiệp công”, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã đẩy mạnh CCHC đổi mới nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công từ đó đạt được những kết quả nhất định.

Bộ Giáo dục và Đào tạo đã tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tổ chức, bộ máy, biên chế đối với đơn vị sự nghiệp công lập (sau đây gọi tắt là Nghị định số 43/2006/NĐ-CP) trên cơ sở đánh giá kết quả, những ưu điểm do Nghị định số 43/2006/NĐ-CP mang lại, đồng thời tổng kết đưa ra một số tồn tại cần được khắc phục khi thực hiện các quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm, đó là:

1. Năng lực quản lý của các đơn vị sự nghiệp công lập còn nhiều hạn chế, đặc biệt trong môi trường chuyên đổi, khi tính tự chủ và tự chịu trách nhiệm được trao nhiều hơn. Các đơn vị sự nghiệp còn chậm được đổi mới trong công tác quản lý, triển khai thực hiện nhiệm vụ.

2. Hệ thống văn bản pháp quy liên quan tới công tác quản lý còn thiếu và chưa hoàn thiện, đồng bộ. Công tác quản lý nhà nước về giáo dục đào tạo bị phân tán, không đảm bảo liên thông, đầu tư phân tán, hiệu quả còn hạn chế.

3. Cơ chế tài chính cho giáo dục còn nhiều bất hợp lý, chưa góp phần tạo động lực cho giáo dục và đào tạo tự phát triển nhanh với chất lượng ngày càng cao, đáp ứng nhu cầu phát triển của đất nước. Định mức phân bổ ngân sách cho giáo dục đào tạo chưa gắn với các tiêu chí đảm bảo chất lượng đào tạo (giáo viên, điều kiện về cơ sở vật chất,...), chưa làm rõ trách nhiệm chia sẻ chi phí đào tạo giữa nhà nước và người học, về cơ bản vẫn mang nặng tính bao cấp, bình quân.

4. Các định mức kỹ thuật cần thiết phục vụ cho công tác phân bổ ngân sách cho các trường đại học cũng như làm cơ sở để tính mức chi đào tạo cho các ngành vẫn chưa được xây dựng và ban hành dẫn tới việc giao ngân sách cho các trường đại học vẫn được thực hiện theo hình thức bình quân, không phân biệt ngành đào tạo.

Từ những bất cập trên, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã đề xuất các giải pháp để đổi mới như sau:

Quán triệt Kết luận số 37-TB/TW ngày 26/5/2011 của Bộ Chính trị về Đề án “Đổi mới cơ chế hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập, đẩy mạnh xã hội hóa một số loại hình dịch vụ sự nghiệp công”, Bộ Giáo dục và Đào tạo đề xuất các giải pháp thực hiện như sau:

a) Xây dựng phương án cơ cấu lại nguồn kinh phí ngân sách nhà nước phân bổ đối với các cơ sở đào tạo theo hướng:

- Đối với những ngành nghề đào tạo ít có khả năng xã hội hóa (như các trường đào tạo sư phạm, đào tạo chương trình khoa học cơ bản, nghệ thuật truyền thống, điện hạt nhân,...): Thay vì phân bổ kinh phí ngân sách nhà nước theo cơ chế ổn định 3 năm đối với tất cả các ngành nghề như hiện nay, Nhà nước sẽ thực hiện đặt hàng bằng việc cấp kinh phí trên cơ sở tính đủ chi phí đào tạo và có sơ chế sử dụng để đảm bảo hiệu quả đầu tư từ ngân sách nhà nước, tránh lãng phí.

- Đối với những ngành nghề đào tạo có khả năng xã hội hóa cao sẽ giảm dần sự hỗ trợ của ngân sách nhà nước đồng thời cho phép các cơ sở đào tạo tự xác định mức thu học phí, đa dạng hóa các nguồn thu của cơ sở đào tạo, tiến tới các cơ sở đào tạo tự đảm bảo bù đắp kinh phí đào tạo từ nguồn thu học phí, các nguồn thu về nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và các nguồn xã hội hóa khác.

- Đối với các hoạt động đào tạo cung cấp dịch vụ gắn với nhu cầu của xã hội, trường được quyết định thu giá dịch vụ trên cơ sở tính đủ các chi phí cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ tương xứng với chất lượng đào tạo; được tự quyết định chế độ chi trả tiền lương đối với giảng viên và cán bộ gắn với năng suất, chất lượng hiệu quả công việc; đồng thời phải chịu trách nhiệm trong việc đáp ứng các tiêu chí chất lượng đào tạo theo quy định và chịu trách nhiệm giải trình trước xã hội về chất lượng đào tạo và công khai minh bạch các khoản thu, chi tài chính.

b) Xây dựng, hoàn thiện và ban hành danh mục tiêu chí, tiêu chuẩn và hệ thống định mức kinh tế kỹ thuật của loại hình dịch vụ giáo dục (yêu cầu về chất lượng) để làm cơ sở xác định chi phí đào tạo, từ đó giao nhiệm vụ, đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp.

c) Xây dựng cơ chế thí điểm đặt hàng của Nhà nước đối với một số chuyên ngành đào tạo đại học (như đào tạo khoa học cơ bản, điện hạt nhân,...), theo đó Nhà nước sẽ ban hành các định mức kinh tế gắn với các tiêu chuẩn chất lượng để làm căn cứ đặt hàng. Trên cơ sở đó, tất cả các cơ sở giáo dục đại học đều được tham gia vào quy trình tuyển chọn, qua đó lựa chọn được những cơ sở đào tạo tốt nhất, hiệu quả nhất để giao kinh phí ngân sách nhà nước cho đào tạo, không phân biệt trường công lập hay ngoài công lập.

d) Xây dựng và tăng cường công tác kiểm tra, giám sát của xã hội về việc thực hiện chuẩn đầu ra của các cơ sở đào tạo.

đ) Tiếp tục thực hiện chính sách hỗ trợ cho đối tượng người có công, đối tượng chính sách, tạo điều kiện cho người học được tiếp cận, lựa chọn được cơ sở đào tạo chất lượng, phù hợp với nhu cầu học tập của bản thân, đảm bảo sự công bằng thực sự giữa các cơ sở đào tạo, không phân biệt công lập hay tư thục trong việc cung cấp dịch vụ đào tạo cho xã hội.

Những kết quả thực hiện đổi mới dịch vụ công:

Nhằm đổi mới nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và ban hành theo thẩm quyền các văn bản sau:

- Theo đề xuất của Bộ Giáo dục và Đào tạo, ngày 24/10/2014 Chính phủ ban hành Nghị quyết số 77/NQ-CP về thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động đối với các cơ sở giáo dục đại học công lập giai đoạn 2014-2017 làm cơ sở để tổng kết, rút kinh nghiệm đổi mới mạnh mẽ trong việc thực hiện đổi mới nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công. Thực hiện Nghị quyết số 77, đến nay đã có 13 trường đại học công lập trực thuộc các bộ, ngành Trung ương được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động, gồm: 05 trường thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo (trường đại học Kinh tế quốc dân, trường đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, trường đại học Ngoại thương, trường đại học Hà Nội, trường đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh); 01 trường thuộc Tổng liên đoàn Lao động Việt Nam (trường đại học Tôn Đức Thắng); 03 trường thuộc Bộ Công Thương (trường đại học Điện Lực, trường đại học Công nghiệp thành phố Hồ Chí Minh, trường đại học Công nghiệp thực phẩm thành phố Hồ Chí Minh); 01 trường thuộc Bộ Tài chính (trường đại học Tài chính - Marketing); 01 trường thuộc Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (Học viện Nông nghiệp Việt Nam); 01 trường thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông (Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông) và Trường đại học Công nghiệp dệt may Hà Nội.

Hiện tại đang có 02 trường: Đại học Thương mại (thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo), Học viện Tài chính (thuộc Bộ Tài chính), trường đại học Trà Vinh (thuộc UBND tỉnh Trà Vinh) đang trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, phê duyệt đề án.

Phần lớn các trường tham gia thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động là các trường thuộc khối ngành kinh tế, đây là ngành có khả năng xã hội hóa cao, có thể huy động đóng góp của xã hội bằng cách thu học phí cao hơn so với các trường đào tạo các khối ngành khác. Trong năm 2016, Bộ Giáo dục và Đào tạo sẽ tiếp tục phối hợp với Văn phòng Chính phủ và các bộ, ngành liên quan tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn các cơ sở giáo dục đại học công lập tiếp tục xây dựng đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

- Ban hành Nghị định số 86/2015/NĐ-CP ngày 02/10/2015 của Chính phủ quy định về cơ chế thu, quản lý học phí đối với cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân và chính sách miễn, giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập từ năm học 2015-2016 đến năm học 2020-2021 thay thế Nghị định số 49/2010/NĐ-CP ngày 14/5/2010 của Chính phủ quy định về miễn, giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập và cơ chế thu, sử dụng học phí đối với cơ sở giáo dục quốc dân từ năm học 2010-2011 đến năm học 2014-2015 và Nghị định số 74/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 49/2010/NĐ-CP. Nghị định số 86 đã ban hành khung học phí mới đối với giáo dục mầm non, phổ thông và giáo dục đại học đến năm 2020-2021. Trong đó có khung học phí của các cơ sở giáo dục đại học công lập tự bảo đảm chi thường



xuyên và chi đầu tư tiếp cận theo giá dịch vụ và bảo đảm lộ trình theo Nghị định số 16/2015/NĐ-CP.

- Căn cứ Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập và Quyết định số 695/2015/QĐ-TTg ngày 21/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành kế hoạch triển khai Nghị định số 16/2015/NĐ-CP, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã nghiên cứu, xây dựng “Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực giáo dục đào tạo” thay thế Nghị định số 43/2006/NĐ-CP. Hiện nay, Bộ Tư pháp đã có ý kiến thẩm định, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã hoàn thiện lại dự thảo Nghị định và đang trình lãnh đạo Bộ ký Tờ trình Chính phủ ban hành Nghị định.

- Bộ Giáo dục và Đào tạo đang xây dựng Đề án về hệ thống định mức kinh tế - kỹ thuật và tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng đối với giáo dục mầm non, giáo dục phổ thông, giáo dục chuyên nghiệp và giáo dục đại học.

- Hiện nay, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã xây dựng xong dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước của Bộ Giáo dục và Đào tạo và đã có Công văn số 429/BGDĐT-KHTC ngày 01/02/2016 gửi xin ý kiến các bộ, ngành về dự thảo Quyết định. Đến nay, Bộ Giáo dục và Đào tạo đang đôn đốc và tổng hợp ý kiến góp ý của các bộ, ngành để hoàn thiện Quyết định trình Thủ tướng Chính phủ.

- Thông tư số 08/2011/TT-BGDĐT ngày 17/02/2011 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định điều kiện, hồ sơ, quy trình mở ngành đào tạo, đình chỉ tuyển sinh, thu hồi quyết định mở ngành đào tạo trình độ đại học, trình độ cao đẳng.

- Thông tư số 57/2011/TT-BGDĐT ngày 02/12/2011 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về việc xác định tiêu chuẩn tuyển sinh trình độ tiến sĩ, thạc sĩ, đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.

## **II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN ĐỀ ÁN “XÂY DỰNG PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

### **1. Việc nghiên cứu xây dựng phương pháp đo lường**

Bộ Giáo dục và Đào tạo đã giao Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam mời một số chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực này tổ chức nghiên cứu kinh nghiệm trong nước và quốc tế để xây dựng một Đề tài cấp bộ về nội dung này.

Bộ cũng đã thành lập Nhóm công tác về kỹ thuật là cán bộ của Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam và mời những chuyên gia có kinh nghiệm trong nước (Vụ Cải cách hành chính - Bộ Nội vụ, Trường đại học Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội, các chuyên gia nghiên cứu về chính sách công có nhiều kinh nghiệm về xây dựng và đánh giá chỉ số PAPI đo lường mức độ hài lòng của công dân về thủ tục hành chính công, chỉ số PCI về năng lực cạnh tranh cấp tỉnh) và chuyên gia quốc tế về lĩnh vực này cùng tham gia.

Nhiệm vụ nghiên cứu đã được Hội đồng khoa học cấp bộ nghiệm thu (Hội đồng gồm các chuyên gia có uy tín và kinh nghiệm trong lĩnh vực đánh giá, đo lường được bộ mời từ các tổ chức, cơ sở đào tạo có uy tín: Bộ Nội vụ, Đại học

Quốc gia Hà Nội, Hội đồng Quốc gia Giáo dục và Phát triển Nhân lực; Liên hiệp các hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam, các chuyên gia về chính sách công,...). Sau khi nhiệm vụ nghiên cứu được nghiệm thu, bộ đã sử dụng kết quả nghiên cứu (bộ công cụ, phương pháp, quy trình, tài liệu hướng dẫn,...) vào đo lường chính thức.

## **2. Đối tượng đo lường**

Quá trình nghiên cứu đã xác định giới hạn đối tượng điều tra bao gồm:

2.1. Cha mẹ học sinh: Mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông.

2.2. Học sinh: Trung học phổ thông, giáo dục thường xuyên.

2.3. Học sinh trung cấp chuyên nghiệp.

2.4. Sinh viên cao đẳng, đại học.

Đây là những đối tượng trực tiếp và gián tiếp sử dụng dịch vụ giáo dục công ở các cấp học và trình độ đào tạo (gọi chung là người dân).

3. Công cụ đo lường là Bộ phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 02 phần chính:

- Phần 1: Thông tin chung về người trả lời phiếu

- Phần 2: Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát gồm các câu hỏi được thiết kế theo các tiêu chí thành phần thuộc 05 lĩnh vực cơ bản nhất cấu thành dịch vụ công giáo dục đã xác định, bao gồm:

(1) Tiếp cận dịch vụ giáo dục (05 tiêu chí thành phần)

(2) Hoạt động giáo dục (05 tiêu chí thành phần)

(3) Cơ sở vật chất phục vụ hoạt động giáo dục (07 tiêu chí thành phần)

(4) Môi trường giáo dục (04 tiêu chí thành phần)

(5) Kết quả giáo dục (03 tiêu chí thành phần)

Mỗi tiêu chí thành phần có thể được phát triển thành 01 hoặc nhiều câu hỏi ở các loại phiếu điều tra khảo sát khác nhau để thu thập thông tin.

Ngoài ra, phiếu khảo sát còn có các nội dung câu hỏi liên quan đến việc đề xuất các “Biện pháp nâng cao chất lượng giáo dục”.

Các phiếu khảo sát được thiết kế thống nhất theo 02 loại câu hỏi: (i) Câu hỏi “đóng” đánh giá mức độ hài lòng và câu hỏi “mở” xin ý kiến đóng góp về việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ.

**3. Phương pháp lựa chọn mẫu, tổ chức đo, xử lý, làm sạch số liệu được tính toán cụ thể, khoa học trong Đề án**

## **4. Tổ chức đo lường**

Trong 02 năm 2014-2015, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã thực hiện đo lường tại 06 tỉnh, thành phố: Hà Nội, Kon Tum, Tiền Giang, Phú Thọ, Nghệ An, Tây Ninh. Việc khảo sát thực hiện đối với các cấp học và bậc đào tạo. Việc lựa chọn địa bàn và đối tượng khảo sát theo đúng quy trình đặt ra cũng như nằm trong danh sách các tỉnh, thành phố đã được chọn trong kế hoạch, đảm bảo tính đại diện của địa phương. Tổng số tỉnh, thành phố đã thực hiện khảo sát là 6/20 tỉnh, thành phố dự kiến được khảo sát ở quy mô toàn quốc.

Cụ thể tại mỗi tỉnh, thành phố số lượng địa bàn và đối tượng khảo sát như sau:

- Đối với bậc mầm non và phổ thông: Chọn ra 03 huyện, tại mỗi huyện, chọn ra 02 trường mầm non, 02 trường tiểu học, 02 trường trung học cơ sở, 02 trường trung học phổ thông, 01 trung tâm giáo dục thường xuyên. Tổng cộng đã có 36 trường mầm non, 36 trường tiểu học, 36 trường trung học cơ sở, 36 trường trung học phổ thông và 18 trung tâm giáo dục thường xuyên đã được khảo sát.

- Đối với bậc trung cấp chuyên nghiệp và cao đẳng/đại học: Tại mỗi tỉnh, thành phố, chọn 01 trường trung cấp chuyên nghiệp, 01 trường cao đẳng và 01 trường đại học. Riêng tỉnh Kon Tum và Tây Ninh không có trường đại học nên được thay thế bằng 01 trường tại Hà Nội và 01 trường tại Nghệ An. Tổng cộng đã có: 06 trường trung cấp chuyên nghiệp, 06 trường cao đẳng và 06 trường đại học đã được khảo sát.

Tổng số phiếu thu về sau đợt khảo sát tại 6 tỉnh, thành phố là: 10.474 phiếu.

Đánh giá chung:

a) Về kết quả đo lường:

Chỉ số hài lòng chung đối với dịch vụ giáo dục công là phản ánh phù hợp với thực trạng của hệ thống giáo dục, đáp ứng được mục tiêu đặt ra của Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ là bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong lĩnh vực giáo dục là đạt trên 60% vào năm 2015.

b) Về tổ chức đo lường:

- Bộ công cụ phù hợp cơ bản với trình độ của người dân và có độ tin cậy cao. Học sinh, sinh viên rất hứng thú khi tham gia khảo sát và trả lời các câu hỏi dễ dàng. Cha mẹ học sinh là người Kinh không gặp khó khăn khi trả lời các câu hỏi, tuy nhiên, cha mẹ học sinh người dân tộc thiểu số cần có sự hỗ trợ về ngôn ngữ trong suốt quá trình trả lời phiếu.

- Năm lĩnh vực nội dung đo lường đã khảo sát cũng như các câu hỏi trong từng lĩnh vực là phản ánh được sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công. Tuy nhiên, tùy vào tình hình thực tế cũng như nhu cầu đo lường, đánh giá, lĩnh vực này cũng như các câu hỏi trong từng lĩnh vực là sẽ có thể được điều chỉnh cho phù hợp.

c) Những kết quả đạt được:

Thứ nhất, quá trình triển khai thực hiện Đề án đã huy động sự tham gia tích cực của các chuyên gia trong nước và quốc tế trong hoạt động nghiên cứu, xây dựng phương pháp đo lường, bởi đây là lần đầu tiên tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công ở Việt Nam. Việc xây dựng phương pháp đo lường dựa trên nghiên cứu cơ sở lý thuyết, phương pháp đo và kinh nghiệm tổ chức đo lường của quốc tế và các tổ chức trong nước. Đây là các cơ sở khoa học và thực tiễn để tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Hai là, việc triển khai Đề án là cơ chế để người sử dụng dịch vụ giáo dục (gia đình và người học) phản hồi ý kiến về chất lượng giáo dục, qua đó tăng cường trách nhiệm giải trình và quản lý của các cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, giúp Bộ Giáo dục và Đào tạo thực hiện nhiệm vụ trong lộ trình cải cách hành chính do Chính phủ đề ra trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo.

Thứ ba, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã hoàn thành việc xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Đề án là cơ sở khoa học để các đơn vị nghiên cứu, học tập vận dụng bổ sung những tiêu chí phù hợp với địa phương mình để tổ chức khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan quản lý giáo dục cũng như các đơn vị sự nghiệp giáo dục công trên địa bàn vận dụng vào thực tiễn của địa phương để xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của địa phương mình. Việc làm này góp phần tích cực về nhận thức trong công tác cải cách hành chính (chuyển từ nền hành chính chỉ đạo mệnh lệnh sang nền hành chính phục vụ).

#### d) Khó khăn, hạn chế:

Do đây là lần đầu tiên thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công nên quá trình triển khai, thực hiện Đề án gặp một số khó khăn như sau:

- Nhận thức của các cấp lãnh đạo và của người dân tham gia đánh giá chưa đầy đủ, dẫn đến tư tưởng lo lắng bị “đánh giá”. Người dân chưa quen với các hình thức hỏi ý kiến nên khi tham gia còn e ngại, đặc biệt ở các vùng sâu, dân tộc thiểu số, khả năng học hiểu và đánh giá của người dân còn hạn chế. Công tác đánh giá, công bố kết quả cũng gặp nhiều khó khăn do nhận thức, quan niệm giữa các tổ chức, đơn vị, người dân trong cộng đồng còn chưa thực sự thống nhất.

- Do đây là lần đầu tiên tổ chức xây dựng công cụ đo lường sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công một cách chính thức nên chưa có nhiều kinh nghiệm trong quá trình triển khai, vẫn còn tồn tại nhiều cách hiểu, cách tiếp cận khác nhau trong quá trình xây dựng công cụ.

- Do nguồn kinh phí để thực hiện Đề án hạn hẹp nên phạm vi đối tượng khảo sát lấy ý kiến còn hạn chế (6/63 tỉnh, thành phố) nên kết quả đo lường có thể chưa phản ánh hoàn toàn chính xác bức tranh về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công mà chỉ mang tính chất tương đối (mặc dù việc chọn 6 địa phương đã cân nhắc cơ cấu vùng, miền, điều kiện kinh tế - xã hội,...).

Trên đây là báo cáo tham luận của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc đánh giá kết quả cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công và kết quả thực hiện Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”./.

# **BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ**

## **Đánh giá kết quả xây dựng, vận hành**

### **Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015  
và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Hôm nay, tham dự Hội nghị sơ kết công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011-2015 và triển khai kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020, Công TTĐT Chính phủ là đơn vị thuộc Văn phòng Chính phủ được Thủ tướng Chính phủ giao nhiệm vụ đầu mối kết nối Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ (MTTHCĐT) xin trình bày báo cáo tham luận về “Đánh giá kết quả xây dựng, vận hành MTTHCĐT”.

#### **1. Quá trình hình thành và vận hành MTTHCĐT giai đoạn 2011-2015**

Ngày 22/5/2013, Thủ tướng Chính phủ ban hành Chỉ thị số 07/CT-TTg về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020, trong đó nêu rõ: “Văn phòng Chính phủ khẩn trương kết nối Công Thông tin điện tử Chính phủ với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, hình thành Mạng thông tin hành chính điện tử...”. Trong giai đoạn 2012-2015, MTTHCĐT được kết nối 2 cấp từ Văn phòng Chính phủ đến các bộ, ngành, địa phương và các cơ quan liên quan thông suốt, an toàn.

Tại Thông báo số 313/TB-VPCP ngày 07/8/2014, Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam chỉ đạo Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông và các bộ, ngành, địa phương liên quan triển khai mở rộng MTTHCĐT kết nối cơ quan hành chính Nhà nước các cấp, tạo lập nền tảng triển khai thống nhất các hệ thống thông tin, các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và chính quyền các cấp. Đến nay, đã mở rộng kết nối MTTHCĐT Chính phủ tới mạng LAN/WAN của 90 đơn vị, gồm 22/29 bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan trực thuộc Chính phủ; 51/63 UBND và 17/63 HĐND cấp tỉnh.

Trên MTTHCĐT, nhiều phần mềm ứng dụng đã được triển khai như: Hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc của Văn phòng Chính phủ; phần mềm Thư viện điện tử; phần mềm cơ sở dữ liệu Quan hệ quốc tế; phần mềm Quản lý lịch họp của Lãnh đạo Chính phủ; phần mềm theo dõi tiến độ xây dựng văn bản thi hành luật, pháp lệnh;... Mục tiêu xây dựng các hệ thống trên là tạo lập nền tảng thống nhất triển khai các hệ thống thông tin phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các cấp chính quyền.

Xác định công tác bảo đảm an toàn, an ninh hệ thống thông tin cho MTTHCĐT là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu nên Văn phòng Chính phủ đã triển khai một số nhiệm vụ cụ thể như: Phối hợp chặt chẽ với Tổng Cục an ninh I, Bộ

Công an để kiểm tra, đánh giá các thiết bị mạng, máy chủ, giải pháp thiết kế trong quá trình tổ chức triển khai các hạng mục ứng dụng công nghệ thông tin tại Văn phòng Chính phủ; thực hiện bảo đảm an toàn, an ninh theo nguyên tắc thiết kế giải pháp một mạng; sử dụng thiết bị mã hóa thông tin trên đường truyền do Ban Cơ yếu Chính phủ cung cấp; tổ chức phổ biến kiến thức về an toàn an ninh thông tin tới cán bộ, công chức thông qua các buổi tập huấn, trực tiếp hướng dẫn người dùng; triển khai xây dựng giải pháp giám sát, cảnh báo an ninh thông tin.

## **2. Đánh giá chung và kiến nghị phương hướng triển khai trong giai đoạn 2016-2020**

Nhờ có sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của lãnh đạo Chính phủ thể hiện qua các chủ trương, nghị quyết của Chính phủ, phiên họp của Ủy ban Quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin, trải qua 4 năm xây dựng, phát triển, tới nay MTTHCĐT đã được triển khai kết nối thông suốt, hoạt động ổn định.

Tuy nhiên, MTTHCĐT nói chung, các hệ thống thông tin của Văn phòng Chính phủ nói riêng được quản lý, vận hành bởi đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin. Đây là chủ trương mới, chưa có hành lang pháp lý chính thức nên các hợp đồng dịch vụ được thực hiện trên cơ sở quy định của Luật đấu thầu, Luật Công nghệ thông tin và các văn bản hướng dẫn, vì vậy còn có những lúng túng, khó khăn nhất định. Hiện tại, việc thuê dịch vụ công nghệ thông tin đã được quy định thí điểm tại Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, tuy nhiên vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế do cơ chế mua sắm, đầu tư, thuê dịch vụ công nghệ thông tin chưa được quy chuẩn rõ ràng, chưa có quy định bắt buộc và văn bản quy phạm pháp luật quy định đặc thù. Đồng thời, vẫn còn thiếu định mức giá hàng hóa dịch vụ để các cơ quan nhà nước áp dụng cho gói thuê dịch vụ, thiếu căn cứ triển khai thực hiện trong quy trình thẩm định giá thuê dịch vụ và lựa chọn đơn vị cho thuê. Những khó khăn này đã được đề cập và bước đầu được tháo gỡ tại Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử.

Thực hiện Nghị quyết số 36a/NQ-CP, Văn phòng Chính phủ đã chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương triển khai kết nối, liên thông hệ thống phần mềm quản lý văn bản trên Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước. Đến thời điểm này, đã có 34 bộ, ngành, địa phương hoàn thành kết nối, liên thông chính thức với Văn phòng Chính phủ, dự kiến hoàn thành tổng thể trong tháng 6/2016. Kết quả kết nối, liên thông phần mềm quản lý văn bản giữa cơ quan nhà nước các cấp cho phép lãnh đạo Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương biết được tình trạng xử lý văn bản, hồ sơ, công việc trên hệ thống, từ đó có sự chỉ đạo kịp thời nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả chỉ đạo, điều hành của chính quyền các cấp. Đồng thời, việc triển khai thành công kết nối, liên thông văn bản điện tử thông suốt từ Trung ương đến các cấp địa phương chính là cơ sở, nền tảng để triển khai kết nối, liên thông các hệ thống thông tin phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và chính quyền các cấp, hình thành Chính phủ điện tử kết nối thông suốt 4 cấp chính quyền từ Trung ương đến địa phương.

Phát huy những thành quả đã đạt được, Văn phòng Chính phủ sẽ tiếp tục phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan khai thác, vận hành MTTHCĐT, bảo đảm các phần mềm phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ hoạt động thông suốt, ổn định, an toàn, an ninh. Đồng thời, để tận dụng hiệu quả hạ tầng sẵn có, tránh đầu tư chồng chéo gây lãng phí, Văn phòng Chính phủ sẽ phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông sử dụng kết hợp MTTHCĐT trên nền tảng hạ tầng Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước để triển khai các hệ thống thông tin lớn như Cổng dịch vụ công Quốc gia, hệ thống Hội nghị truyền hình trực tuyến.

Đây là những nhiệm vụ to lớn, nặng nề nhưng nếu thực hiện thành công thì sẽ tạo ra chuyển biến có tính bước ngoặt cho việc triển khai một nền hành chính hiện đại, tạo tiền đề thuận lợi cho việc hiện thực hóa Chính phủ điện tử, giúp Chính phủ nâng cao năng lực quản lý điều hành, các tổ chức hành chính nhà nước giảm chi phí và tăng cường hiệu quả hoạt động./.



**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**  
**Đánh giá kết quả áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo**  
**tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại cơ quan nhà nước và phương**  
**hướng, nhiệm vụ trọng tâm giai đoạn 2016-2020**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015  
và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Trước yêu cầu, đòi hỏi bức xúc của đời sống xã hội và sự phát triển nền kinh tế của đất nước, Nhà nước ta đã sớm có chủ trương và chỉ đạo tiến hành cải cách hệ thống bộ máy nhà nước và phương thức hoạt động, nhằm tìm giải pháp từng bước và đồng bộ cho cuộc cải cách hành chính, với mục tiêu xây dựng một bộ máy hành chính nhà nước có năng lực và hiệu quả.

Nhằm hướng đến xây dựng một nền hành chính hiện đại, dân chủ, trong sạch và vững mạnh, việc sử dụng công cụ quản lý thích hợp là rất quan trọng. Trong khá nhiều các mô hình quản lý có thể đưa vào áp dụng trong cơ quan hành chính, hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 là một lựa chọn thích hợp.

Cho đến nay, qua gần mười năm triển khai thực hiện, một lần nữa có thể khẳng định chủ trương áp dụng HTQLCL vào hoạt động các cơ quan hành chính theo Quyết định 144/2006/QĐ-TTg, Quyết định 118/2009/QĐ-TTg và nay là Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg là hoàn toàn đúng đắn. Việc ứng dụng HTQLCL trong hoạt động quản lý nhà nước phục vụ các tổ chức, cá nhân là cần thiết, có hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế thế giới của nước ta, hỗ trợ đắc lực cho chương trình cải cách hành chính của Chính phủ.

**I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI QUYẾT ĐỊNH 144/2006/QĐ-TTg VÀ**  
**QUYẾT ĐỊNH SỐ 118/2009/QĐ-TTg (TỪ NĂM 2006 ĐẾN NĂM 2014)**

**1. Kết quả đạt được**

a) Hình thành hệ thống văn bản quy phạm pháp luật triển khai thực hiện Quyết định 144/2006/QĐ-TTg, Quyết định 118/2009/QĐ-TTg một cách đầy đủ, kịp thời giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện (cụ thể trong Phụ lục I kèm theo).

b) Hình thành hệ thống các cơ sở đào tạo kiến thức quản lý hành chính nhà nước và hệ thống tổ chức/chuyên gia tư vấn, tổ chức chứng nhận/chuyên gia đánh giá, đáp ứng yêu cầu tư vấn, đánh giá HTQLCL trong cơ quan hành chính nhà nước.

c) Hình thành hệ thống cơ quan hành chính nhà nước đã xây dựng và áp dụng HTQLCL có hiệu lực, hiệu quả. Cho đến hết ngày 17/5/2014, đã có 5.970 cơ quan hành chính nhà nước được cấp Giấy chứng nhận HTQLCL (tại địa phương có 4.554 cơ quan hành chính nhà nước trong 63 tỉnh, thành phố được cấp giấy chứng nhận; tại Trung ương có 1416 cơ quan thuộc 20 Bộ, ngành được cấp giấy chứng nhận).

d) Để bảo đảm tiết kiệm, chống lãng phí cũng như thống nhất trong quá trình triển khai xây dựng, áp dụng đối với các cơ quan tương đồng về chức năng, nhiệm vụ, Bộ Khoa học và Công nghệ đã công bố mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương; Bộ Tài chính, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Bộ Công an công bố mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan hành chính nhà nước ngành dọc trực thuộc đóng tại địa phương.

đ) Để chấn chỉnh, nâng cao chất lượng của hoạt động tư vấn, đánh giá của các tổ chức tư vấn, chứng nhận, Bộ Khoa học và Công nghệ đã thường xuyên tổ chức kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm, đến nay, về cơ bản hoạt động này đã đi vào nề nếp, đáp ứng được yêu cầu đặt ra.

e) Để tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả của hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL tại cơ quan hành chính nhà nước, các Bộ, ngành, địa phương, Bộ Khoa học và Công nghệ đã tổ chức kiểm tra, giám sát hoạt động này. Từ đó, có những hướng dẫn, hỗ trợ, kiến nghị những biện pháp để nâng cao hiệu lực, hiệu quả của hoạt động này.

g) Hiệu quả đạt được:

Việc áp dụng HTQLCL vào hoạt động các cơ quan hành chính là hoàn toàn đúng đắn, đã mang lại hiệu quả thiết thực như công việc được cải tiến; phương pháp làm việc khoa học; xác định rõ hơn nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn từ người lãnh đạo tới cán bộ - công chức; rút ngắn thời gian theo quy định trước đây trong xem xét, giải quyết các yêu cầu của dân; giảm đáng kể các sai sót và tồn đọng công việc thường xảy ra trước đây; tinh thần trách nhiệm của cán bộ - công chức được nâng cao; quan hệ giữa cơ quan nhà nước với dân có được cải thiện; đáp ứng yêu cầu của khách hàng tốt hơn, uy tín của cơ quan được nâng cao...

Nhiều cơ quan hành chính đã xây dựng HTQLCL kết hợp với áp dụng công nghệ thông tin, cùng với thực hiện cơ chế thủ tục hành chính “một cửa”, “một cửa liên thông” nên HTQLCL đã xây dựng và áp dụng thực sự có hiệu quả, được người dân khen ngợi, ủng hộ, được lãnh đạo cơ quan đánh giá cao.

## **2. Tồn tại**

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, việc triển khai thực hiện vẫn còn một số tồn tại như sau:

2.1. Một số Bộ, ngành, địa phương chưa triển khai thực hiện theo đúng nội dung và thời hạn quy định như:

- Chưa xây dựng và phê duyệt kế hoạch triển khai áp dụng theo Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg: Bộ Quốc phòng, Bộ Giao thông vận tải và TP Hồ Chí Minh.

- Chưa công bố mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan ngành dọc là Bộ Quốc phòng, Bộ Tư pháp.

- Việc xây dựng, áp dụng tại các cơ quan ngành dọc trực thuộc các Bộ, ngành còn chậm theo tiến độ quy định.

- Vẫn còn nhiều cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương đã xây dựng, áp dụng nhưng phạm vi áp dụng chưa bao gồm toàn bộ các TTHC theo quy định.

2.2. Vai trò của đơn vị chủ trì, đơn vị tham mưu tại một số Bộ, ngành, địa phương chưa được đẩy mạnh trong hoạt động kiểm tra, giám sát; hoạt động đào tạo.

2.3. Vẫn còn một số cơ quan hành chính nhà nước chưa thực hiện nghiêm túc việc duy trì HTQLCL sau khi được cấp giấy chứng nhận, ảnh hưởng đến hiệu lực, hiệu quả của hoạt động này.

2.4. Một số Bộ, ngành, địa phương chưa thực hiện việc báo cáo tình hình triển khai theo đúng quy định tại Quyết định 118/2009/QĐ-TTg.

## **II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI QUYẾT ĐỊNH SỐ 19/2014/QĐ-TTg (TỪ NĂM 2014 ĐẾN NAY)**

Qua gần 08 năm triển khai thực hiện Quyết định 144/2006/QĐ-TTg và Quyết định 118/2009/QĐ-TTg, việc xây dựng và áp dụng HTQLCL không còn là vấn đề mới mẻ, các cơ quan hành chính nhà nước đã có đầy đủ căn cứ pháp lý, sẵn có mô hình khung HTQLCL, các tài liệu đào tạo, hướng dẫn kiến thức về xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL. Đồng thời, do nhận thức được việc xây dựng và áp dụng HTQLCL là một công cụ đắc lực để cải cách thủ tục hành chính; khẳng định được vai trò, hiệu quả của việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, nên các Bộ, ngành, địa phương đã quan tâm, tích cực trong quá trình triển khai thực hiện. Các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai Quyết định 118/2009/QĐ-TTg chủ yếu tập trung ở yếu tố chủ quan của một số Bộ, ngành, địa phương.

Do đó, nếu tiếp tục bắt buộc cơ quan hành chính nhà nước phải thực hiện hoạt động đánh giá (chứng nhận, giám sát, mở rộng, thu hẹp, phạm vi áp dụng HTQLCL và chứng nhận lại) là không cần thiết mà chỉ nên tập trung vào việc duy trì và nâng cao hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL, nâng cao vai trò, trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình xây dựng, áp dụng HTQLCL tại cơ quan và vai trò, trách nhiệm của Thủ trưởng các Bộ, ngành, Chủ tịch UBND cấp tỉnh trong quá trình triển khai thực hiện tại Bộ, ngành, địa phương.

Vì vậy, trên cơ sở đề nghị của Bộ Khoa học và Công nghệ, ngày 05/3/2014, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (có hiệu lực thi hành kể từ ngày 18/5/2014), Quyết định này thay thế Quyết định 144/2006/QĐ-TTg và Quyết định 118/2009/QĐ-TTg.

Một trong các nội dung thay đổi chính của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg là không thực hiện việc đánh giá của tổ chức chứng nhận và kiến nghị Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng cấp Giấy chứng nhận mà chuyển sang hình thức cơ quan hành chính tự công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001. Đồng thời, giao trách nhiệm kiểm tra hằng năm việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL cho các đơn vị chủ trì thuộc các Bộ, ngành và Sở KH-CN, Chi cục TCĐLCL tại địa phương. Bên cạnh đó, Quyết định này đã quy định cụ

thể nhiệm vụ của Người đứng đầu cơ quan và nhiệm vụ của Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh.

## **1. Kết quả đạt được**

1.1. Hình thành được hệ thống văn bản triển khai Quyết định 19/2014/QĐ-TTg đầy đủ và kịp thời:

- Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg (thay thế Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN, Thông tư số 09/2011/TT-BKHCN và Thông tư số 27/2011/TT-BKHCN).

- Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính ban hành Quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (thay thế Thông tư số 159/2010/TT-BTC).

- Quyết định 2249/QĐ-TĐC ngày 04/12/2014 của Tổng cục TCĐLCL ban hành hướng dẫn về thực hiện hoạt động tư vấn HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

1.2. Tại các Bộ, ngành:

Qua theo dõi, tổng hợp báo cáo của các Bộ, ngành thì kết quả triển khai tại các Bộ, ngành như sau:

a) Đã có 15 Bộ, ngành phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

b) Đã có 18 Bộ, ngành giao đơn vị chủ trì, giúp việc triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

c) Năm 2015, đã có 09 Bộ ngành tiến hành kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

d) Tình hình xây dựng, công bố mô hình khung HTQLCL:

- Bộ Khoa học và Công nghệ tiếp tục duy trì mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

- Bộ Công an, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam tiếp tục duy trì mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc.

- Bộ Quốc phòng mới công bố mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc.

đ) Năm 2015, có 12 Bộ, ngành báo cáo tình hình triển khai thực hiện Quyết định 19/2014/QĐ-TTg, trong đó:

- 11/12 Bộ, ngành báo cáo đúng thời hạn và 01/12 Bộ, ngành báo cáo chưa đúng thời hạn.

- 11/12 Bộ, ngành báo cáo theo Biểu mẫu quy định tại Phụ lục II Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và 01/12 Bộ, ngành chưa báo cáo theo đúng biểu mẫu.

Tình hình phê duyệt kế hoạch, đơn vị chủ trì, tiến hành kiểm tra và báo cáo định kỳ tại các Bộ, ngành được chi tiết trong Phụ lục II kèm theo.

### 1.3. Tại địa phương:

Qua theo dõi, tổng hợp báo cáo của các tỉnh, thành phố thì kết quả triển khai tại địa phương như sau:

a) Đã có 37 địa phương phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

b) Năm 2015, có 31 địa phương đã tiến hành kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn.

c) Năm 2015, có 28 địa phương báo cáo tình hình triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, trong đó:

- 21/28 tỉnh, thành phố báo cáo đúng thời hạn và 07/28 tỉnh, thành phố báo cáo chưa đúng thời hạn.

- 15/28 tỉnh, thành phố báo cáo theo Biểu mẫu quy định tại Phụ lục II Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và 13/28 tỉnh, thành phố chưa báo cáo theo biểu mẫu.

Tình hình phê duyệt kế hoạch, tiến hành kiểm tra và báo cáo định kỳ tại các tỉnh, thành phố được chi tiết trong Phụ lục III kèm theo.

## 2. Tồn tại

Cho đến nay, có thể nhận thấy một số tồn tại trong quá trình triển khai Quyết định 19/2014/QĐ-TTg như sau:

2.1. Hầu hết các Bộ, ngành, địa phương chưa thực hiện việc xác định, phân loại thủ tục hành chính được thực hiện tại từng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, ngành, địa phương theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 26/2014/TT-BKHHCN

2.2. Một số Bộ, ngành, địa phương chưa xây dựng, phê duyệt kế hoạch triển khai Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại Bộ, ngành, địa phương.

2.3. Một số Bộ, ngành chưa giao đơn vị chủ trì, giúp việc triển khai Quyết định 19/2014/QĐ-TTg.

2.4. Một số Bộ, ngành chưa báo cáo về việc xây dựng, công bố mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc (như Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh và Chi cục thi hành án dân sự cấp huyện trực thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự thuộc Bộ Tư pháp).

2.5. Một số Bộ, ngành, địa phương chưa thực hiện hoạt động kiểm tra việc xây dựng, áp dụng tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

2.6. Một số Bộ, ngành, địa phương chưa thực hiện báo cáo định kỳ theo đúng quy định (tháng 12 hằng năm và theo biểu mẫu quy định tại Phụ lục II Quyết định 19/2014/QĐ-TTg).

2.7. Quy định về điểm số cho hoạt động xây dựng và áp dụng HTQLCL trong việc chấm điểm chỉ số cải cách hành chính còn thấp, chưa tạo động lực để thúc đẩy, tăng cường hiệu lực, hiệu quả của hoạt động này.

### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Để tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg trong thời gian tới có hiệu lực, hiệu quả, kiến nghị các Bộ, ngành, địa phương tập trung thực hiện một số nội dung như sau:

1. Các Bộ, ngành, địa phương chưa xây dựng, sửa đổi, bổ sung và phê duyệt kế hoạch, dự trù kinh phí thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg: nghiên cứu để xây dựng, sửa đổi, bổ sung kế hoạch, dự trù kinh phí thực hiện.

2. Xác định, phân loại thủ tục hành chính được thực hiện tại từng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, ngành, địa phương theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN.

3. Các Bộ, ngành chưa giao đơn vị chủ trì, giúp việc triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg: nghiên cứu, giao một đơn vị phù hợp để triển khai thực hiện.

4. Tăng cường công tác tuyên truyền về việc thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg nhằm nâng cao nhận thức về xây dựng và áp dụng HTQLCL vào hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, ngành, địa phương.

5. Hằng năm, tổ chức kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, ngành, địa phương theo kế hoạch đã được phê duyệt; tổng hợp, báo cáo Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh về kết quả kiểm tra.

6. Định kỳ (tháng 12 hàng năm) báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, ngành, địa phương theo mẫu quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về Bộ Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo.

7. Nghiên cứu, kết hợp việc xây dựng, áp dụng HTQLCL với Chính phủ điện tử để nâng cao hiệu quả của hoạt động này.

8. Ngoài ra, kiến nghị một số Bộ, ngành như sau:

- Bộ Nội vụ nghiên cứu, nâng điểm số cho hoạt động xây dựng và áp dụng HTQLCL trong việc chấm điểm chỉ số cải cách hành chính để tạo động lực thúc đẩy, tăng cường hiệu lực, hiệu quả của hoạt động này.

- Bộ Tư pháp công bố mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương.

- Bộ Tài chính nghiên cứu, bổ sung kinh phí để Bộ KHCN triển khai công tác đào tạo, phổ biến tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức về áp dụng HTQLCL vào hoạt động của các cơ quan, đơn vị trên phạm vi cả nước.

- Bộ KHCN tiếp tục tăng cường kiểm tra hoạt động của các cơ sở đào tạo, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập, tổ chức chứng nhận; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các vi phạm theo thẩm quyền. Đẩy mạnh hoạt động kiểm tra việc thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg tại các cơ quan, đơn vị trên phạm vi cả nước./.

## PHỤ LỤC I

### **Danh mục các văn bản quy phạm pháp luật về hoạt động xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước**

*(Kèm theo Báo cáo tham luận của Bộ Khoa học và Công nghệ)*

- Ngày 20/6/2006, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg quy định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

**- Ngày 12/9/2006, Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Quyết định số 17/2006/QĐ-BKHCN quy định về hoạt động tư vấn, đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 đối với cơ quan hành chính nhà nước.**

- Ngày 06/12/2006, Bộ Tài chính ban hành Thông tư số 111/2006/TT-BTC hướng dẫn công tác quản lý tài chính đối với việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Ngày 30/9/2009, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 quy định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Ngày 25/02/2010, Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN quy định về hoạt động tư vấn, đánh giá và chứng nhận HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước (thay thế Quyết định số 17/2006/QĐ-BKHCN).

- Ngày 21/4/2010, Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Thông tư số 03/2010/TT-BKHCN quy định về hoạt động đào tạo kiến thức quản lý hành chính nhà nước đối với chuyên gia tư vấn, chuyên gia đánh giá HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trong cơ quan hành chính nhà nước.

- Ngày 15/10/2010, Bộ Tài chính ban hành Thông tư số 159/2010/TT-BTC quy định công tác quản lý tài chính đối với việc xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Ngày 29/12/2010, Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Quyết định số 2968/QĐ-BKHCN về việc công bố mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng cho các loại hình cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương.

- Ngày 30/6/2011, Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Thông tư số 09/2011/TT-BKHCN về việc sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ một số quy định của Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN ngày 25/02/2010 quy định về hoạt động tư vấn, đánh giá và chứng nhận HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước.

- Ngày 04/10/2011, Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Thông tư số 27/2011/TT-BKHCN hướng dẫn một số nội dung về việc triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước.

- Ngày 05/3/2014, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (thay thế Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg).

- Ngày 10/10/2014, Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (thay thế Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN, Thông tư số 09/2011/TT-BKHCN và Thông tư số 27/2011/TT-BKHCN).

- Ngày 11/8/2015, Bộ Tài chính đã ban hành Thông tư số 116/2015/TT-BTC Quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (thay thế Thông tư số 159/2010/TT-BTC)/.



**PHỤ LỤC II**  
**TỔNG HỢP TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI QUYẾT ĐỊNH 19/2014/QĐ-TTG**  
**CỦA BỘ, NGÀNH NĂM 2015**  
*(Kèm theo Báo cáo tham luận của Bộ Khoa học và Công nghệ)*

T T	Các Bộ, ngành	Phê duyệt kế hoạch		Giao đơn vị chủ trì		Thời gian báo cáo			Báo cáo theo BM tại Phụ lục II QĐ 19		Tình hình kiểm tra	
		Đã phê duyet	Chưa phê duyet	Đã giao	Chưa giao	Đúng hạn (Trước 31/12/2015)	Quá hạn (Sau 31/12/2015)	Không báo cáo	Theo BM	Chưa theo BM	Đã thực hiện	Chưa thực hiện
1	Bộ Văn hóa, TT và Du lịch		x	x		x			x			x
2	Bộ Tài chính		x	x		x			x			x
3	Bộ Ngoại giao	x		x		x			x		x	
4	Thanh tra Chính phủ	x		x		x			x			x
5	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	x		x		x			x		x	
6	Bộ Thông tin và Truyền Thông	x		x			x		x		x	
7	Bộ GTVT	x		x		x			x		x	
8	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn		x	x		x			x		x	
9	Ủy ban dân tộc		x	x				x				x
10	Bộ LĐTBXH	x			x	x				x		x
11	Bộ Xây dựng	x		x		x			x		x	
12	Bộ Công Thương		x		x			x				x
13	Bộ Giáo dục và Đào tạo	x		x				x				x
14	Bộ Tư pháp		x		x			x				x
15	Bộ Y tế	x			x			x				x
16	Bộ Quốc phòng	x		x				x				x
17	Bộ Công an	x		x				x				x
18	Bộ Nội vụ	x		x		x			x		x	
19	Bộ Tài nguyên và Môi trường	x		x				x				x

T T	Các Bộ, ngành	Phê duyệt kế hoạch		Giao đơn vị chủ trì		Thời gian báo cáo			Báo cáo theo BM tại Phụ lục II QĐ 19		Tình hình kiểm tra	
		Đã phê duyet	Chưa phê duyet	Đã giao	Chưa giao	Đúng hạn (Trước 31/12/2015)	Quá hạn (Sau 31/12/2015)	Không báo cáo	Theo BM	Chưa theo BM	Đã thực hiện	Chưa thực hiện
20	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	x		x		x			x		x	
21	Bảo hiểm xã hội		x	x				x				x
22	Bộ KHCN	x		x							x	
	<b>Tổng cộng</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

**PHỤ LỤC III**  
**TỔNG HỢP TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI QUYẾT ĐỊNH 19/2014/QĐ-TTG**  
**CỦA CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ NĂM 2015**  
*(Kèm theo Báo cáo tham luận của Bộ Khoa học và Công nghệ)*

T T	Tỉnh	Phê duyệt KH		Thời gian báo cáo			Báo cáo theo BM tại Phụ lục II QĐ 19		Tình hình kiểm tra	
		Đã phê duyệt	Chưa phê duyệt	Đúng hạn (Trước 31/12/2015)	Quá hạn (Sau 31/12/2015)	Không báo cáo	Theo BM	Chưa theo BM	Đã kiểm tra	Chưa kiểm tra
1	An Giang		x			x				x
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	x		x			x		x	
3	Bắc Giang	x				x				x
4	Bắc Kạn		x			x				x
5	Bạc Liêu		x			x				x
6	Bắc Ninh		x			x				x
7	Bến Tre	x		x			x		x	
8	Bình Định	x				x			x	
9	Bình Dương	x				x				x
10	Bình Phước	x				x			x	
11	Bình Thuận	x				x				x
12	Cà Mau	x		x			x		x	
13	Cần Thơ	x			x			x	x	
14	Cao Bằng		x			x				x
15	Đà Nẵng		x	x			x		x	
16	Đắk Lắk	x		x				x	x	
17	Đắk Nông	x				x			x	
18	Điện Biên	x				x				x
19	Đồng Nai	x			x			x		x
20	Đồng Tháp	x				x				x
21	Gia Lai	x				x				x
22	Hà Giang		x			x				x
23	Hà Nam		x			x				x
24	Hà Nội		x			x				x
25	Hà Tĩnh		x			x				x
26	Hải Dương		x			x				x
27	Hải Phòng		x			x				x
28	Hậu Giang	x		x			x		x	
29	Hồ Chí Minh	x		x				x	x	
30	Hòa Bình		x			x				x
31	Hưng Yên		x			x				x
32	Khánh Hòa		x			x				x

T T	Tỉnh	Phê duyệt KH		Thời gian báo cáo			Báo cáo theo BM tại Phụ lục II QĐ 19		Tình hình kiểm tra	
		Đã phê duyet	Chưa phê duyet	Đúng hạn (Trước 31/12/2015)	Quá hạn (Sau 31/12/2015)	Không báo cáo	Theo BM	Chưa theo BM	Đã kiểm tra	Chưa kiểm tra
33	Kiên Giang	x		x				x	x	
34	Kon Tum		x	x			x		x	
35	Lai Châu		x			x				x
36	Lâm Đồng		x			x				x
37	Lạng Sơn	x		x			x		x	
38	Lào Cai		x	x			x		x	
39	Long An	x				x				x
40	Nam Định		x			x				x
41	Nghệ An		x			x				x
42	Ninh Bình	x		x			x		x	
43	Ninh Thuận	x			x		x		x	
44	Phú Thọ		x			x			x	
45	Phú Yên	x				x				x
46	Quảng Bình	x			x				x	
47	Quảng Nam	x		x				x	x	
48	Quảng Ngãi	x				x				x
49	Quảng Ninh	x			x			x	x	
50	Quảng Trị	x				x				x
51	Sóc Trăng		x		x		x		x	
52	Sơn La	x		x				x	x	
53	Tây Ninh	x		x			x		x	
54	Thái Bình		x	x				x	x	
55	Thái Nguyên		x			x				x
56	Thanh Hóa		x	x			x		x	
57	Thừa Thiên Huế	x		x				x	x	
58	Tiền Giang	x				x			x	
59	Trà Vinh	x		x			x		x	
60	Tuyên Quang	x			x			x	x	
61	Vĩnh Long	x		x				x		x
62	Vĩnh Phúc	x				x				x
63	Yên Bái	x		x				x	x	
	<b>Tổng cộng</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>32</b>





**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI**  
**Về việc thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến và triển khai thực hiện**  
**Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg tại thành phố Hà Nội**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

---

## **I. VIỆC THỰC HIỆN CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

Theo báo cáo đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông và Hội Tin học Việt Nam về Chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) năm 2015 của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, thành phố Hà Nội xếp thứ ba. Đây là năm thứ hai liên tiếp Hà Nội duy trì vị trí cao về Chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng CNTT, trong đó Chỉ số về ứng dụng CNTT, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4 xếp thứ 4.

Để đạt được kết quả trên, thành phố Hà Nội đã tập trung triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan hành chính nhà nước để phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp, trong đó chú trọng đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên các mặt cơ bản, đó là:

Thứ nhất, bám sát các văn bản của Trung ương về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển CNTT đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế: Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị và Nghị quyết số 26/NQ-CP ngày 15/4/2015 của Chính phủ về Ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển CNTT đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế; Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử; Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015.

Thứ hai, kịp thời ban hành các văn bản, quy định, kế hoạch để tạo hành lang pháp lý cho triển khai ứng dụng CNTT như: Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước thành phố Hà Nội; Quy chế quản lý, khai thác, sử dụng hạ tầng mạng diện rộng (WAN); Quy định quản lý, khai thác sử dụng hạ tầng dùng chung Trung tâm dữ liệu nhà nước Thành phố; Quy chế đảm bảo an toàn thông tin trong hoạt động ứng dụng CNTT của cơ quan nhà nước Thành phố; Kế hoạch An toàn thông tin số trong hoạt động cơ quan nhà nước giai đoạn 2013-2015; Kế hoạch thúc đẩy phát triển và ứng dụng phần mềm mã nguồn mở của Thành phố giai đoạn 2013-2015; Kế hoạch triển khai ứng dụng chữ ký số chuyên dùng trong các cơ quan nhà nước Thành phố đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020; Kế hoạch lộ trình dịch vụ công trực tuyến thành phố Hà Nội đến năm 2020; Kế hoạch triển khai đồng bộ hạ tầng kỹ thuật CNTT tại UBND cấp xã thành phố Hà Nội năm 2015; Hướng dẫn các thành phần của cơ quan điện tử tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố. Ban hành kế hoạch và tổ

chức thành công diễn tập đảm bảo an toàn thông tin trong hoạt động cơ quan nhà nước Thành phố.

Thứ ba, tập trung đào tạo về ứng dụng CNTT cho đối tượng là cán bộ chủ chốt cấp Thành phố, cán bộ chủ chốt của các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức làm việc tại các Sở, ban, ngành, quận, huyện, thị xã, xã, phường, thị trấn. Nội dung đào tạo, tập huấn tập trung về cơ quan điện tử, chính quyền điện tử, kỹ năng sử dụng thư điện tử, hệ thống quản lý văn bản, sử dụng và khai thác thông tin trên Internet, an toàn thông tin,...

Thứ tư, tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức qua đài, báo, cổng thông tin điện tử, các buổi nói chuyện chuyên đề, xuất bản các ấn phẩm truyền thông,...

Thứ năm, từng bước đầu tư, triển khai, hoàn thiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật CNTT của Thành phố, cho đến nay Trung tâm dữ liệu nhà nước thuộc Thành phố đi vào hoạt động ổn định, đã di trú trên 160 hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu lớn của 60 đơn vị. Mạng WAN (mạng diện rộng) của Thành phố đã kết nối tới 100% sở, ngành, quận, huyện, thị xã, 264 xã, phường, thị trấn, 05 đơn vị hiệp quản. Tỷ lệ máy tính/cán bộ cần sử dụng trong cơ quan nhà nước: Khối Sở, ngành đạt 100%; khối quận đạt 100%, khối huyện đạt 90%. Tỷ lệ máy tính/cán bộ, công chức cấp xã đạt 80%. 100% các sở, ban, ngành và UBND quận, huyện, thị xã đều đã có mạng LAN và Internet kết nối tới tất cả các phòng, ban trực thuộc; 100% UBND xã, phường, thị trấn có kết nối Internet và 80% số đơn vị có mạng LAN. Hệ thống an toàn thông tin bước đầu triển khai đáp ứng được yêu cầu cấp bách trong đảm bảo an toàn hệ thống tin trong cơ quan nhà nước. Các phần mềm nền tảng bản quyền cho máy chủ đã được Thành phố mua sắm tập trung và triển khai tại các cơ quan.

Thứ sáu, các ứng dụng dùng chung đã được triển khai phục vụ công tác điều hành trong nội bộ cơ quan, đơn vị, đảm bảo các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã hoạt động tốt như: Phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ công việc trên môi trường mạng, Hệ thống thư điện tử công vụ, sử dụng chứng thư số chuyên dùng để tham gia vào hệ thống báo cáo điện tử Chính phủ, hộp giao ban trực tuyến,...

Thứ bảy, Thành phố tập trung đầu tư xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành thiết yếu như: xây dựng trên 20 hệ thống thông tin và CSDL như: Quản lý văn bản và hồ sơ công việc, Giấy phép đăng ký kinh doanh cấp huyện, Quản lý Hộ tịch, Quản lý thanh toán vốn đầu tư, Giáo dục và Đào tạo, Mạng thông tin Thành ủy-HĐND-UBND, Bảo hiểm xã hội, Quy hoạch xây dựng và các CSDL chuyên ngành khác: Công thương, Bưu chính viễn thông, Quản lý đầu tư ứng dụng CNTT, Quản lý cán bộ, công chức, viên chức, hệ thống cấp giấy phép đăng ký kinh doanh; quản lý các dự án đầu tư; hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu ngành tài chính; báo cáo thống kê tài chính; quản lý tài sản công; quản lý đăng ký, kê khai giá; Hệ thống liên ngành về quản lý dự án đầu tư, Hệ thống thông tin quy hoạch đô thị thành phố Hà Nội; Hệ thống quản lý, khai thác cơ sở dữ liệu các khu đô thị mới, dự án phát triển nhà ở; Xây dựng CSDL đất đai, CSDL bản đồ nền, CSDL GIS quy hoạch (CSDL quy hoạch chi tiết, CSDL quy hoạch chung, CSDL các quy hoạch phân khu), CSDL số của đồ án quy hoạch, hồ sơ chỉ giới đường đỏ



và hạ tầng kỹ thuật; hệ thống giao thông gắn với ứng dụng hệ thống như: Trung tâm điều khiển đèn tín hiệu giao thông của thành phố; CNTT như ứng dụng CNTT phục vụ công tác quản lý giấy phép lái xe bằng vật liệu PET; Triển khai hệ thống thẻ vé điện tử thông minh bằng công nghệ tiên tiến đảm bảo tính liên thông và áp dụng trong toàn hệ thống giao thông công cộng; Hệ thống thông tin liên lạc, hệ thống đèn tín hiệu giao thông trên tuyến BRT từ Kim Mã đến bến xe Yên Nghĩa thuộc hợp phần xe buýt nhanh (BRT); Ứng dụng GIS xây dựng các lớp bản đồ chuyên đề liên quan đến đường, giao thông; Các phần mềm quản lý Trường học, phần mềm Thi và tuyển sinh, Báo cáo thống kê, Quản lý thư viện điện tử, Quản lý học liệu điện tử, kênh kết nối Nhà trường - Gia đình được áp dụng có hiệu quả. Thí điểm triển khai mô hình trường học điện tử tại Quận Long Biên; bước đầu triển khai hệ thống thông tin phục vụ công tác quản lý ngành, hỗ trợ khám, chữa bệnh: Phần mềm quản lý, đăng ký hành nghề y dược tư nhân qua mạng, Hệ thống ứng dụng CNTT tại các bệnh viện,... Một số quận, huyện đã hoàn thành xây dựng Đề án xây dựng cơ quan điện tử như: UBND quận Long Biên, UBND quận Cầu Giấy, UBND quận Thanh Xuân, UBND huyện Chương Mỹ, UBND huyện Thạch Thất, UBND Quận Ba Đình, trong đó có những đơn vị tích cực triển khai như UBND quận Long Biên, UBND quận Thanh Xuân,...

Thứ tám, trên nền tảng hạ tầng kỹ thuật CNTT, các ứng dụng dùng chung, các ứng dụng chuyên ngành và hệ thống các cơ sở dữ liệu, thành phố Hà Nội tập trung đẩy mạnh các ứng dụng phục vụ người dân và doanh nghiệp, đó là nâng cấp Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố để cung cấp kịp thời thông tin chỉ đạo điều hành của UBND Thành phố và là nền tảng để tích hợp các ứng dụng dùng chung của Thành phố; các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã đã đưa Trang thông tin điện tử của đơn vị vào hoạt động và từng bước tích hợp dịch vụ công trực tuyến lên trang thông tin điện tử để khai thác, sử dụng. Thành phố đã triển khai được 10/10 nhóm dịch vụ công cơ bản mức 3, 4 theo Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ và một số dịch vụ công đặc thù, trong đó có những dịch vụ công đạt hiệu quả cao như: hải quan điện tử, nộp thuế điện tử, cấp giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh, đăng ký kinh doanh, đăng ký khai sinh, khai tử, cải chính hộ tịch, cụ thể là: Sở Giao thông vận tải Hà Nội thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với thủ tục Cấp Giấy phép kinh doanh vận tải bằng xe ô tô sau hiệu quả của việc triển khai thí điểm cung cấp dịch vụ công mức độ 3 đối với thủ tục Đổi Giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải cấp năm 2015; UBND quận Nam Từ Liêm triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với một số TTHC thuộc lĩnh vực tư pháp, đăng ký kinh doanh thuộc thẩm quyền giải quyết của quận và triển khai thí điểm cấp phường dịch vụ công mức độ 4 đối với 8 thủ tục lĩnh vực tư pháp.

Tuy nhiên, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các đơn vị không đồng đều, một số dịch vụ công hoạt động không hiệu quả hoặc triển khai cho có, chú thực sự người dân, tổ chức không mặn mà việc thực hiện đăng ký giải quyết mức độ 3 hoặc 4. Sở dĩ như vậy là do các đơn vị đã lựa chọn những thủ tục hành chính chưa phù hợp (lượng giao dịch ít, hồ sơ phức tạp, cơ sở pháp lý chưa hoàn thiện, hoặc kinh phí nhất là kinh phí duy trì chữ ký số để khai báo mức độ 4 cao nên người dân, tổ chức không sử dụng hoặc là việc lựa chọn nhà cung cấp phần

mềm không đồng nhất dẫn đến bị lỗi phần mềm, hoặc là chưa có văn bản quy định nền tảng dùng chung thống nhất về cơ sở dữ liệu hoặc các tiêu chí bắt buộc cần phải có trong việc cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4). Bên cạnh đó công tác tuyên truyền, vận động người dân sử dụng dịch vụ công mức độ 3, 4 còn chưa hiệu quả.

Trong giai đoạn 2016-2020, một trong các nhiệm vụ trọng tâm trong công tác CCHC của Thành phố là tiếp tục đẩy mạnh phát triển chính quyền điện tử, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan Đảng, Đoàn thể, cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố và trong cung ứng dịch vụ công nhằm phục vụ nhân dân tốt hơn. Thành phố tiếp tục triển khai đồng bộ cơ sở dữ liệu dùng chung; các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu cốt lõi (dân cư, đất đai, tài nguyên, doanh nghiệp, dân số, tài chính, bảo hiểm...) và một số hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành (giáo dục, y tế, giao thông; lao động, tư pháp...); nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng viễn thông, chất lượng đường truyền, an ninh mạng; tổ chức đào tạo, đào tạo lại đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách công nghệ thông tin để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ về xây dựng chính quyền điện tử; tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng các ứng dụng, dịch vụ công trực tuyến do các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố cung cấp.

## **II. VIỆC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN QUYẾT ĐỊNH SỐ 09/2015/QĐ-TTg TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Trong thời gian qua, cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã góp phần làm thay đổi một bước mối quan hệ giữa chính quyền và người dân theo hướng hành chính phục vụ, tạo thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước. Nhận thức được ý nghĩa, tầm quan trọng của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, Thành phố đã triển khai cơ chế này trong giải quyết toàn bộ các thủ tục hành chính tại 22/22 sở, ban, ngành, 30/30 quận, huyện, thị xã và 584/584 xã, phường, thị trấn thuộc Thành phố. Ngày 08/3/2016, Thành phố ban hành Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội thay thế Quyết định số 84/2009/QĐ-UBND ngày 01/7/2009 của UBND Thành phố về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Quyết định xây dựng trên quan điểm tạo thuận lợi nhất cho người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), lấy người dân là trung tâm và cụ thể hóa các nội dung tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ để phục vụ người dân tốt hơn. Điều này thể hiện ở các nội dung sau:

Thứ nhất, Thành phố quy định tất cả các công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị đều phải thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Ngoài các lĩnh vực quy định thực hiện một cửa liên thông tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg, Thành phố quy định đưa tối đa các TTHC có tính chất liên thông thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông và xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan trong xây dựng và thực hiện quy chế phối hợp giải quyết các TTHC liên thông.

Thứ hai, quy định chi tiết các nội dung công khai, bao gồm: công khai nội dung TTHC, quy trình giải quyết, kết quả giải quyết, số điện thoại, email tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, thời gian làm việc, thời gian tiếp nhận và trả kết quả, họ tên công chức tiếp nhận và trả kết quả với nhiều hình thức công khai như niêm yết trên bảng, in thành bộ tài liệu, màn hình tra cứu, mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Cổng giao tiếp điện tử, mạng xã hội Facebook của Thành phố,...

Thứ ba, Thành phố bổ sung cơ quan áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là các tổ chức hành chính trực thuộc Sở (gọi chung là Đơn vị cấp 2 thuộc Sở). Thực tế hiện nay, một số Chi cục trực thuộc các Sở, ban, ngành đang trực tiếp tiếp nhận hồ sơ và giải quyết các TTHC của cá nhân, tổ chức. Việc đưa các đơn vị này vào đối tượng điều chỉnh đảm bảo giải quyết các TTHC tại các cơ quan, đơn vị theo đúng quy định, đảm bảo quyền và lợi ích của người dân, giúp thủ trưởng các đơn vị nắm bắt, theo dõi, chấn chỉnh kịp thời quá trình giải quyết TTHC.

Thứ tư, quy định mã hồ sơ hành chính và mã số trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thống nhất trong toàn Thành phố. Điều này tạo thuận lợi trong việc thống nhất quản lý hồ sơ giải quyết TTHC của người dân trên phần mềm một cửa và thuận lợi trong tra cứu kết quả giải quyết công việc.

Năm là, quy định chi tiết quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông giúp công chức tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hiệu, nắm chắc quy trình và đề cá nhân, tổ chức biết được cách thức thực hiện khi giải quyết công việc tại cơ quan nhà nước. Trong đó, Thành phố quy định trong trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không được tiếp nhận; Quy định thẩm quyền ký văn bản xin lỗi đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết; Quy định công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc Phần mềm điện tử nhằm tạo thuận lợi trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, giảm bớt các quy trình, các khâu thực hiện; Quy định xử lý nghiêm đối với các trường hợp giải quyết hồ sơ quá hạn nhiều lần không có lý do chính đáng (từ 2 lần trở lên) nhằm thắt chặt kỷ luật, kỷ cương trong quá trình giải quyết TTHC.

Sáu là, Thành phố thống nhất thời gian tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong toàn Thành phố (trong đó có thời gian 1 tiếng vào buổi sáng và 1 tiếng vào buổi chiều để giao nhận hồ sơ giữa các phòng thuộc cơ quan, đơn vị) trên cơ sở tính đến yếu tố địa phương và cân đối trong toàn Thành phố (khu vực thành thị, khu vực nông thôn) nhằm tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch với các cơ quan nhà nước đặc biệt cá nhân, tổ chức không sinh hoạt trên địa bàn và thuận lợi trong bàn giao hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị.

Bảy là, Thành phố cho phép các đơn vị linh hoạt trong mô hình tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm phục vụ người dân tốt hơn, tạo thuận lợi trong các giao dịch giữa người dân với cơ quan nhà nước như quy định trường hợp các cơ quan, đơn vị được bố trí nhiều địa điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC. Tuy nhiên, việc bố trí nhiều địa điểm vẫn phải đảm bảo các nguyên tắc theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg đó là tại các địa

điểm vẫn phải tuân thủ các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; danh mục, số lượng, nội dung các công việc ở các địa điểm như nhau; cá nhân, tổ chức không bị hạn chế trong việc lựa chọn địa điểm giao dịch; công chức tiếp nhận và trả kết quả tại các địa điểm thuộc biên chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị và chịu sự quản lý, điều hành thống nhất của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tám là, Thành phố Hà Nội đặc biệt quan tâm, chăm lo đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm khuyến khích, động viên công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ. Từ năm 2011 đến nay, Thành phố quy định mức hỗ trợ đối với công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ngành, cấp huyện là 0,8 lần mức lương tối thiểu/1 người/1 tháng, đối với công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã là 0,6 lần mức lương tối thiểu/1 người/1 tháng. Ngoài ra, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cấp được cấp trang phục năm đầu tiên tối thiểu: 02 (hai) bộ xuân hè và 02 (hai) bộ thu đông/01 người; từ năm thứ hai trở đi mỗi năm được cấp tối thiểu: 01 (một) bộ xuân hè và 01 (một) bộ thu đông/01 người.

Chín là, Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg quy định trách nhiệm của UBND cấp tỉnh trong quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn. Hiện nay, một số đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn Thành phố được giao giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức như Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội và các chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội tại các quận, huyện, thị xã; Quỹ đầu tư phát triển thành phố Hà Nội; Viện Quy hoạch xây dựng Hà Nội;...). Thành phố đã chỉ đạo các đơn vị thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định tại Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND. Đối với các dịch vụ công khác do đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước cung cấp (sự nghiệp công, công ích), Thành phố đang xây dựng quy định riêng về việc tổ chức cung cấp các dịch vụ này theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên cơ sở tính đến các yếu tố đặc thù, việc đa dạng hóa các loại hình của hoạt động cung cấp dịch vụ công này.

Với quyết tâm và sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị trong triển khai thực hiện CCHC, trong đó, một trong những nhiệm vụ trọng tâm là cải cách TTHC gắn với hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến, giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, công tác CCHC của Thủ đô trong thời gian tới sẽ tiếp tục có những chuyển biến tích cực, nhận được những phản hồi tích cực, sự ủng hộ và niềm tin từ người dân, doanh nghiệp.

### ***Một số kiến nghị, đề xuất với Trung ương:***

Về thực hiện dịch vụ công trực tuyến:

Chính phủ, các Bộ, ngành cần có lộ trình, danh mục cụ thể các thủ tục sẽ triển khai dịch vụ công trực tuyến để tránh tình trạng một số thủ tục các tỉnh, Thành phố đã triển khai sau đó các Bộ, ngành lại triển khai, chuyển giao theo ngành dọc dẫn đến lãng phí nguồn lực. Đồng thời các Bộ, ngành cần xây dựng các tiêu chí cần có trong việc cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4 đối với từng thủ tục hành chính.

Về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:

- Cần quy định trách nhiệm của các Bộ, ngành trong ban hành văn bản công bố các TTHC liên thông thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ, ngành mình phải xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, hồ sơ, yêu cầu điều kiện, thời gian giải quyết,... Đây là điều kiện tiên quyết để áp dụng cơ chế một cửa liên thông.

- Cần quy định hệ số phụ cấp trách nhiệm đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để khuyến khích công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ. Ngoài ra, tùy theo điều kiện và khả năng ngân sách của địa phương, đơn vị, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được hưởng thêm chế độ bồi dưỡng theo quy định.

- Cần nghiên cứu quy định thống nhất thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong toàn quốc để tạo thuận lợi trong giao dịch giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**Cải cách chế độ công vụ, công chức tại thành phố Hồ Chí Minh:**  
**Thuận lợi và khó khăn**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015  
và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Thành phố Hồ Chí Minh có diện tích 2.095,54 km<sup>2</sup>, dân số hiện nay trên 8 triệu người, nếu tính cả người vắng lai khoảng 10 triệu người, là đô thị đặc biệt, một trung tâm lớn về kinh tế, văn hóa, giáo dục đào tạo, khoa học công nghệ, đầu mối giao lưu và hội nhập quốc tế, là đầu tàu, động lực, có sức thu hút và sức lan tỏa lớn của vùng kinh tế trọng điểm phía Nam, có vị trí chính trị quan trọng của cả nước, đóng góp ngày càng lớn vào sự phát triển kinh tế - văn hóa - xã hội của khu vực và cả nước.

Thời gian qua, Thành phố đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện nghiêm túc, phát huy tính năng động, sáng tạo, vận dụng có hiệu quả các Nghị quyết của Trung ương Đảng, Quốc hội, Chính phủ, Thành ủy, Hội đồng nhân dân Thành phố về ổn định kinh tế vĩ mô, duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định, hợp lý, cơ cấu kinh tế chuyển dịch đúng hướng, góp phần cùng cả nước ổn định kinh tế vĩ mô. Cùng với sự phát triển và thịnh vượng của một quốc gia phụ thuộc rất nhiều vào hiệu quả hoạt động, sự minh bạch của nền hành chính và hoạt động công vụ. Những năm qua, Thành phố Hồ Chí Minh đã xác định cải cách chế độ công vụ, công chức chính là giải pháp chiến lược của việc thực thi các chính sách kinh tế, giáo dục, y tế và dân sinh.

Bên cạnh mục tiêu xây dựng nền công vụ “chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả”, mục tiêu của thực hiện Cải cách chế độ công vụ, công chức của Thành phố Hồ Chí Minh cụ thể còn hướng đến:

Thứ nhất, tăng sự hài lòng của những khách thể liên quan, đối với cán bộ, công chức, viên chức trong bộ máy công quyền và cả người dân ngoài bộ máy (Ví dụ: giải quyết chế độ chính sách nhanh hơn cho cán bộ, công chức, viên chức; công khai minh bạch trong tuyển dụng công chức, viên chức...);

Thứ hai, cải thiện hiệu suất làm việc, loại bỏ những người yếu kém về năng lực, trình độ chuyên môn và phẩm chất đạo đức ra khỏi bộ máy để tiến tới cải cách chế độ tiền lương trong dài hạn;

Cuối cùng, cải thiện niềm tin của nhân dân đối với bộ máy chính quyền Thành phố. Đây chính là tiền đề cho sự phát triển kinh tế - xã hội bền vững của của một đô thị lớn.

Hôm nay, Thành phố Hồ Chí Minh báo cáo một số kết quả đạt được từ năm 2012 đến nay và trình bày những vấn đề thuận lợi, khó khăn trong quá trình triển khai thực hiện như sau:

**1. Đẩy mạnh phân cấp quản lý trong công tác công chức-viên chức**

Từ năm 2012 đến nay, Thành phố Hồ Chí Minh đã tiến hành phân cấp cho các cơ quan, đơn vị trong các nhiệm vụ như sau: tuyển dụng và bổ nhiệm ngạch -

chức danh nghề nghiệp công chức<sup>34</sup>- viên chức<sup>35</sup>, nâng bậc lương thường xuyên, nâng bậc lương trước thời hạn và nâng phụ cấp thâm niên vượt khung<sup>36</sup>.

Việc phân cấp đã giảm bớt các công việc mang tính sự vụ cho Sở Nội vụ đồng thời tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý trong công tác tuyển dụng và sử dụng nhân sự.

Để việc phân cấp được hiệu quả và chính xác, tránh bị sai sót, tiêu cực, Ủy ban nhân dân Thành phố đã chỉ đạo Sở Nội vụ tăng cường giám sát, kiểm tra việc thực hiện ở cấp cơ sở, đồng thời có ý kiến đánh giá và tham mưu điều chỉnh kịp thời các quy định về phân cấp đáp ứng yêu cầu thực tiễn; ví dụ: cuối năm 2015, Sở Nội vụ đã tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quy định mới<sup>37</sup> về tuyển dụng, chuyển công tác viên chức và xếp lương khi bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp để thay thế Quyết định số 47/2013/QĐ-UBND (Quyết định phân cấp cũ) sau hơn 02 năm ban hành.

## 2. Xây dựng danh mục vị trí việc làm

Trên cơ sở thí điểm ở 05 đơn vị: Sở Thông tin và Truyền thông, Bệnh viện Nhân dân 115, Trường Trung học Phổ thông chuyên Lê Hồng Phong, Đài Truyền hình Thành phố và Ủy ban nhân dân quận Phú Nhuận và qua trao đổi, phản biện nhiều lần với các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân Thành phố đã trình Bộ Nội vụ Đề án vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức trong các cơ quan hành chính vào **cuối năm 2014**, theo đó tổng số vị trí việc làm được xác định ban đầu là **552 vị trí**.

Đối với Đề án vị trí việc làm trong các đơn vị sự nghiệp công lập, xuất phát từ nguyên nhân số lượng rất đông các đơn vị cũng như tính chất phức tạp và chuyên môn sâu của từng vị trí công việc, nên cần thêm thời gian để đánh giá đầy đủ, trước mắt vào **tháng 6 năm 2015**, Ủy ban nhân dân Thành phố đã đề nghị Bộ Nội vụ thẩm định Đề án vị trí việc làm và số lượng người tăng thêm trong trường học, bệnh viện thành lập mới trong năm 2015 tại Thành phố Hồ Chí Minh, với tổng số **75 vị trí** việc làm và thẩm định thí điểm **05 Đề án** vị trí việc làm khối cơ sở giáo dục mầm non công lập thực hiện theo Thông tư liên tịch số 06/2015/TTLT-BGDĐT-BNV ngày 16 tháng 3 năm 2015 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Nội vụ quy định danh mục khung vị trí việc làm trong các cơ sở giáo dục Mầm non công lập.

<sup>34</sup>Quyết định số 30/2012/QĐ-UBND ngày 25/7/2012 ban hành quy định về tuyển dụng công chức và xếp lương khi bổ nhiệm ngạch.

<sup>35</sup>Quyết định số 47/2013/QĐ-UBND ngày 17/10/2013 ban hành quy định về tuyển dụng viên chức và xếp lương khi bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp.

<sup>36</sup>Quyết định số 3556/QĐ-UBND ngày 12/7/2012 phân cấp thẩm quyền quyết định nâng bậc lương thường xuyên, nâng bậc lương trước thời hạn và nâng phụ cấp thâm niên vượt khung đối với cán bộ, công chức, viên chức cho các đơn vị thuộc thành phố (Chủ tịch UBND TP chỉ thực hiện nâng bậc lương thường xuyên, nâng bậc lương trước thời hạn và nâng phụ cấp thâm niên vượt khung đối với công chức loại A và những đối tượng thuộc diện UBND TP quản lý).

<sup>37</sup>Từ ngày 14/02/2016, Quyết định số 47/2013 hết hiệu lực và được thay thế bằng Quyết định số 03/2016/QĐ-UBND ngày 04/02/2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố về tuyển dụng, chuyển công tác viên chức và xếp lương khi bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp.

### 3. Nâng cao chất lượng thi tuyển công chức

Đối với kỳ thi công chức năm 2014, Ủy ban nhân dân Thành phố đã thực hiện thi tuyển **02 môn** dưới hình thức trắc nghiệm trên máy vi tính là ngoại ngữ và Tin học văn phòng; năm 2015, Thành phố tổ chức 02 đợt thi tuyển công chức, trong đó, việc thi tuyển bằng hình thức trắc nghiệm trên máy vi tính được áp dụng đối với **03 môn**: trắc nghiệm chuyên ngành, ngoại ngữ và Tin học văn phòng. Hình thức thi mới đã góp phần tiết kiệm thời gian và chi phí trong công tác tổ chức thi tuyển hàng năm.

Trong năm 2015, Ủy ban nhân dân Thành phố đã ban hành quy định về tiêu chuẩn công chức phường – xã, thị trấn<sup>38</sup> trên địa bàn Thành phố, quy định đã hỗ trợ công tác tuyển dụng công chức phường – xã, thị trấn được chuẩn hóa, gắn việc tuyển dụng theo đúng bằng cấp chuyên môn đào tạo.

### 4. Đổi mới phương thức tuyển chọn lãnh đạo cấp phòng

Nhằm đổi mới công tác tuyển chọn cán bộ lãnh đạo, quản lý; năm 2014, Thành phố đã phê duyệt Đề án thi tuyển chức danh Lãnh đạo cấp Phòng và tương đương trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập<sup>39</sup>.

Trong năm 2015, Thành phố thực hiện chủ trương tuyển chọn tất cả các vị trí lãnh đạo cấp Phòng và tương đương tại các cơ quan hành chính phải được quyết định thông qua thi tuyển<sup>40</sup>. Qua tiến hành triển khai và rút kinh nghiệm, Sở Tư pháp đã tổ chức thi tuyển thành công chức danh Phó Chánh Văn phòng Sở và Phó trưởng Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật. Tuy nhiên, theo chỉ đạo của Bộ Chính trị, Thành phố đã tạm dừng việc tổ chức thi tuyển vào tháng 6 năm 2015. Trước đó, trong vòng 06 tháng đầu năm, tổng cộng đã có **12** quận - huyện và **25** Sở - ban - ngành hoàn tất xây dựng kế hoạch thi tuyển; một số cơ quan đã đăng báo thi tuyển như: Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Sở Quy hoạch - Kiến trúc, Ủy ban nhân dân huyện Bình Chánh.

### 5. Triển khai Chương trình ứng dụng công nghệ thông tin để quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức

Ủy ban nhân dân Thành phố đã chỉ đạo Sở Nội vụ phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng Phần mềm quản lý hồ sơ điện tử. Đến nay, Phần mềm đã hỗ trợ rất lớn trong việc theo dõi thông tin, quản lý số lượng, chất lượng cán bộ, công chức, viên chức. Tổng số hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức được cập nhật hiện nay là khoảng **140.000 hồ sơ**. Lý lịch cán bộ, công chức và viên chức được quản lý chặt chẽ và cập nhật thường xuyên; việc truy xuất thông tin lý lịch, chuyển hồ sơ điện tử và lập danh sách theo yêu cầu được thực hiện nhanh chóng và chính xác.

Bên cạnh đó, Phần mềm có thể cung cấp hệ thống báo cáo thống kê đa dạng với **43 biểu mẫu báo cáo** thống kê định sẵn đồng thời cho phép người sử dụng có

<sup>38</sup> Quyết định số 18/2015/QĐ-UBND ngày 07/4/2015 quy định về tiêu chuẩn công chức phường, xã, thị trấn trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

<sup>39</sup> Quyết định số 447/QĐ-UBND ngày 23 tháng 01 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

<sup>40</sup> Khoản 2 Mục II Kế hoạch số 166/KH-UBND ngày 15 tháng 01 năm 2015 của Ủy ban nhân dân Thành phố về đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức của Thành phố Hồ Chí Minh năm 2015.



thể tạo lập các dạng báo cáo thống kê theo điều kiện tùy chọn rất linh hoạt. Thông qua phần mềm, Thành phố đã hoàn thành nhanh chóng các báo cáo thống kê theo yêu cầu của Bộ Nội vụ.

Trên hết, Phần mềm còn có chức năng nâng lương tự động. Đến nay, Thành phố đã thực hiện việc nâng lương niên hạn và trước thời hạn cho toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức thông qua phần mềm. Công tác nâng lương **không còn** thực hiện bằng phương pháp thủ công, nhờ đó hạn chế tối đa sai sót, tiết kiệm nhiều thời gian, chi phí và công sức.

Ủy ban nhân dân Thành phố cho phép phân cấp một số cơ quan, đơn vị thực hiện nâng bậc lương thường xuyên, nâng bậc lương trước thời hạn và nâng phụ cấp thâm niên vượt khung. Việc phân cấp nâng lương kết hợp nâng lương tự động bằng phần mềm đã tăng cường trách nhiệm sử dụng và cập nhật phần mềm đối với các đơn vị cơ sở; thu hẹp khoảng cách sử dụng công nghệ thông tin giữa các công chức thực thi tại địa phương cơ sở.

Phần mềm quản lý hồ sơ điện tử đã giúp cho cơ quan chức năng tham mưu tốt hơn, kịp thời hơn trong việc quy hoạch nguồn nhân lực của Thành phố nói chung và các cơ quan, đơn vị nói riêng cũng như đảm bảo chính xác, kịp thời các chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức; giảm thiểu thời gian, giấy tờ lưu trữ và công sức tổng hợp dữ liệu thông tin.

Để đạt được những kết quả trên, trong hơn 03 năm qua là sự nỗ lực không ngừng của các cán bộ, công chức chuyên trách, đã chịu khó tìm tòi, nghiên cứu, mạnh dạn đưa ra sáng kiến cho các nhiệm vụ cải cách, sẵn sàng tiếp nhận các phản hồi từ người dân, từ dư luận. Thành phố ghi nhận đa số các đơn vị cơ sở có sự tâm huyết, luôn có ý kiến phản biện, góp ý xây dựng, nhờ đó tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố các giải pháp có tính khả thi, phù hợp với thực tiễn hiện nay.

Thông qua thực hiện các nhiệm vụ cải cách, nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức về công tác tổ chức có nhiều chuyển biến sâu sắc. Các cơ quan, đơn vị chuyên môn không ngừng hoàn thiện, kiện toàn tổ chức bộ máy, ban hành quy chế tổ chức, làm việc theo yêu cầu tình hình mới, nâng cao tính kỷ cương, kỷ luật, trách nhiệm trong hoạt động công vụ.

### **Bên cạnh các thuận lợi, vẫn còn những khó khăn, vướng mắc sau đây:**

1. Mặc dù các bộ - ngành đã nỗ lực ban hành các văn bản quy phạm pháp luật mới hỗ trợ giải quyết công tác tuyển dụng và sử dụng công chức, viên chức; tuy nhiên, nhiều quy định chưa thực sự phù hợp với thực tiễn tại Thành phố Hồ Chí Minh; ví dụ:

+ Đối với đơn vị sự nghiệp công lập tại địa phương: việc xác định vị trí việc làm là để xác định số lượng người làm việc theo đặc thù của địa phương đó; tuy nhiên, hiện nay trong lĩnh vực Y tế và Giáo dục, số lượng người làm việc được trên định mức theo quy định chung toàn quốc của ngành Y tế<sup>41</sup> và Giáo dục<sup>42</sup>.

<sup>41</sup> Ví dụ: Thông tư liên tịch số 08/2007/TTLT-BYT-BNV của Bộ Y tế và Bộ Nội vụ về định mức biên chế sự nghiệp trong các cơ sở y tế nhà nước.

<sup>42</sup> Ví dụ: Thông tư liên tịch số 06/2015/TTLT-BGDĐT-BNV ngày 16/3/2015 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Nội vụ quy định danh mục khung vị trí việc làm trong các cơ sở giáo dục Mầm non công lập.

Riêng Thành phố Hồ Chí Minh có nhu cầu rất lớn trong việc mở rộng, xây dựng các bệnh viện, trường học do tăng dân số, ngoài ra Thành phố có nhu cầu tuyển dụng một số chức danh công việc do thực tiễn phát sinh (ví dụ: vị trí nhân viên nuôi dưỡng) tuy nhiên, vị trí việc làm này không có trong quy định của Bộ chuyên ngành, gây nhiều khó khăn trong tuyển dụng và thực hiện chế độ chính sách đối với người lao động tại đơn vị sự nghiệp công lập.

+ Việc quy định kiêm nhiệm một số công việc đã gây khó khăn trong tuyển dụng; ví dụ: theo Thông tư liên tịch số 06/2015/TTLT-BGDĐT-BNV quy định chỉ tuyển dụng tối đa 02 người làm 04 công việc: kế toán, văn thư, y tế, thủ quỹ. Theo quy định, người làm thủ quỹ không được làm kế toán; thực tế cho thấy rất khó tuyển người vừa có chuyên môn y tế vừa có chuyên môn khác để làm việc. Tại Thành phố có nhiều các trường mầm non quy mô lớn với số lượng trẻ rất đông; do đó, việc chỉ tuyển tối đa 02 người để làm 04 nhiệm vụ là khó khả thi và không phù hợp với yêu cầu quản lý đặc thù của một Thành phố lớn; gây khó khăn trong tuyển dụng, có thể dẫn đến việc tuyển dụng người không đủ năng lực làm việc, gây lãng phí trong công tác tuyển dụng.

**2.** Việc không cho phép thực hiện hợp đồng tạm tuyển đã tạo không ít khó khăn cho các đơn vị khi có sự biến động về nhân sự như: thí sinh trúng tuyển kỳ thi công chức không hoàn thành tập sự, không muốn làm việc lâu dài, bệnh nghỉ đột xuất... nhưng không có người thay thế; đặc biệt là những vị trí, chức danh chỉ có 01 người làm việc.

Thành phố Hồ Chí Minh cho rằng việc cải cách chế độ công vụ, công chức cần tiếp tục đẩy mạnh thực hiện hơn nữa bởi lẽ nền công vụ hiệu quả cũng chính thước đo năng lực cạnh tranh của một quốc gia trên trường quốc tế. Trước mắt, Ủy ban nhân dân Thành phố có những kiến nghị, đề xuất Bộ Nội vụ như sau:

**1.** Sớm phê duyệt các Đề án vị trí việc làm của các cơ quan, đơn vị đã có các văn bản quy phạm pháp luật quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn mới được ban hành trong thời gian gần đây (ví dụ: Sở Nội vụ, Sở Công thương, Sở Tư pháp...) để Thành phố tinh giản biên chế, tổ chức bộ máy gọn nhẹ, tuyển dụng, bố trí đúng người, đúng việc, hỗ trợ cho công tác đào tạo được phù hợp, hiệu quả cũng như điều chỉnh Đề án vị trí việc làm khi cần thiết.

**2.** Sớm có tham mưu về việc thực hiện công chức hợp đồng theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Điểm d, Khoản 3, Điều 1 Quyết định số 1557/QĐ-TTg ngày 18/10/2012 và tham mưu Chính phủ sớm có các chính sách, chế độ đãi ngộ thu hút cán bộ, công chức về công tác ở phường – xã, thị trấn.

**3.** Chủ trì và phối hợp với các Bộ chuyên ngành xem xét nhu cầu tuyển dụng đặc thù của Thành phố Hồ Chí Minh về một số chức danh chưa có trong quy định hiện hành cũng như việc bố trí người lao động kiêm nhiệm ở một số chức danh công việc.

**4.** Xây dựng tiêu chí, hướng dẫn cụ thể hoặc phần mềm dùng chung để thực hiện việc đánh giá cán bộ, công chức, viên chức nhằm đánh giá chính xác hiệu quả, kết quả làm việc; tạo động lực phấn đấu cho cán bộ, công chức, viên chức,

đồng thời, đưa ra khỏi bộ máy những người năng lực kém, không hoàn thành nhiệm vụ.

**5.** Xem xét giảm thiểu các thủ tục về tuyển dụng công chức, viên chức; ví dụ: các trường hợp đã từng là viên chức sau đó có nguyện vọng thay đổi đơn vị mới với cùng vị trí việc làm; giao Thành phố được quyết định tuyển dụng công chức không qua thi mà không cần lấy ý kiến của Bộ Nội vụ; bỏ thủ tục nộp phiếu lý lịch tư pháp khi thực hiện tuyển dụng công chức không qua thi đối với những trường hợp đang làm việc trong hệ thống Nhà nước (đơn vị sự nghiệp công lập, lực lượng vũ trang, công an, doanh nghiệp có vốn Nhà nước...).

**6.** Phối hợp với các Bộ chuyên ngành sớm ban hành các quy định về tiêu chuẩn chức danh của ngành để các địa phương thực hiện đúng quy định.

Trên đây là Báo cáo tham luận của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc thực hiện cải cách chế độ công vụ, công chức. Rất mong nhận được sự đóng góp của các quý vị đại biểu./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**  
**Tình hình ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử**  
**tại thành phố Đà Nẵng**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động các cơ quan nhà nước vừa là yêu cầu, vừa là nền tảng để các địa phương xây dựng chính quyền điện tử nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động trong nội bộ của cơ quan nhà nước, giữa các cơ quan nhà nước, trong giao dịch với tổ chức và công dân. Hoạt động này còn đóng vai trò tiên phong trong hỗ trợ đẩy mạnh cải cách hành chính, là điều kiện thuận lợi để thực hiện công khai, minh bạch trong việc cung ứng dịch vụ công. Nếu 10 năm trước đây, máy tính chỉ được công chức sử dụng như là công cụ soạn thảo văn bản hành chính thông thường hoặc để đọc báo thì nay công dụng của nó đã nâng lên nhiều giá trị hữu ích khác, trở thành nhu cầu thông tin và là thói quen không thể thiếu cho công việc. Điểm mấu chốt của vấn đề chính là việc phải trả lời cho câu hỏi ứng dụng CNTT trong những công việc gì, làm thế nào để duy trì nó và đưa nó trở thành nhu cầu không thể thiếu trong công việc hàng ngày tại công sở, coi nó như văn phòng di động để giải quyết được công việc... Đây cũng chính là những đòi hỏi chính đáng và nguyện vọng bức thiết để tạo động lực cho thành phố Đà Nẵng đặt ra mục tiêu phấn đấu vươn tới trong việc hiện đại hóa phương thức làm việc, xây dựng chính quyền điện tử.

Để trả lời những câu hỏi này, trước hết cần phải có chính sách rõ ràng, nhất quán trong việc quản lý và sử dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước. Đây là đòn bẩy để thúc đẩy các địa phương, cơ quan tổ chức triển khai thực hiện. Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước của thành phố Đà Nẵng đã đề ra mục tiêu, đến năm 2020, ít nhất 50% các dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên toàn thành phố được cung cấp ở mức độ 3 và mức độ 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau; hoàn thành xây dựng các cơ sở dữ liệu chuyên ngành dùng chung: Dân cư, kinh tế - xã hội, giáo dục - đào tạo, lao động việc làm, doanh nghiệp, thông tin địa lý... để làm nền tảng phục vụ công tác quản lý nhà nước. Mục tiêu của thành phố là đẩy mạnh việc đưa các dịch vụ hành chính công lên môi trường mạng; tổ chức mô hình chính quyền đô thị gắn với chính quyền điện tử để xây dựng thành phố thông minh trên nền tảng ứng dụng CNTT.

Do đó, thành phố Đà Nẵng nhận thấy Chính quyền điện tử Đà Nẵng chỉ thành công khi hợp nhất (tích hợp) cơ sở dữ liệu và đồng bộ về ứng dụng. Các đầu tư về CNTT cũng phải đi theo hướng đồng nhất, đồng bộ để chia sẻ dữ liệu và tài nguyên từ hệ thống lưu trữ trung tâm (data center). Và chỉ có vậy thành phố mới có thể tập trung, phát huy các nguồn lực đã đầu tư cho CNTT, kiểm soát được hiệu quả triển khai cũng như hoạch định được các công việc phải làm trong tương lai một cách đồng bộ, thống nhất. Để làm được việc này, trên cơ sở các nguồn lực hỗ trợ từ bên ngoài cùng với nguồn đầu tư nội tại, thành phố Đà Nẵng xây dựng, phát

triển CNTT trên cơ sở 05 nội dung: Hạ tầng, ứng dụng, nhân lực, chính sách và truyền thông.

Với 05 trụ cột nền tảng trên, thành phố đã thiết lập một hạ tầng CNTT - truyền thông để tạo lập một nền tảng vững chắc, từ đó phát triển các ứng dụng chính quyền điện tử. Cụ thể, Đà Nẵng đã xây dựng hạ tầng mạng đô thị (mạng MAN) với mạng cáp quang đi ngầm dài gần 300 km, hỗ trợ băng thông lên tới 20 Gbps (Gigabit), kết nối tất cả các cơ quan nhà nước từ thành phố xuống tận cơ sở. Đáng chú ý, ngày 21/8/2013, Đà Nẵng đã khai trương và đi vào vận hành Trung tâm dữ liệu (TTDL). Đây được xem như “bộ não” cho toàn bộ hệ thống CNTT, giữ vai trò hạ tầng kỹ thuật của chính quyền điện tử đang được xây dựng tại Đà Nẵng; đặt một cột mốc đặc biệt trên lộ trình xây dựng hạ tầng kết nối cho thành phố. TTDL giữ chức năng là một trung tâm dịch vụ hạ tầng dùng chung, an toàn và tin cậy để quản lý và lưu trữ các ứng dụng chính phủ điện tử của các sở, ban, ngành, quận, huyện thuộc thành phố Đà Nẵng; cho phép các cơ quan nhà nước cung cấp các dịch vụ cho các bên liên quan cũng như đưa các dịch vụ công điện tử đến với người dân một cách nhanh chóng và hiệu quả. Mạng lưới WiFi công cộng miễn phí bao phủ nội đô với 430 điểm phát sóng, băng thông đạt 1 Gbps, trung bình 20.000 lượt người sử dụng/ngày.

Về mặt ứng dụng, thành phố Đà Nẵng đã khánh thành Hệ thống thông tin chính quyền điện tử vào tháng 7/2014. Hệ thống được xây dựng trên nền tảng Khung kiến trúc tổng thể Chính phủ điện tử toàn diện và tiên tiến trên cơ sở tham khảo hệ thống của các nước Đức, Hàn Quốc, Singapore, bao gồm các cơ sở dữ liệu nền tảng như cơ sở dữ liệu dân cư, địa lý, thông tin quản lý, thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. Trên nền tảng kiến trúc chung này, đến nay, 100% các cơ quan hành chính các cấp (phường, xã, quận, huyện, sở, ngành) đã sử dụng chung hệ thống một cửa điện tử, cho phép liên thông, chuyển hồ sơ điện tử giữa tất cả các cơ quan, đơn vị. Một điểm đặc biệt của hệ thống một cửa điện tử của thành phố Đà Nẵng là liên kết với cơ sở dữ liệu dân cư, cho phép truy xuất dữ liệu của một triệu dân hiện có, rút ngắn thời gian thao tác cũng như hình thành dữ liệu giao dịch thủ tục hành chính của công dân.

Cũng trên hệ thống chính quyền điện tử, đến nay, thành phố đã xây dựng mới, chuyển đổi hơn 500 dịch vụ công trực tuyến, hình thành khung tổng thể về ứng dụng dịch vụ công trực tuyến. Theo đó, trên hệ thống đang có cho phép tùy biến, thêm mới một cách nhanh chóng dịch vụ công trực tuyến. Một số đơn vị tại thành phố Đà Nẵng đã ứng dụng một cách có hiệu quả như Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ nhiều thủ tục hoàn toàn trực tuyến.

Đối với ứng dụng CNTT trong nội bộ các cơ quan nhà nước, đến nay 100% các cơ quan hành chính, bao gồm các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, UBND các quận, huyện, phường, xã đã ứng dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành, tất cả công chức thành phố đều được cấp email công vụ và trao đổi công việc thông qua email. Đồng thời, 100% các sở, ngành đã được cấp chứng thư điện tử và chữ ký số dành cho lãnh đạo, tạo cơ sở pháp lý vững chắc cho giao dịch văn bản điện tử giữa các cơ quan nhà nước. Đến nay, tất cả các giấy mời họp,

công văn lấy ý kiến và một số văn bản hướng dẫn đã được gửi hoàn toàn qua đường điện tử liên thông trên hệ thống quản lý văn bản và điều hành giữa các cơ quan nhà nước, tiết kiệm thời gian cũng như nâng cao hiệu quả trong hoạt động giữ các cơ quan nhà nước, minh bạch quá trình xử lý giữa các đơn vị. Đối với việc gửi văn bản liên thông quốc gia, thành phố Đà Nẵng cũng là một trong những địa phương đầu tiên hoàn thành việc kết nối liên thông văn bản trực tuyến quốc gia, cung cấp các ứng dụng cho việc tra cứu hình ảnh xử lý văn bản.

Thành phố Đà Nẵng cũng là địa phương đi đầu trong cả nước trong việc đánh giá mức độ hài lòng của công dân trực tuyến, xây dựng cơ sở dữ liệu về công chức, viên chức và triển khai hệ thống đánh giá công chức trực tuyến. Đối với các thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp, việc triển khai tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến là ưu tiên của toàn thành phố. Đến hết năm 2015, 100% việc kê khai thuế và nộp tờ khai hải quan đã được thực hiện qua mạng. Đà Nẵng cũng là địa phương tiên phong thí điểm và hoàn thành việc triển khai nộp thuế điện tử, triển khai thực hiện thủ tục bảo hiểm xã hội qua mạng. Năm 2016, thành phố Đà Nẵng tiếp tục là một trong các địa phương thí điểm các thủ tục hành chính trực tuyến liên quan đến Kho bạc Nhà nước.

Để cho việc ứng dụng CNTT trong cơ quan hành chính nhà nước có hiệu quả là công việc không hề đơn giản, tuy vậy nếu có được chính sách nhất quán, lâu dài, có bước đi, lộ trình, có đầu tư nghiên cứu thì tất yếu sẽ đạt được mục tiêu mong đợi. Trong điều kiện chung hiện nay của mỗi ngành, địa phương đều chọn cách đi riêng của mình. Bài học đầu tiên là sự đồng thuận tạo thói quen, tìm tòi, mong muốn hiệu quả hơn từ ứng dụng thường xuyên công nghệ thông tin để hỗ trợ từng việc, từ đơn giản đến phức tạp, từ việc nhỏ đến việc lớn... Qua đó, ứng dụng CNTT trở thành thói quen “ngấm dần” trong lề lối làm việc của công chức. Những thành công bước đầu trong việc ứng dụng CNTT và xây dựng chính quyền điện tử tại thành phố Đà Nẵng cũng góp phần quan trọng để đưa Đà Nẵng thành địa phương nhiều năm liền có vị trí cao trong các Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), đứng đầu 03 năm liên tiếp 2012-2014 Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), 07 năm liền toàn quốc từ 2009-2015 về Chỉ số sẵn sàng ứng dụng CNTT. Vào tháng 11/2014, dự án chính phủ điện tử của thành phố Đà Nẵng đã trở thành 1 trong 5 dự án chính quyền điện tử điển hình được vinh dự nhận giải thưởng WeGO 2014 của Hàn Quốc./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND THÀNH PHỐ CẦN THƠ**  
**Giải pháp triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính**  
**thành phố Cần Thơ giai đoạn 2016-2020**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015  
và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Từ những thành tựu cải cách hành chính thời gian qua, trước yêu cầu hội nhập kinh tế hiện nay, những hạn chế của nền hành chính cần phải được khắc phục, tiếp tục cải cách mạnh hơn nữa trong thời gian tới. Ủy ban nhân dân thành phố xác định các mục tiêu cơ bản của Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 là:

- Hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước từ cấp thành phố đến cấp cơ sở thông suốt, trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả;

- Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 90% vào năm 2020;

- 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 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;

- 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;

- Đến năm 2020, 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến tại mức độ 4; 95% hồ sơ khai thuế của doanh nghiệp được nộp qua mạng; 90% doanh nghiệp thực hiện nộp thuế qua mạng; 90% cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch điện tử trong việc thực hiện thủ tục tham gia Bảo hiểm xã hội; tỷ lệ cấp đăng ký doanh nghiệp qua mạng đạt 20%; tỷ lệ cấp Giấy chứng nhận đầu tư qua mạng đạt 10%;

- Đến năm 2020, 100% văn bản (không thuộc chế độ mật) trình Ủy ban nhân dân thành phố, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ dưới dạng điện tử; 90% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước dưới dạng điện tử.

Để triển khai hiệu quả công tác cải cách hành chính trong giai đoạn 2016-2020, thành phố Cần Thơ đề ra một số giải pháp như sau:

***- Thứ nhất, xác định trách nhiệm người đứng đầu trong triển khai công tác cải cách hành chính***

Xuất phát từ bài học kinh nghiệm trong triển khai cải cách hành chính thời gian qua, cải cách hành chính có sự chuyển biến mạnh, tích cực khi có sự vào cuộc và được cả hệ thống chính trị tổ chức thực hiện trên cơ sở sự đồng thuận của nhân dân, đặc biệt là vai trò của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị. Nơi nào có người đứng đầu quyết tâm trong chỉ đạo, triển khai công tác cải cách hành chính,

nơi đó đạt kết quả tốt và nhận được sự hài lòng của công dân và tổ chức. Do đó, trong giai đoạn tới, thành phố tăng cường phát huy vai trò của cấp ủy, cơ quan các cấp, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính: Đổi mới tư duy lãnh đạo, chuyển từ nhà nước quyền sang nhà nước phục vụ nhân dân là chính; xây dựng kế hoạch cải cách hành chính cụ thể cho từng tháng, quý, năm. Tổ chức triển khai thực hiện quyết liệt đồng thời tăng cường giám sát, kiểm tra, kịp thời tìm ra những mặt hạn chế, tồn tại, yếu kém để khắc phục, sửa đổi, điều chỉnh kịp thời. Đẩy mạnh thực hiện các mô hình cải cách hành chính đang phát huy hiệu quả hiện có, tăng cường nghiên cứu, đề xuất các mô hình mới theo hướng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, hiệu quả hơn.

***- Thứ hai, xác định đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức là khâu then chốt***

Hiện nay, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, văn bản quản lý nhà nước từ Trung ương đến cơ sở đã quy định rất rõ về các thủ tục hành chính, quy trình, thời gian, thành phần hồ sơ,... Vấn đề còn lại là thực thi có hiệu quả các quy định này trong thực tế đời sống. Và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chính là người đưa ra các quy định đó vào thực tiễn.

Hiện nay, thành phố tiếp tục đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức theo Quyết định số 1557/QĐ-TTg ngày 18/10/2012 của Thủ tướng Chính phủ. Đến nay, 100% đơn vị sự nghiệp trên địa bàn thành phố đã cơ bản hoàn chỉnh Đề án vị trí việc làm theo Nghị định số 41/2012/NĐ-CP ngày 08/5/2012 của Chính phủ quy định về vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp công lập; có 31/31 cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố đã hoàn thành xong việc xây dựng Đề án vị trí việc làm theo Nghị định số 36/2013/NĐ-CP ngày 22/4/2013 của Chính phủ về vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức và đã trình Bộ Nội vụ thẩm định, đạt tỷ lệ 100%.

Trong giai đoạn 2016-2020, để triển khai, thực thi có hiệu quả các nhiệm vụ cải cách hành chính đặc biệt là cải cách chế độ công vụ, công chức, thành phố Cần Thơ xác định sẽ tập trung nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm, kỹ năng hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thông qua các giải pháp: Tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức chuyên trách cải cách hành chính, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức các cấp (phải vừa hồng vừa chuyên); thực hiện tuyển dụng, thi tuyển các chức danh lãnh đạo theo nguyên tắc cạnh tranh; đổi mới chính sách thu hút người có trình độ sau đại học về phục vụ ở những ngành nghề theo định hướng phát triển của thành phố, gắn với đào tạo, đào tạo lại phù hợp với nhiệm vụ chuyên môn và bồi dưỡng kiến thức kỹ năng trong thực thi công vụ; xây dựng và đổi mới phương pháp đánh giá công chức theo sản phẩm đầu ra, kết quả công việc.

***- Thứ ba, hướng tới xây dựng Chính quyền điện tử, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý hành chính nhà nước***

Củng cố, thực hiện một cửa hiện đại ở các sở, ngành, địa phương; nâng cấp hoàn thiện các phần mềm tại Bộ phận một cửa của các ngành, các cấp trong thành



phổ; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin giữa các ngành với nhau; nâng dần mức độ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Giảm hội nghị, họp truyền thông; tăng cường áp dụng hội nghị, họp trực tuyến.

Xây dựng, ứng dụng các phần mềm quản lý, cơ sở dữ liệu chuyên ngành tạo sự thuận lợi trong công tác quản lý, tra cứu thông tin. Hiện nay, thành phố đã xây dựng xong phần mềm quản lý thông tin cán bộ, công chức, viên chức, thực hiện thống nhất quản lý thông tin của 30.117 cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn thành phố. Thành phố cũng đang dự kiến xây dựng hệ thống quản lý, chấm điểm Bộ chỉ số cải cách hành chính các cấp.

***- Thứ tư, đa dạng hơn nữa các hình thức tuyên truyền, ngày càng sáng tạo, thu hút người dân, doanh nghiệp***

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp dịch vụ công, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ. Khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia vào tiến trình cải cách và giám sát chất lượng thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

Biên soạn, phát hành in ấn các văn bản, tài liệu liên quan đến cải cách hành chính để phổ biến rộng rãi đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân.

Phát huy vai trò tích cực của báo chí, các cá nhân, tổ chức trong việc phát hiện, phản ánh chính xác, kịp thời những mặt tích cực và tiêu cực của các tổ chức, cá nhân thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

***- Thứ năm, áp dụng các hình thức khen thưởng, động viên kịp thời***

Bổ sung vào tiêu chuẩn thi đua của các ngành, các cấp về kết quả triển khai thực hiện các nội dung về cải cách hành chính theo Bộ chỉ số cải cách hành chính được đánh giá hàng năm của thành phố.

Trên đây là những giải pháp để thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020, Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ xin báo cáo tham luận với Hội nghị./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH HÀ GIANG**  
**Những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác**  
**cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Giang giai đoạn 2016 - 2020**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Trong những năm qua, công tác cải cách hành chính tại tỉnh Hà Giang đã được cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền các cấp từ tỉnh đến cơ sở quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện và đã đạt được những kết quả rất quan trọng trên tất cả các lĩnh vực. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách hành chính còn một số hạn chế: Việc rà soát, đơn giản hóa, công khai thủ tục hành chính chưa đạt yêu cầu. Hoạt động tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông ở một số địa phương, cơ quan, đơn vị còn hình thức. Tính chuyên nghiệp, kỹ năng hành chính, đạo đức công vụ của một bộ phận cán bộ, công chức còn hạn chế. Việc thực hiện tự chủ tài chính có nơi chưa thực sự hiệu quả, chưa gắn kết giữa giao nhiệm vụ, giao biên chế và kinh phí. Chỉ số cải cách hành chính hằng năm của tỉnh thấp, chậm được cải thiện.

Những khuyết điểm, yếu kém nêu trên có nhiều nguyên nhân, nhưng chủ yếu là do nhận thức và sự chỉ đạo về công tác cải cách hành chính của cấp ủy Đảng, chính quyền một số nơi còn thiếu sự đồng bộ và chưa quyết liệt; công tác tuyên truyền chưa hiệu quả. Người đứng đầu chưa phát huy hết vai trò, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; công chức làm nhiệm vụ cải cách hành chính còn thiếu và yếu về chuyên môn, nghiệp vụ.

Mặt khác, cũng cần phải đánh giá đầy đủ những khó khăn, thách thức mà Đảng, Nhà nước và nhân dân các dân tộc tỉnh Hà Giang đã và đang tập trung giải quyết đó là:

- Hà Giang là tỉnh vùng cao, biên giới, cách xa các trung tâm kinh tế lớn của cả nước, giao thông đến các huyện rất khó khăn; có nhiều dân tộc thiểu số (*trong đó dân tộc Mông chiếm 32,22%, dân tộc Tày 23,25%, dân tộc Dao 15,03%, dân tộc Kinh 13,10%, còn lại là 15 dân tộc khác*), trình độ nhận thức của nhân dân không đồng đều; kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội chưa đáp ứng được yêu cầu hội nhập và phát triển.

- Toàn tỉnh có 11 huyện/thành phố, 195 xã/phường/thị trấn, 2069 thôn/tổ dân phố thì có 6 huyện nghèo thuộc Chương trình 30a, 141 xã thuộc chương trình 135 của Chính phủ và 1.707 thôn đặc biệt khó khăn. Thu ngân sách trên địa bàn thấp. Mặc dù công tác xóa đói, giảm nghèo được triển khai đồng bộ và hiệu quả nhưng tỷ lệ hộ vẫn còn rất cao (*theo tiêu chí mới, năm 2015 là 43,65%*); nợ đọng xây dựng cơ bản ở mức cao.

Để tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính và triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, tại Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Hà Giang lần thứ XVI, nhiệm kỳ 2015-2020 đã xác định một trong những nhiệm

vụ chủ yếu là nâng cao chất lượng công vụ, tạo sự đột phá trong cải cách hành chính.

Với mục tiêu phấn đấu là một trong những địa phương thuộc nhóm thứ hai về thực hiện cải cách hành chính, UBND tỉnh Hà Giang đã xác định những nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu trong công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 như sau:

**1. Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp uỷ đảng,** đổi mới công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện của chính quyền; sự phối hợp của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội và sự giám sát của nhân dân; nâng cao vai trò trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính. Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh đã ban hành Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 12/4/2016 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 và Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

**2. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền** về cải cách hành chính nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cấp, các ngành, cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp, của cán bộ, công chức, viên chức và toàn xã hội đối với cải cách hành chính. Khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia vào các dự án cải cách và giám sát chất lượng thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

**3. Tăng cường kiểm tra, giám sát, hướng dẫn, đánh giá** việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính và thanh tra công vụ. Có biện pháp xử lý cụ thể đối với tập thể, cá nhân không triển khai hoặc chậm triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính theo quy định.

#### **4. Về cải cách thủ tục hành chính**

Các cơ quan hành chính nhà nước thường xuyên rà soát, đánh giá, hoàn thiện bộ thủ tục hành chính từ cấp tỉnh đến cấp xã theo hướng đơn giản hóa thủ tục, thành phần hồ sơ, ứng dụng phần mềm giải quyết thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết, tạo đột phá trong cải cách thủ tục hành chính.

Đẩy nhanh tiến độ, nâng cao chất lượng thực hiện rà soát bộ thủ tục hành chính của các cơ quan. Phát huy vai trò trách nhiệm của người đứng đầu, đồng thời sử dụng cơ chế thuê chuyên gia trong thực hiện rà soát thủ tục hành chính.

Thực hiện nghiêm túc việc công bố, công khai thủ tục hành chính trên cổng/trang thông tin điện tử của địa phương và cơ sở dữ liệu quốc gia; tại trụ sở cơ quan, đơn vị nơi trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

Triển khai hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý những kiến nghị, đánh giá về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền. Tăng cường đối thoại giữa người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước các cấp với tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính.

Thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh Hà Giang, Trung tâm hành chính công thành phố Hà Giang, tiến tới thành lập Trung tâm hành chính công tại các huyện. Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của bộ phận một cửa cấp xã.

## **5. Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

Tiếp tục đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức, sửa đổi các qui định về phân cấp trong quản lý tổ chức tổ chức bộ máy và công tác cán bộ cho phù hợp. Hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn, chức danh công chức. Đổi mới phương thức tuyển dụng công chức, viên chức theo hướng cạnh tranh lành mạnh. Đổi mới công tác tuyển chọn công chức lãnh đạo quản lý theo hướng thi tuyển. Gắn kết quả cải cách hành chính với công tác đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và công tác Thi đua - Khen thưởng.

Chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là bồi dưỡng nghiệp vụ và có chính sách ưu đãi đối với công chức trực tiếp làm nhiệm vụ cải cách hành chính.

## **6. Về cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Tiếp tục sắp xếp, kiện toàn một số đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng thu gọn đầu mối, khắc phục tình trạng chồng chéo về chức năng, nhiệm vụ. Rà soát, hoàn thiện quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công lập theo ngành, lĩnh vực; đẩy mạnh xã hội hóa đối với các đơn vị sự nghiệp công lập, khuyến khích thành lập các tổ chức cung ứng dịch vụ công thuộc các thành phần ngoài Nhà nước, nhất là các lĩnh vực giáo dục và đào tạo, y tế, khoa học và công nghệ.

## **7. Về cải cách tài chính công**

Tiếp tục thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với cơ quan nhà nước. Xây dựng và thực hiện lộ trình về cơ chế tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập trong các lĩnh vực Giáo dục đào tạo; dạy nghề; y tế; văn hóa, thể thao và du lịch; khoa học và công nghệ... Đẩy mạnh xã hội hóa, thu hút và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực cho phát triển kinh tế - xã hội.

## **8. Về hiện đại hóa hành chính**

Đẩy mạnh thực hiện Nghị quyết 36a/NQ-CP, ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử, trong đó tập trung nâng cao nhanh chỉ số dịch vụ công trực tuyến. Bảo đảm cơ sở vật chất, sử dụng có hiệu quả phần mềm tại các Trung tâm hành chính công, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tăng cường kết nối, chia sẻ thông tin, trao đổi, xử lý hồ sơ qua mạng, đồng thời bảo đảm an toàn thông tin theo quy định.

Quy hoạch, tích hợp các hệ thống thông tin cơ sở dữ liệu phục vụ phát triển chính quyền điện tử, nâng cấp Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh; triển khai và nhân rộng mô hình cơ quan điện tử hướng tới chính quyền điện tử; mở rộng phần mềm quản lý văn bản và điều hành, hệ thống giao ban điện tử đa phương tiện tới UBND cấp xã; xây dựng tổng đài dịch vụ nhằm hướng dẫn, giải đáp ý kiến thắc mắc của các tổ chức, người dân khi giao dịch trực tuyến với các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Song song với những nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu về cải cách hành chính, UBND tỉnh Hà Giang tập trung chỉ đạo triển khai đồng bộ, hiệu quả các chương

trình, dự án xóa đói giảm nghèo; thực hiện có hiệu quả chương trình giảm nghèo nhanh và bền vững cho các huyện nghèo theo Nghị quyết 30a/NQ-CP của Chính phủ. Quản lý chi ngân sách chặt chẽ, hợp lý, tiết kiệm đảm bảo theo Luật Ngân sách. Tăng cường phân cấp quản lý ngân sách, nâng cao hiệu quả trong bố trí, sử dụng ngân sách, chống thất thoát, lãng phí. Điều hành chi đầu tư xây dựng cơ bản có trọng tâm, trọng điểm, nâng cao hiệu quả nguồn vốn đầu tư từ ngân sách nhà nước; đảm bảo chất lượng, hiệu quả các công trình xây dựng. Tập trung giải quyết nợ đọng trong xây dựng cơ bản.

UBND tỉnh Hà Giang trân trọng báo cáo và mong nhận được sự quan tâm thường xuyên của Bộ Nội vụ, sự chia sẻ, giúp đỡ của các tỉnh, thành phố trong cả nước./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH QUẢNG NINH**  
**Về tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Được sự cho phép của Ban Tổ chức Hội nghị, tỉnh Quảng Ninh báo cáo tham luận tại Hội nghị với nội dung “Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh”. Trước kết cho phép tôi gửi tới Hội nghị, các quý vị đại biểu lời kính chúc sức khỏe, lời chào trân trọng nhất. Chúc Hội nghị thành công tốt đẹp.

Quảng Ninh với đặc thù là tỉnh miền núi, biên giới, hải đảo thuộc vùng Đông Bắc của Tổ quốc, có diện tích trên 6.100 km<sup>2</sup>; có điều kiện tự nhiên phong phú, đa dạng. Là tỉnh duy nhất có cả đường biên giới trên bộ (118,8 km) và trên biển (gần 191 km) với Trung Quốc, có bờ biển dài 250 km. Dân số 1,2 triệu người với 22 dân tộc anh em (dân tộc ít người chiếm khoảng 10%); có 14 đơn vị hành chính (04 thành phố, 02 thị xã, 08 huyện); số người trong độ tuổi lao động chiếm 61%, dân số đô thị chiếm 50,3%; mật độ dân số bình quân trên 180 người/km<sup>2</sup>. GDP bình quân đạt trên 1.330 USD/người. Phát huy những lợi thế, tiềm năng sẵn có cùng với sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo Trung ương, sự phối hợp, giúp đỡ có hiệu quả của các bộ, ngành, các tổ chức quốc tế, Quảng Ninh đã và đang gặt hái được những thành tựu quan trọng trên tất cả các mặt của đời sống kinh tế - xã hội.

Cải cách hành chính đã được Đảng, Nhà nước ta đặc biệt quan tâm, coi đó là một chủ trương nhất quán của Đảng trong quá trình đổi mới đất nước và hội nhập quốc tế; là khâu đột phá; là trọng tâm của việc xây dựng, hoàn thiện nhà nước nên phải được tiến hành đồng thời trong cả hệ thống chính trị. Đối với Quảng Ninh công tác cải cách hành chính ngày càng có vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, là một trong những nhiệm vụ trọng tâm nhằm xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính của tỉnh thông suốt, trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, tăng tính dân chủ và pháp quyền từng bước đáp ứng tốt yêu cầu phát triển nhanh, bền vững, thu hút đầu tư, tạo tiền đề thúc đẩy tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững. Do vậy, tỉnh đã huy động cả hệ thống chính trị tham gia thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong thực hiện giao dịch hành chính với cơ quan nhà nước, lấy sự hài lòng của tổ chức và cá nhân làm thước đo của cải cách hành chính. Những năm qua trong công tác chỉ đạo, điều hành, Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh đã quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, kịp thời, toàn diện trên tất cả các nội dung, nhiệm vụ về cải cách hành chính, trong đó đặc biệt quan tâm đến công tác chỉ đạo, điều hành; cải cách thể chế; đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh, chất lượng dịch vụ hành chính công góp phần chuyển biến tích cực công tác cải cách hành chính nói chung trên địa bàn tỉnh.

Cùng với sự cố gắng, nỗ lực của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, sự chỉ đạo quyết liệt, dám nghĩ, dám làm của lãnh đạo tỉnh, Quảng Ninh đã nghiên cứu, tập trung chỉ đạo triển khai xây dựng thực hiện Đề án Chính quyền điện tử.

Năm 2012, tỉnh Quảng Ninh đã phê duyệt và triển khai thực hiện Đề án Chính quyền điện tử Quảng Ninh giai đoạn 2012-2014 (theo Quyết định số 2459/QĐ-UBND ngày 28/9/2012) với kinh phí dự kiến trên 646 tỷ đồng, trong Đề án Chính quyền điện tử có đề án thành phần thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công, đồng thời tiến hành thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng Đề án Chính quyền điện tử và Trung tâm hành chính công do đồng chí Bí thư Tỉnh ủy làm Trưởng ban (Quyết định số 997/QĐ-TU ngày 06/3/2014 của Tỉnh ủy Quảng Ninh); chỉ đạo Ủy ban nhân dân các địa phương thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử và Trung tâm hành chính công của địa phương; tổ chức các Đoàn công tác đi khảo sát, học tập trao đổi kinh nghiệm về mô hình Trung tâm dịch vụ Hành chính công thành phố Liễu Châu tỉnh Quảng Tây, Trung Quốc, Singapore, Nhật Bản,... Năm 2013, được sự đồng thuận của các bộ, ngành, trong đó có Bộ Nội vụ (tại văn bản số 1250/BNV-TCCB ngày 11/4/2013), Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 1648/QĐ-UBND ngày 28/6/2013 thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh, là đơn vị trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, chính thức đi vào hoạt động từ tháng 3/2014. Sau đó, trong năm 2013-2014, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành các quyết định thành lập 14 Trung tâm hành chính công cấp huyện, là đơn vị trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện (trong đó có 05 Trung tâm cấp huyện thí điểm được thành lập trước đi vào hoạt động từ tháng 8/2013 gồm: Hạ Long, Cẩm Phả, Uông Bí, Móng Cái, Vân Đồn). Đến nay, 14/14 Trung tâm hành chính công cấp huyện đã đi vào hoạt động.

Sau khi các Trung tâm Hành chính công thí điểm được thành lập và đi vào hoạt động được các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước đến thăm, biểu dương, ghi nhận những kết quả nổi bật, với cách làm sáng tạo của tỉnh và được nhiều tỉnh, thành phố trên toàn quốc đến trao đổi, học tập kinh nghiệm, mô hình của tỉnh Quảng Ninh.

Qua các thông báo kết luận: Thông báo số 164/TB-VPCP ngày 21/4/2014 của Văn phòng Chính phủ “thông báo kết luận của Phó Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc tại buổi làm việc với lãnh đạo tỉnh Quảng Ninh”; Thông báo số 235/TB-VPCP ngày 18/6/2014 của Văn phòng Chính phủ “thông báo Kết luận của Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng tại buổi làm việc với lãnh đạo tỉnh Quảng Ninh”; Thông báo số 2965/TB-BNV ngày 04/8/2014 của Bộ Nội vụ “thông báo Kết luận của Bộ trưởng Nguyễn Thái Bình tại buổi làm việc với Tỉnh ủy Quảng Ninh” thì Chính phủ và Bộ Nội vụ đã đồng ý về mặt chủ trương cho tỉnh Quảng Ninh được xây dựng Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh.

Về chức năng, nhiệm vụ: Các Trung tâm Hành chính công là đầu mối tập trung và chịu trách nhiệm trong việc tiếp nhận, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức và cá nhân theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp hiện đại hóa nền hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng hệ thống phần mềm điện tử nhằm tin học hóa tất cả giao dịch hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao.

Về cơ cấu tổ chức: (1) Lãnh đạo Trung tâm có: Giám đốc và các Phó Giám đốc trực tiếp theo dõi, chỉ đạo hoạt động của Trung tâm; (2) Đối với Trung tâm hành chính công tỉnh có các phòng chuyên môn, nghiệp vụ: Phòng Hành chính - Tổng hợp; Phòng Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; Phòng Giám sát và giải quyết khiếu nại.

Về biên chế, nhân lực: (1) Biên chế chuyên trách: Giám đốc, các Phó Giám đốc, một số cán bộ và nhân viên làm công tác công nghệ thông tin, quản trị mạng, tổng hợp và quản trị hành chính, phục vụ; (2) Biên chế thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính, giám sát tại các Trung tâm hành chính công: Công chức, viên chức thuộc các sở, ban, ngành (bao gồm tổ chức ngành dọc của một số cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh) được cử về làm việc tại Trung tâm gồm những cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu về chuyên môn, nghiệp vụ, trách nhiệm xử lý công việc.

Các Trung tâm hành chính công đã khai trương và đi vào hoạt động ổn định trên cơ sở xây dựng mới (thành phố Hạ Long, thành phố Cẩm Phả, huyện Vân Đồn) hoặc nâng cấp các trụ sở hiện có (Trung tâm hành chính công tỉnh, thành phố Móng Cái, thành phố Uông Bí,...) với diện tích sử dụng đều trên 500 m<sup>2</sup>, thuận tiện trong bố trí phương tiện, thiết bị, công khai thủ tục hành chính và phục vụ tổ chức, cá nhân.

Trang bị cơ bản đầy đủ phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dùng, có đủ điều kiện để tiếp nhận hồ sơ nhận qua đường bưu điện và thực hiện các giao dịch hành chính công trực tuyến mức độ 3 và 4.

Hệ thống phần mềm điện tử dùng chung tại các Trung tâm hành chính công và kết nối tất cả các sở, ban, ngành; các phòng, ban và Ủy ban nhân dân cấp huyện với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao và mềm dẻo, đảm bảo các yêu cầu về: Quản lý toàn bộ hoạt động của Trung tâm; số hóa các thủ tục, hồ sơ; cho phép tích hợp chữ ký số; thuận lợi cho việc tra cứu thông tin; cung cấp, mở rộng các kênh giao tiếp; các bước tiếp nhận, chuyển giao, xử lý tại các bộ phận nhằm minh bạch hóa công tác giải quyết thủ tục hành chính.

Các thủ tục hành chính được xử lý trên hệ thống máy tính và phần mềm chuyên nghiệp, giúp quá trình giải quyết thủ tục hành chính xuyên suốt, nhất quán, đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian, tiện lợi cho cán bộ giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức, công dân, mang lại hiệu quả cao và đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác. Hệ thống máy chủ, máy tính, mạng được trang bị 100% máy tính cấu hình cao cho cán bộ, công chức, 100% có mạng LAN, WiFi kết nối internet, mạng WAN kết nối các Trung tâm hành chính công.

Các phần mềm ứng dụng tại Trung tâm: Phần mềm xử lý thủ tục hành chính; phần mềm lấy số thứ tự; phần mềm trả kết quả; phần mềm thu phí, lệ phí; phần mềm đánh giá cán bộ, công chức, viên chức; phần mềm giám sát, thống kê tình hình giải quyết thủ tục hành chính,...

Ki ốt tra cứu thông tin; màn hình hiển thị thông tin; hệ thống camera giám sát; cổng thông tin điện tử; các phần mềm và các chức năng khác: Hệ thống thông tin SMS, phần mềm gọi công dân, lịch làm việc,...



Trong 03 năm qua, Trung tâm hành chính công đã từng bước hoàn thiện tổ chức bộ máy, đội ngũ công chức, viên chức và nhân viên làm việc tại Trung tâm ngày càng ổn định, hoạt động hiệu quả. Biên chế sử dụng theo nguyên tắc giữ nguyên, ổn định, không tăng biên chế; các Trung tâm hành chính công quản lý, sử dụng biên chế do Ủy ban nhân dân tỉnh giao theo kế hoạch hàng năm; các sở, ngành, địa phương chủ động điều tiết trong nội bộ, sử dụng biên chế đã được Ủy ban nhân dân tỉnh giao để bố trí, cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm hành chính công để giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của ngành, đơn vị. Cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

Chế độ, chính sách đối với đội ngũ công chức, viên chức và nhân viên làm việc tại Trung tâm được tỉnh đặc biệt quan tâm, theo đó mỗi công chức, viên chức được cấp đồng phục theo quy định và hưởng hỗ trợ hàng tháng với mức hỗ trợ 400.000 đồng, góp phần động viên, khuyến khích công chức, viên chức yên tâm công tác.

Về rà soát, giải quyết thủ tục hành chính: Tính đến hết năm 2015, số thủ tục hành chính được đưa vào giải quyết tại Trung tâm hành chính công tỉnh đạt gần 90%, tại các Trung tâm hành chính công cấp huyện đạt 100%. Các thủ tục hành chính trước khi đưa vào Trung tâm đã được tỉnh chỉ đạo rà soát, cắt giảm, đơn giản về thành phần hồ sơ, trình tự thủ tục và thời gian giải quyết so với thời gian quy định của pháp luật và công bố của các bộ, ngành Trung ương (cắt giảm trung bình 40% lượng thời gian giải quyết) đồng thời được áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO. Các Trung tâm đã giải quyết cơ bản những yêu cầu của tổ chức, công dân, số hồ sơ được giải quyết đúng hạn tại Trung tâm tỉnh đạt 93,04%, Trung tâm các địa phương đạt 82,6%. Các thủ tục hành chính tiếp nhận tại các Trung tâm theo nguyên tắc “thẩm định và phê duyệt tại Trung tâm” đảm bảo thuận lợi, nhanh gọn được giải quyết và trả đúng hạn. Tổ chức, công dân đến giao dịch tại các Trung tâm được đón tiếp và hướng dẫn chu đáo, lịch sự, môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp; việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với hoạt động của Trung tâm hành chính công dựa trên 03 kênh: (1) Khảo sát trực tuyến kết quả thực hiện nhiệm vụ của các bộ phận, cán bộ, công chức, nhân viên Trung tâm trên địa chỉ website: <http://www.hanhchinhcongquangninh.gov.vn>; (2) Đánh giá trên cơ sở kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các Trung tâm; (3) Đánh giá bằng hình thức phiếu góp ý và hòm thư góp ý tại các Trung tâm; cùng cơ sở vật chất đồng bộ, hiện đại và áp dụng công nghệ thông tin tiên tiến, được người dân đánh giá tốt.

Sau một thời gian đi vào hoạt động, mô hình Trung tâm đã khẳng định hiệu quả, tăng tính minh bạch, thay đổi phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước ở tỉnh và các địa phương, tạo sự chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, công dân, làm tăng hiệu quả làm việc trong quá trình hoạt động, giảm phiền hà, chi phí, thời gian, công sức cho tổ chức, công dân; được cung cấp các trang thiết bị thông minh, hiện đại với hệ thống phần mềm giải quyết hồ sơ, từ khâu tiếp nhận đến khâu trả kết quả nên đã kịp thời cung cấp các thông tin và giải quyết thủ tục hành chính thực hiện nhanh gọn; các hoạt động, quy trình giải quyết hồ sơ được trực tiếp theo dõi là điều kiện thuận lợi để

phát huy quyền dân chủ của người dân, tăng cường giám sát, đóng góp ý kiến đối với quy định trong các thủ tục hành chính, góp ý về tinh thần, thái độ và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức. Bước đầu các Trung tâm đã tạo hình ảnh, ấn tượng tốt, gần gũi, thân thiện khi công dân, tổ chức đến thực hiện các thủ tục giao dịch hành chính với các cơ quan nhà nước.

Với những kết quả đạt được, ngày 28/10/2015 Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1831/QĐ-TTg về thí điểm thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ninh, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm hành chính công tỉnh với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh và một số tổ chức ngành dọc tại địa phương của các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh tại Quyết định số 3693/QĐ-UBND ngày 23/11/2015. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ninh hoạt động hiệu quả trong thời gian tới.

Tuy nhiên, mô hình hoạt động của Trung tâm hành chính công còn gặp một số khó khăn, vướng mắc: Trung tâm hành chính công là mô hình được thành lập nhằm đáp ứng yêu cầu thực tiễn phát triển kinh tế - xã hội, chưa có căn cứ pháp lý cho việc thành lập, tổ chức và hoạt động.

Văn bản quy phạm pháp luật có chứa thủ tục hành chính trong một số lĩnh vực còn chưa mang tính ổn định tương đối; việc công bố thủ tục hành chính của các bộ, ngành còn chưa kịp thời, một số chưa có sự thống nhất cao; một số văn bản chưa phù hợp, gây khó khăn trong thực hiện.

Vẫn còn tình trạng giải quyết thủ tục hành chính quá hạn cho tổ chức, cá nhân, chủ yếu trong một số lĩnh vực như đất đai, tư pháp, lao động - thương binh và xã hội (chủ yếu thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực đất đai: do vướng mắc trong quá trình đo đạc, xác nhận nguồn gốc đất, xác định chia thừa kế,...; xác nhận qua nhiều cấp; khối lượng công việc nhiều, công chức hạn chế về số lượng,...).

Một số phần mềm quản lý riêng theo lĩnh vực, ngành nên việc tích hợp, thống nhất với phần mềm dùng chung cần có thời gian nghiên cứu thực hiện, ảnh hưởng đến quản lý, theo dõi, đánh giá tình hình giải quyết thủ tục hành chính và thống kê, tổng hợp tại Trung tâm,...

Chính sách đối với công chức làm việc tại Trung tâm còn chưa thật phù hợp so với nhiệm vụ và áp lực công việc tại Trung tâm (như áp lực về tiến độ, chất lượng hoàn thành công việc, trách nhiệm tiếp xúc với tổ chức, cá nhân, tác phong, lễ l貌 làm việc,... luôn được giám sát, theo dõi, phải xử lý khối lượng công việc tương đối lớn như: Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, xử lý trên mạng điện tử, phê tồ hồ sơ tài liệu, soạn thảo văn bản, chuyển trả kết quả cho Trung tâm,...).

Từ những nội dung đã nêu trên, để tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, thì việc thành lập Trung tâm hành chính công - một đơn vị làm đầu mối tập trung, thống nhất để giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, doanh nghiệp là yêu cầu cấp thiết.

Cùng với việc thực hiện thí điểm mô hình Trung tâm hành chính công, thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ

ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh đã chỉ đạo thực hiện đồng bộ với Trung tâm hành chính công là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã trên địa bàn toàn tỉnh.

Để đảm bảo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vận hành đồng bộ, thông suốt, đạt hiệu quả, ngay sau khi Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg, đến nay, các địa phương đã xây dựng xong kế hoạch. Theo đó, trong năm 2015 có 76/108 xã, phường, thị trấn triển khai Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại; năm 2016 có 101/108 xã, phường, thị trấn; năm 2017 còn 09/108 xã, phường sẽ tiếp tục triển khai (riêng thành phố Uông Bí phần đầu trong năm 2015 đã có 100% xã, phường triển khai Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại; một số huyện, thị xã, thành phố triển khai điểm trong năm 2015 phần đầu đến hết năm 2016 hoàn thành 100% như: Hạ Long, Cẩm Phả, Đông Triều, Quảng Yên). Việc triển khai thực hiện khó khăn vẫn tập trung ở các xã vùng núi, biên giới, hải đảo có điều kiện kinh tế khó khăn.

Qua việc tổ chức triển khai thực hiện mô hình Trung tâm hành chính công tỉnh và cấp huyện, tỉnh Quảng Ninh rút ra một số bài học kinh nghiệm đó là:

- Một là, việc thay đổi mô hình xử lý, giải quyết công việc từ lề lối làm việc cũ sang quy chuẩn làm việc mới, xây dựng Chính quyền điện tử và Trung tâm hành chính công là điều khá mới mẻ, do đó đòi hỏi phải có quyết tâm chính trị rất cao và quyết liệt trong chỉ đạo của lãnh đạo tỉnh và tạo được sự đồng thuận cao trong cả hệ thống chính trị, sự ủng hộ của lãnh đạo Trung ương và các bộ, ngành;

- Hai là, cần tuyên truyền sâu rộng, nâng cao nhận thức đến toàn thể cán bộ, công chức, doanh nghiệp và người dân; sự vào cuộc, tham gia của các cấp, ngành, đơn vị liên quan phải thực sự tích cực và đồng thuận;

- Ba là, đào tạo và phát triển nhân lực công nghệ thông tin cả về quản lý, triển khai, ứng dụng là khâu quan trọng đảm bảo sự thành công của Chính quyền điện tử và Trung tâm hành chính công, đội ngũ làm việc phải chuyên nghiệp, khoa học, năng lực quản lý tốt, chuyên môn nghiệp vụ vững, có kinh nghiệm quản lý nhà nước tạo sự chính xác, công khai, minh bạch và niềm tin cho người dân;

- Bốn là, trong quá trình triển khai thực hiện, trên cơ sở kết quả kiểm tra việc thực hiện tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, khắc phục kịp thời các tồn tại, hạn chế để đảm bảo vận hành thông suốt, hiệu quả. Sở Nội vụ, các sở, ngành được giao chủ trì các nhiệm vụ cải cách hành chính phải chủ động nghiên cứu tham mưu, đề xuất với tỉnh những nội dung mới thuộc lĩnh vực được giao; tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức làm việc tại các bộ phận có liên quan.

### **Về kiến nghị, đề xuất:**

1. Đề nghị các bộ, ngành Trung ương thường xuyên cập nhật, công bố sớm các thủ tục hành chính thuộc ngành, lĩnh vực khi Quốc hội, Chính phủ ban hành các Luật, Nghị định mới hoặc sửa đổi, bổ sung có chứa các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện hoặc thủ tục hành

chính có liên quan đến các bộ, ngành Trung ương cần quy định rõ thời gian ở từng cấp chính quyền và ở từng cơ quan để giúp cho các địa phương kịp thời rà soát, đơn giản hóa và quyết định công bố thực hiện nhanh chóng, thuận tiện.

2. Đề nghị các bộ, ngành Trung ương khi xây dựng các phần mềm tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý và trả kết quả, phần mềm tiếp nhận và xử lý văn bản dùng chung cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo tương thích đáp ứng yêu cầu hoạt động đồng bộ.

Trên đây là báo cáo tham luận của tỉnh Quảng Ninh về tình hình tổ chức, hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**  
**Những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác**  
**cải cách hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2016 - 2020**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Trong 05 năm qua, dưới sự lãnh đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, sự chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh và sự nỗ lực, quyết tâm của các đơn vị, địa phương, công tác cải cách hành chính (CCHC) nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế đã hoàn thành hầu hết các mục tiêu, nhiệm vụ quan trọng theo kế hoạch cải cách hành chính, giai đoạn 2011-2016, đạt nhiều kết quả trên các lĩnh vực, tạo được hiệu ứng lan tỏa trong các cơ quan quản lý nhà nước, trong nhân dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

Các văn bản chỉ đạo được lãnh đạo các cấp ban hành kịp thời. Công tác sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị được thực hiện thường xuyên. Đã rà soát và ban hành bộ thủ tục hành chính theo hướng gọn nhẹ, đơn giản, công khai, minh bạch, giúp giảm thiểu thời gian và kinh phí của cá nhân, tổ chức. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai tại hầu hết các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công tại các đơn vị thí điểm đạt mức trên 80%.

Tỉnh đã thực hiện tốt việc phân cấp quản lý ngân sách và công khai các nguồn thu, chi, minh bạch về tài chính. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND cấp huyện, cấp xã từng bước được đầu tư nâng cấp khang trang. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan nhà nước được chú trọng, gắn liền với CCHC. Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO tại hầu hết các cơ quan, đơn vị mang lại nhiều hiệu quả tích cực.

Xác định vai trò quan trọng của công tác CCHC nhà nước, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XV, nhiệm kỳ 2015-2020 đã nhấn mạnh nhiệm vụ đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước là: “Tiếp tục kiện toàn, củng cố tổ chức bộ máy chính quyền các cấp theo hướng tinh gọn, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có cơ cấu hợp lý, đủ trình độ, năng lực thực thi công vụ, có bản lĩnh chính trị, tận tụy phục vụ nhân dân”.

Căn cứ kế hoạch CCHC nhà nước giai đoạn 2016-2020 được ban hành tại Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/2/2016 của Thủ tướng Chính phủ và thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XV, kế hoạch CCHC nhà nước giai đoạn 2016-2020 của tỉnh Thừa Thiên Huế xác định mục tiêu trọng tâm như sau: “Cải cách thể chế tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi, minh bạch nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, thu hút đầu tư, huy động và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có đủ phẩm chất, năng lực và trình độ đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân và sự phát triển của tỉnh; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công; gắn công tác CCHC với trách nhiệm của các cá nhân,

cơ quan, đơn vị, địa phương và người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước trong triển khai các nhiệm vụ CCHC”.

Để hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ trong giai đoạn mới, bên cạnh việc kế thừa những kết quả đã đạt được, những kinh nghiệm trong công tác CCHC thời gian qua, tỉnh cũng xác định những khó khăn, thách thức cần phải vượt qua để thực hiện thành công công tác CCHC nhà nước từ năm 2016-2020, đó là:

- Trong công tác chỉ đạo, điều hành, việc triển khai một số nội dung trong nhiệm vụ được phân công tại kế hoạch CCHC của tỉnh tại một số đơn vị, địa phương còn chậm, chưa mang tính đột phá.

- Lãnh đạo một số cơ quan, địa phương chưa thật sự quan tâm đúng mức công tác CCHC, có nơi còn thiếu quyết tâm, chưa sâu sát trong các khâu tham mưu triển khai, kiểm tra, sơ kết, tổng kết. Nhận thức của lãnh đạo và cán bộ, công chức ở một số đơn vị về CCHC chưa đồng bộ, không muốn thay đổi cách làm, cách nghĩ theo mô hình và các hình thức mới, nhất là cơ chế một cửa liên thông.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị và điều kiện làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở một số cơ quan, đơn vị chưa đạt yêu cầu theo Quyết định 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ (nhất là UBND cấp xã).

- Một số thủ tục hành chính vẫn còn chồng chéo, không hợp lý, không phù hợp với thực tế, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp nhưng chậm được phát hiện để điều chỉnh, sửa đổi kịp thời. Công tác rà soát quy định, thủ tục hành chính, cập nhật, thống kê, công bố thủ tục hành chính mới, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung, thủ tục hành chính bãi bỏ, hủy bỏ tại một số cơ quan, địa phương thực hiện còn thiếu kịp thời.

- Việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính nhà nước gặp khó khăn chủ yếu do cơ sở vật chất ở các cơ quan, đơn vị chưa đồng đều, tương ứng. Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO còn gặp nhiều khó khăn tại các vùng sâu, vùng xã, vùng dân tộc thiểu số.

Trên cơ sở xác định những khó khăn, thách thức nêu trên, để triển khai có hiệu quả công tác CCHC nhà nước giai đoạn 2016-2020, trong thời gian tới, tỉnh Thừa Thiên Huế tập trung thực hiện các giải pháp sau:

- Trong công tác chỉ đạo, điều hành: Tiếp tục tăng cường vai trò lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp ủy Đảng đối với sự quản lý, điều hành của chính quyền các cấp, triển khai công tác CCHC của đơn vị, địa phương gắn liền với Nghị quyết Đại hội Đảng các cấp; tăng cường vai trò, trách nhiệm và quyết tâm của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp trong việc chỉ đạo thực hiện CCHC, triển khai thực hiện các nhiệm vụ được cấp trên giao; xác định CCHC là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt để đưa vào kế hoạch theo dõi, kiểm tra, đôn đốc thực hiện. Thực hiện tuyên truyền CCHC với nhiều hình thức, giới thiệu các điển hình tiên tiến trong CCHC để nhân rộng.

- Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện bám sát các mục tiêu, nhiệm vụ trong kế hoạch CCHC của tỉnh để chỉ đạo, hướng dẫn các phòng, ban, đơn vị trực thuộc, UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn xây dựng kế hoạch

CCHC của đơn vị, địa phương, xem đây là nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu. Trong quá trình triển khai thực hiện, quan tâm đến chế độ thông tin báo cáo đảm bảo theo quy định, chú trọng các sáng kiến, giải pháp nhằm làm tốt công tác CCHC. Quan tâm bố trí nguồn kinh phí, huy động các nguồn lực từ các tổ chức, doanh nghiệp để thực hiện thành công các kế hoạch, đề án, dự án đảm bảo đúng tiến độ.

- Trên lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính: Các sở, ban, ngành cấp tỉnh hướng dẫn thống nhất quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện, cấp xã của từng lĩnh vực mà cơ quan chuyên môn được giao.

Rà soát, mở rộng quy định lĩnh vực, số lượng thủ tục hành chính tại sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã, đảm bảo trên 80% thủ tục hành chính đối với UBND cấp huyện, cấp xã và 100% thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh được đưa vào thực hiện cơ chế một cửa. Triển khai trên diện rộng việc điều tra, khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Hoàn thành việc thí điểm để tiến tới nhân rộng cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại UBND cấp huyện: Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất đảm bảo xây dựng phòng làm việc, trang thiết bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo tiêu chuẩn định mức tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Tập trung đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ về quản lý nhà nước, nghiệp vụ trong công tác CCHC nhằm đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ. Quan tâm đến năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Tiếp tục cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, tinh gọn đầu mối, đảm bảo cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong tình hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, gắn với thực hiện tinh giản biên chế theo đúng lộ trình của Chính phủ.

- Đổi mới công tác xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức viên chức: Xây dựng chính sách thu hút nhân tài, người có trình độ sau đại học, người tốt nghiệp loại giỏi về phục vụ ở những ngành nghề theo định hướng phát triển của tỉnh, gắn với đào tạo, đào tạo lại phù hợp với nhiệm vụ chuyên môn và bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng trong thực thi công vụ. Chăm lo công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng hành chính, nghiệp vụ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức với cơ cấu và số lượng hợp lý; đổi mới công tác tuyển dụng, sử dụng, đề bạt, bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật.

- Làm tốt cải cách tài chính công: Các ngành chức năng tham mưu, đề xuất kịp thời kinh phí phục vụ cho các hoạt động CCHC của các ngành, các cấp trong tỉnh như trang thiết bị phục vụ CCHC, phương tiện làm việc; kinh phí áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO; kinh phí thực hiện các đề án, dự án về một cửa hiện đại ở các ngành, các cấp trong tỉnh. Quan tâm chế độ, chính sách

cho cán bộ trực tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các đơn vị, địa phương đảm bảo tương ứng với nhiệm vụ được giao.

- Tiếp tục công tác hiện đại hóa nền hành chính: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý của cơ quan hành chính nhà nước các cấp; ưu tiên bố trí ngân sách thực hiện các dự án công nghệ thông tin hướng đến xây dựng nền hành chính điện tử, tạo mọi điều kiện tốt nhất để phục vụ nhân dân, doanh nghiệp. Tiếp tục duy trì và phát triển hoạt động hệ thống Trang thông tin điện tử ở các sở, ban, ngành cấp tỉnh nhằm cung cấp thông tin, công khai các quy trình, thủ tục hành chính và triển khai các dịch vụ công, giải đáp trực tuyến, đối thoại trực tuyến.

Thực hiện tuyên truyền sâu rộng, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nâng cao nhận thức trong việc tham gia các dịch vụ công trực tuyến, nhất là dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4, đảm bảo hoàn thành mục tiêu 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 70% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 có thể giao dịch, xử lý; đảm bảo chỉ tiêu có 30% dịch vụ công trực tuyến được giao dịch thành công ở mức độ 4.

Năm 2016 được lãnh đạo tỉnh Thừa Thiên Huế xác định là “Năm kỷ cương trong Đảng và cơ quan hành chính nhà nước”, tỉnh sẽ tập trung chỉ đạo quyết liệt, tạo điều kiện thuận lợi nhất để các doanh nghiệp đầu tư sản xuất kinh doanh, là năm có tiến bộ vượt bậc về cải cách thủ tục hành chính, tạo tiền đề cho những năm tiếp theo nhằm nâng cao sức cạnh tranh, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp, triển khai thực hiện dự toán ngân sách, các chính sách về an sinh xã hội, chính sách tiền tệ đảm bảo ổn định kinh tế vĩ mô và tăng trưởng kinh tế, giữ vững an ninh, chính trị, thực hiện thành công các chỉ tiêu, nhiệm vụ trong kế hoạch CCHC giai đoạn 2016-2020.

Trên đây là báo cáo tham luận về những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính nhà nước của tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2016-2020./.



**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH**  
**Những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác**  
**cải cách hành chính tỉnh Bình Định giai đoạn 2016-2020**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Qua 05 năm triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 đã được Chính phủ ban hành kèm theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP, nền hành chính của tỉnh Bình Định đã có bước chuyển biến quan trọng theo hướng nền hành chính phục vụ, tạo được lòng tin của nhân dân và doanh nghiệp. Tập trung cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa gắn với ứng dụng công nghệ thông tin có hiệu quả đã tạo thuận lợi, giảm chi phí, tiết kiệm thời gian cho người dân và doanh nghiệp góp phần duy trì Chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI) và Chỉ số quản trị hành chính công (PAPI) và làm cho mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước với nhân dân có tiến bộ, phát huy vai trò làm chủ của nhân dân.

Hệ thống văn bản pháp quy về cơ chế, chính sách nhằm tăng cường sự phối hợp giữa các cấp chính quyền, các sở, ngành ngày càng phát huy hiệu quả tích cực trong việc thực hiện thu hút đầu tư, đảm bảo môi trường kinh doanh được thông suốt, công khai và minh bạch. Cơ cấu, tổ chức bộ máy cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện theo mô hình quản lý đa ngành, đa lĩnh vực ngày càng phát huy hiệu quả. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh có bước chuyển biến tích cực về trình độ chuyên môn, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ. Thực hiện cải cách tài chính công và quản lý ngân sách đã phát huy hiệu quả trong việc phân bổ, bố trí nguồn lực hợp lý đối với các cấp chính quyền. Ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý của các cơ quan, tổ chức của tỉnh đã góp phần tạo sự minh bạch, “thông suốt” của cơ quan hành chính nhà nước tạo thuận lợi để triển khai thực hiện Chính phủ điện tử trong thời gian tới.

Bên cạnh những kết quả đạt được trong giai đoạn 2011-2015, công tác cải cách hành chính của tỉnh Bình Định còn những khó khăn, thách thức mà trong giai đoạn 2016-2020 phải kịp thời khắc phục và tập trung chỉ đạo để tạo được sự chuyển biến mạnh mẽ hơn trong công tác cải cách hành chính như:

- Chỉ số cải cách hành chính (PAR-INDEX) còn nằm ở nhóm thấp; Chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) của tỉnh trong những năm gần đây không ổn định, có xu hướng giảm, ảnh hưởng lớn đến tính hấp dẫn của môi trường đầu tư và kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

- Nhận thức của lãnh đạo một số sở, ban, ngành, địa phương về vai trò của công tác cải cách hành chính chưa sâu, chưa đánh giá đúng tầm quan trọng nên chưa quyết liệt trong công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị; công tác tuyên truyền cải cách hành chính còn chưa sâu rộng, chưa tạo được hiệu ứng lan tỏa trong đại bộ phận người dân, doanh nghiệp về vai trò, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính.

- Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức còn nhiều bất cập, thiếu tính chuyên nghiệp; còn có tình trạng cán bộ, công chức, viên chức sa sút về phẩm chất đạo đức, tham nhũng, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước yêu cầu chính đáng của người dân. Bộ máy hành chính các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh chưa thực sự tinh gọn vẫn còn có chiều hướng tăng tổ chức trung gian ở cấp sở, ngành, UBND cấp huyện chưa khắc phục được tình trạng vừa thừa, vừa thiếu nhân sự trong cơ quan nhà nước.

- Hiện đại hóa hành chính, nhất là đối với hạ tầng ứng dụng công nghệ thông tin được thực hiện chưa đồng bộ, phụ thuộc vào điều kiện của từng sở, ngành, địa phương. Triển khai tạo kết nối trên môi trường điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước phục vụ điều hành, xử lý văn bản hành chính, cung cấp dịch vụ công còn hạn chế. Triển khai mô hình và lộ trình xây dựng Chính phủ điện tử trên địa bàn tỉnh theo Nghị định số 36a ngày 14/10/2015 của Chính phủ còn nhiều khó khăn, vướng mắc.

Trên cơ sở tập trung chỉ đạo thực hiện nhằm hoàn thành các mục tiêu mà Nghị quyết Đại hội Tỉnh Đảng bộ lần thứ XIX và Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ đề ra đến năm 2020, tỉnh Bình Định đã xác định một số giải pháp để chỉ đạo thực hiện công tác cải cách hành chính đạt hiệu quả hơn trong giai đoạn 2016-2020 như sau:

**Thứ nhất**, tăng cường công tác phổ biến, quán triệt, tuyên truyền để nâng cao hơn nữa về nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức các cấp, các ngành về tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính, xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác chỉ đạo, điều hành. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả công tác quản lý nhà nước gắn với việc đề cao trách nhiệm của các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh; trên cơ sở đó phải xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm cần tập trung chỉ đạo quyết liệt. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước cơ quan cấp trên trực tiếp về kết quả cải cách hành chính và những đánh giá của tổ chức, công dân về chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị mình.

**Thứ hai**, xác định đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức là nhân tố có ý nghĩa quyết định cho thành công trong hoạt động quản lý nhà nước và cải cách hành chính. Tiếp tục tổ chức tuyển dụng, tiếp nhận để có đủ số lượng và chất lượng cán bộ, công chức, viên chức ngày càng tốt hơn vào làm việc tại các cơ quan, đơn vị hành chính, sự nghiệp trên địa bàn tỉnh. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, pháp luật tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng nhiệm vụ chuyên môn; đặc biệt coi trọng đến việc rèn luyện đạo đức, tác phong, tinh thần thái độ phục vụ nhân dân và yêu cầu của sự phát triển. Tăng cường chỉ đạo, đề ra các giải pháp thực hiện thắng lợi Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị và Nghị định số 108/2014/NĐ-CP của Chính phủ về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

**Thứ ba**, tập trung đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trên cơ sở chỉ đạo thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính theo hướng hiện đại. Kịp thời chấn chỉnh những thiếu sót trong quy định các quy trình,

các bước, các thủ tục hồ sơ không còn phù hợp với quy định hiện hành. Thực hiện công khai, minh bạch và cung cấp thông tin đầy đủ cho người dân, doanh nghiệp về nội dung quy định, quy trình, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính bằng nhiều hình thức như: Niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên các phương tiện truyền thông.

**Thứ tư**, thường xuyên chỉ đạo các sở, ban, ngành tổ chức rà soát, kiến nghị HĐND, UBND tỉnh điều chỉnh, loại bỏ các cơ chế, chính sách thiếu tính khả thi, làm cản trở hoạt động phát triển của doanh nghiệp và bổ sung các quy định về cơ chế phối hợp, ủy quyền, phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính đối với tổ chức, công dân không còn phù hợp; ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể việc thực hiện các quy định của Trung ương, các nội dung còn vướng mắc, có nhiều cách hiểu khác nhau để thống nhất áp dụng chung trên địa bàn tỉnh, hạn chế việc giải quyết theo từng trường hợp cụ thể hoặc trông chờ, y lại vào hướng dẫn của Trung ương.

Tăng cường đối thoại với tổ chức, công dân và doanh nghiệp để kịp thời nắm bắt, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định hành chính. Khuyến khích công dân, doanh nghiệp và các nhà đầu tư giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan công quyền.

**Thứ năm**, rà soát tổ chức, bộ máy các cơ quan trực thuộc UBND tỉnh, các phòng ban, đơn vị trực thuộc các sở, ban, ngành và địa phương để tổ chức lại theo hướng tinh giản, gọn nhẹ; thực hiện chuyển đổi các đơn vị sự nghiệp có đủ điều kiện thành các doanh nghiệp dịch vụ công ích, tự chủ và tự chịu trách nhiệm.

**Thứ sáu**, tiếp tục thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với đơn vị hành chính, sự nghiệp. Tăng cường đầu tư nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công bao gồm các dịch vụ: Y tế, giáo dục, giao thông, cấp điện, cấp nước sạch, thoát nước, thu gom và xử lý chất thải; đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn đô thị cần được coi là thước đo để đánh giá chất lượng sống và là chỉ tiêu về phát triển bền vững.

**Thứ bảy**, tăng cường hiện đại hóa cơ quan hành chính, chú trọng hơn nữa việc xây dựng cơ sở vật chất, đầu tư trang thiết bị làm việc theo hướng hiện đại. Đẩy nhanh ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, mức độ 4. Tập trung nguồn lực triển khai theo lộ trình xây dựng Chính phủ điện tử một cách đồng bộ với tiến trình cải cách hành chính nhà nước của tỉnh từ nay đến năm 2020. Tiếp tục triển khai việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đạt hiệu quả theo quy định của Chính phủ.

Trên đây là báo cáo tham luận về những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 của tỉnh Bình Định./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH KHÁNH HÒA**  
**Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ**  
**của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập tại tỉnh Khánh Hòa**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

## **I. QUÁ TRÌNH NGHIÊN CỨU, TRIỂN KHAI**

Nhằm cụ thể hóa trọng tâm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ công, Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ đã đặt ra mục tiêu đến năm 2015: Sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 60%, đối với dịch vụ sự nghiệp công đạt trên 60%. Phấn đấu đến năm 2020, nâng lên trên 80%.

Quán triệt Chương trình tổng thể CCHC của Chính phủ, Chương trình CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011-2020 đã xác định: Đến năm 2020, tỉnh Khánh Hòa đạt mục tiêu sự hài lòng trên 80% mà Chính phủ đã đề ra. Đồng thời, để có sở vững chắc hoàn thành mục tiêu 2020, Chương trình CCHC của tỉnh đặt yêu cầu phấn đấu đến năm 2015: Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 70%, đối với đơn vị sự nghiệp công lập đạt trên 60%.

Quá trình triển khai thực hiện được tiến hành theo 03 bước như sau:

### **1. Nghiên cứu, triển khai rút kinh nghiệm**

Ngay trong năm 2013, UBND tỉnh Khánh Hòa đã phê duyệt kế hoạch, giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Trường Đại học Nha Trang căn cứ Quyết định số 1381/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ và thực tiễn của địa phương để nghiên cứu, xây dựng Đề cương triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ một số cơ quan, đơn vị, địa phương và một số bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc tỉnh nhằm rút kinh nghiệm.

Trong đợt này, các chuyên gia và lực lượng điều tra viên của Sở Nội vụ, Trường Đại học Nha Trang đã tiến hành khảo sát, lấy ý kiến của 2.758 tổ chức, cá nhân (06 sở: 424 phiếu; 03 lĩnh vực ngành dọc: 796 phiếu; 08 UBND cấp huyện: 778 phiếu; 08 bệnh viện đa khoa và 03 bệnh viện chuyên khoa: 760 phiếu). Tổ chức, cá nhân được khảo sát, phỏng vấn là khách hàng đã có giao dịch công việc, thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ tại cơ quan hành chính và đơn vị khám, chữa bệnh. Đối với cơ quan hành chính, danh sách khách hàng do chính cơ quan được đánh giá cung cấp, có giao dịch trong quý trước gần nhất với kỳ đánh giá, tối thiểu 400 người, nếu ít hơn thì cung cấp toàn bộ danh sách từ đầu năm 2013, và mẫu điều tra được chọn ngẫu nhiên từ danh sách này. Đối với các bệnh viện, điều tra viên trực tiếp phỏng vấn bệnh nhân (hoặc người nhà) ngay tại nơi khám chữa bệnh.

Từ mô hình nghiên cứu đề xuất (sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng kết hợp định tính), bản câu hỏi điều tra được xây dựng trên cơ sở cụ thể hóa 6 tiêu

chí, áp dụng thang đo 5 mức độ để khách hàng đánh giá và đo lường mức độ chỉ số hài lòng đạt được.

Kết quả năm 2013, trong 06 sở được đánh giá, cao nhất đạt 74,66%; thấp nhất đạt 70,16% (trung bình 73,14%). Lĩnh vực BHXH, đơn vị cao nhất đạt 79,3%, thấp nhất 57,16% (trung bình 70,01%). Lĩnh vực Thuế, cao nhất 78,55%; thấp nhất chỉ đạt 62,34% (trung bình 70,97%). Lĩnh vực Kho bạc Nhà nước, cao nhất đạt 81,58%; thấp nhất đạt 68,21% (trung bình 76,65%). Đối với UBND cấp huyện, chỉ số hài lòng trung bình cũng chỉ đạt 72,47%. Đối với 11 bệnh viện đa khoa và chuyên khoa, chỉ số hài lòng trung bình đạt 73,27%, trong đó có đơn vị chỉ đạt 65,38%.

Dự thảo Báo cáo kết quả đưa ra Hội thảo lấy ý kiến được các chuyên gia, các cơ quan, đơn vị, địa phương, đại diện tổ chức, hiệp hội đánh giá là có tính khoa học, tính thực tiễn, làm rõ được những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, bảo đảm độ tin cậy thống kê. Và quan trọng là chính các cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát cũng thẳng thắn nhìn nhận rằng đánh giá của khách hàng rất sát với kết quả mà các cơ quan, đơn vị, địa phương đạt được; kết quả chỉ số mức độ hài lòng do vậy được sự thống nhất cao của các cơ quan, đơn vị. Từ kết quả đó, UBND tỉnh đã phê duyệt và công bố bản báo cáo, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các giải pháp khắc phục yếu kém, nâng cao sự hài lòng, giao Sở Nội vụ chủ trì hoàn thiện mô hình, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện giai đoạn tiếp theo.

## **2. Hoàn thiện phương pháp và thể chế hóa**

Từ kết quả thực hiện năm 2013, đồng thời lúc này Bộ Y tế và Bộ Giáo dục và Đào tạo cũng đã ban hành Đề án xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, dịch vụ giáo dục công, UBND tỉnh giao Sở Nội vụ tiến hành nghiên cứu, hoàn thiện mô hình khảo sát đánh giá, trình UBND tỉnh ban hành Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014.

Theo Quy chế này, việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng sẽ được thực hiện định kỳ hàng năm, áp dụng đối với cơ quan hành chính gồm: Các sở thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và 06 lĩnh vực ngành dọc; đối với dịch vụ sự nghiệp công thực hiện cho lĩnh vực sự nghiệp y tế, lĩnh vực sự nghiệp giáo dục và đào tạo. Mỗi khối cơ quan, lĩnh vực được đánh giá mức độ hài lòng căn cứ 06 tiêu chí phù hợp với đặc thù, bản câu hỏi điều tra được cụ thể hóa và cập nhật hàng năm cho phù hợp với điều kiện thực tế. Để bảo đảm tính khả thi, UBND tỉnh quy định rõ lộ trình và trách nhiệm thực hiện.

## **3. Mở rộng phạm vi thực hiện theo lộ trình**

Căn cứ lộ trình đã định, năm 2014, triển khai đánh giá toàn bộ 17 sở (trừ Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc tỉnh), 08 UBND cấp huyện, 06 lĩnh vực ngành dọc (thuế, hải quan, công an, BHXH, kho bạc nhà nước, chi nhánh ngân hàng nhà nước), 11 bệnh viện đa khoa và chuyên khoa. Quy mô mẫu điều

tra gồm 3.806 phiếu, số đầu mỗi được đánh giá, xác định chỉ số hài lòng là 83 đơn vị.

Năm 2015, tiếp tục thực hiện đối với 17 sở, 08 UBND cấp huyện, 06 lĩnh vực ngành dọc, đồng thời mở rộng thực hiện cho 137 UBND cấp xã, 12 bệnh viện đa khoa và chuyên khoa; 137 trạm y tế cấp xã; 16 trường học (02 cao đẳng, 02 PTTH, 04 PTCS, 04 tiểu học, 04 mẫu giáo). Tổng số phiếu điều tra là 18.751 phiếu, tổng số đầu mỗi được đánh giá, xác định chỉ số hài lòng là 374 đơn vị. Báo cáo Chỉ số hài lòng được UBND tỉnh phê duyệt, công bố rộng rãi trên phương tiện thông tin đại chúng và tổ chức báo cáo tại Hội nghị tổng kết, triển khai nhiệm vụ CCHC hàng năm của UBND tỉnh, của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Từ năm 2014 đến nay, chỉ số hài lòng hàng năm được đưa vào chấm điểm, xác định Chỉ số và xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC các sở, ngành, địa phương, với cơ cấu điểm từ 12-14%.

Mục tiêu ban đầu đặt ra là đến năm 2015, chỉ số hài lòng đối với cơ quan hành chính đạt trên 70%, đối với sự nghiệp công lập đạt trên 60%. Tuy nhiên, chỉ số hài lòng trung bình đạt được năm 2013 đã trên 70%, do vậy trong Kế hoạch CCHC các năm 2014, 2015, UBND tỉnh đã chủ động nâng chỉ tiêu lên trên 75% để tạo động lực phấn đấu.

## **II. KẾT QUẢ BƯỚC ĐẦU**

Qua 03 năm triển khai, việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập tại tỉnh Khánh Hòa đã đạt những kết quả bước đầu như sau:

### **1. Mô hình nghiên cứu cơ bản đã hoàn thiện, sát với thực tiễn phục vụ hành chính công và sự nghiệp công**

Trên cơ sở Đề án của các Bộ: Nội vụ, Y tế, Giáo dục và Đào tạo và các mô hình lý thuyết, qua nghiên cứu triển khai và rút kinh nghiệm, đến nay mô hình và phương pháp khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập tại tỉnh Khánh Hòa đã cơ bản hoàn thiện. Quy trình, thiết kế nghiên cứu, hệ thống tiêu chí, thang đo, phương pháp thu thập, tổng hợp, phân tích dữ liệu đã được rà soát, cập nhật, cụ thể hóa và sử dụng chính thức trên toàn tỉnh, sát với đặc thù quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công, bảo đảm độ tin cậy thống kê, dễ hiểu, đáp ứng yêu cầu điều tra trên diện rộng.

Bản thân câu hỏi điều tra bám sát 06 tiêu chí cơ bản và dễ dàng điều chỉnh theo sự thay đổi của thực tiễn dịch vụ công, theo nhu cầu của người dân qua từng năm, đồng thời vẫn bảo đảm tính ổn định để so sánh, đối chiếu chỉ số hài lòng qua từng giai đoạn nghiên cứu. Từ đó, có những chỉ đạo kịp thời đối với công tác CCHC.

Việc xác định mô hình nghiên cứu định lượng kết hợp với định tính đã lượng hóa được cảm nhận của khách hàng với chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương thông qua điểm số, chỉ số và các so sánh; đồng thời làm rõ hơn,

sâu sắc hơn những mặt được và những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp chưa hài lòng thông qua tổng hợp thông tin phi cấu trúc.

Việc điều tra được tiến hành theo nguyên tắc độc lập, khách quan, trực tiếp, bảo mật thông tin người trả lời phiếu, thực hiện lọc phiếu và phúc tra nghiêm ngặt. Do vậy, thông tin, dữ liệu thu thập được hoàn toàn bảo đảm độ tin cậy.

## **2. Xác định chính xác mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập**

Mô hình đánh giá được hoàn thiện đã giúp cho việc triển khai thực hiện được đồng bộ, thuận lợi, giúp đo lường khá chính xác mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập tại tỉnh trong các năm vừa qua.

Chỉ số hài lòng đạt được trên các tiêu chí và các phản ánh, kiến nghị rất cụ thể của khách hàng giúp các cơ quan, đơn vị, địa phương nhận thức rõ những mặt mạnh cần phát huy, những điểm còn hạn chế cần phải tập trung cải thiện. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương qua đó nhận thức rõ những nhiệm vụ, giải pháp CCHC nào đã thực sự chuyển biến, đem lại tác động thực sự trên thực tế, làm cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp hài lòng đối với sự phục vụ của mình và những nhiệm vụ nào chưa thật sự chuyển biến, cần phải tiếp tục thực hiện.

Đối với UBND tỉnh, chỉ số hài lòng đã trở thành một công cụ quản lý công tác CCHC, giúp đánh giá đúng mức những vấn đề đã làm được, chưa làm được của cả hệ thống, giúp đo lường đúng mức kết quả đầu ra và tác động thực sự của CCHC mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp có thể cảm nhận được. Từ đó, có chỉ đạo kịp thời, chính xác về mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp CCHC trên địa bàn toàn tỉnh.

Với ý nghĩa như vậy, chỉ số hài lòng đã được đưa vào chấm điểm, xác định chỉ số, xếp hạng kết quả CCHC hàng năm, xây dựng giải pháp cải thiện chỉ số PCI và phục vụ cho nhiều mục đích quan trọng khác.

**3. Thông qua việc cho ý kiến khảo sát sự hài lòng**, người dân, tổ chức và doanh nghiệp đã tham gia một cách minh bạch, dân chủ, hiệu quả vào công tác CCHC nói riêng và quản lý nhà nước nói chung, theo đúng tinh thần Nghị quyết 30c/NQ-CP của Chính phủ.

Trước sự cầu thị của tỉnh, người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã vượt qua tâm lý e dè ban đầu, từ đó ngày càng ủng hộ, cho ý kiến một cách tích cực, xác thực và xây dựng khi được phỏng vấn (có điều tra viên đến liên hệ với doanh nghiệp nhưng chưa gặp được người trực tiếp thực hiện thủ tục để phỏng vấn nên đã gửi lại phiếu điều tra. Hôm sau, khi hoàn thành phiếu điều tra, doanh nghiệp đã cho xe chuyển phiếu đến tận tay điều tra viên). Một phần lớn phản ánh, tâm tư, nguyện vọng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã được UBND tỉnh, các sở, ngành, đơn vị, địa phương tiếp thu, đưa vào kế hoạch CCHC giai đoạn 2016-2020 và trong các chỉ đạo thường xuyên công tác CCHC, nhất là cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cải cách quy trình cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh, đổi mới lề lối, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG, PHƯƠNG HƯỚNG VÀ KIẾN NGHỊ**

#### **1. Những mặt đã làm được**

Việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập bước đầu đem lại kết quả đáng ghi nhận. Quá trình triển khai đã được sự đồng thuận của các sở, ngành, đơn vị, địa phương, sự tham gia tích cực của người dân, tổ chức, doanh nghiệp và các cơ quan thông tin đại chúng. Những vướng mắc thường gặp trong công tác điều tra xã hội học đã được chủ động nghiên cứu, giải quyết thông suốt, hiệu quả.

Kết quả khảo sát, đánh giá đúng thực chất, phản ánh chính xác những nỗ lực và kết quả đã đạt được trong công tác CCHC, phục vụ nhân dân tại từng cơ quan, đơn vị, địa phương. UBND tỉnh cũng đã công bố công khai kết quả thực hiện, thẳng thắn nhìn nhận những mặt đã làm được, những mặt còn hạn chế để tiếp tục phấn đấu, sẵn sàng tiếp thu ý kiến để ngày càng phục vụ tốt hơn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, không chạy theo thành tích.

Chỉ số hài lòng công bố qua các năm cho thấy những chuyển biến tích cực về chất lượng phục vụ tại nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương; tạo động lực quan trọng để tiếp tục đẩy mạnh CCHC.

#### **2. Khó khăn, hạn chế**

Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị cần phải thực chất. Mục tiêu phấn đấu là ngày càng làm cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp hài lòng hơn. Trong xu thế phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập quốc tế, nhu cầu của nhân dân ngày càng cao hơn. Đồng thời, chỉ số hài lòng không mặc nhiên tăng lên hàng năm mà phụ thuộc vào nỗ lực của từng cơ quan, đơn vị và của cả hệ thống.

Nếu không quan tâm thường xuyên và có giải pháp quyết liệt, chỉ số hài lòng cải thiện rất chậm và thậm chí sụt giảm (qua 03 năm, chỉ số hài lòng lĩnh vực BHXH chỉ tăng xấp xỉ 1%; chỉ số trung bình các cơ quan sở và ngành công an năm 2015 giảm so với năm 2014; từ năm 2014-2015, chỉ số hài lòng trung bình các cơ quan hành chính tỉnh chỉ tăng 0,64%). Do vậy, việc đạt mục tiêu mà Chính phủ đã đề ra đến năm 2020 (trên 80%) đặt áp lực rất lớn cho UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh.

Việc triển khai khảo sát, đánh giá theo hình thức điều tra độc lập, phỏng vấn trực tiếp cho ra kết quả đáng tin cậy, được công nhận và sử dụng chính thức trong quản lý nhà nước nhưng cũng tốn nhiều thời gian và kinh phí thực hiện trên diện rộng. Trong khi đó, hình thức khảo sát trực tuyến chủ yếu chỉ cung cấp thông tin mang tính tham khảo, chưa thể sử dụng để công bố, đánh giá kết quả CCHC. Để kịp thời cho ra kết quả phục vụ xác định chỉ số CCHC hàng năm (công bố trong tháng 1 hàng năm), các cơ quan chủ trì điều tra, khảo sát phải thực hiện khối lượng công việc rất lớn, trong thời hạn khá gấp rút, do vậy áp lực chuyên môn rất lớn.



### **3. Phương hướng, kiến nghị**

Trong giai đoạn 2016-2020, tỉnh Khánh Hòa tiếp tục thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng định kỳ hàng năm, xem đây là một trong các chỉ số chính phục vụ đo lường kết quả, hiệu quả và tác động của CCHC, chất lượng quản lý và phục vụ nhân dân. Theo đó, sẽ tiếp tục hoàn thiện thang đo, cụ thể hóa tiêu chí thành phần, cập nhật bản câu hỏi điều tra, hợp lý hóa phân công trách nhiệm để thực hiện hiệu quả hơn nữa.

Đồng thời, ngay trong năm 2016, tỉnh Khánh Hòa sẽ triển khai khảo sát ý kiến trực tuyến trên Cổng thông tin tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa ở các sở, ngành, địa phương và trên Cổng thông tin CCHC của tỉnh, thu thập thông tin tham khảo thường xuyên để cải thiện liên tục chất lượng phục vụ.

UBND tỉnh Khánh Hòa kiến nghị Thủ tướng Chính phủ, Bộ Nội vụ tiếp tục quan tâm chỉ đạo quyết liệt đối với CCHC, nhất là cải cách thể chế và cải cách thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền các bộ, ngành Trung ương vì ảnh hưởng rất lớn đến tiến độ, hiệu quả triển khai của cấp tỉnh; nên có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH ĐẮK LẮK**  
**Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý cán bộ, công chức**  
**trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015  
và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Xác định cải cách hành chính là giải pháp quan trọng thực hiện thắng lợi Nghị quyết Đại hội đại biểu lần thứ XVI của Đảng bộ tỉnh và chiến lược phát triển kinh tế - xã hội vùng Tây Nguyên; Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh Đắk Lắk chỉ đạo đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả của bộ máy nhà nước, chủ động ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2011-2020, Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2012-2015, Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 và hàng năm; trong đó, có chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin theo Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015 và 2016-2020.

Quá trình triển khai các chương trình, kế hoạch cải cách hành chính, tỉnh Đắk Lắk luôn có sự tham gia của cả ba cấp chính quyền địa phương. Những nỗ lực thực hiện các nhiệm vụ về 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 nền hành chính đã tạo ra sự thống nhất trong hệ thống hành chính. Từ năm 2011 đến nay, tỉnh Đắk Lắk đã chú trọng đầu tư hạ tầng thông tin, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động hành chính nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động công vụ, được Bộ Thông tin và Truyền thông đánh giá cao thông qua xác định Chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin (ICT Index); cho thấy sự nỗ lực rất lớn của các cấp, các ngành địa phương trong việc thực hiện nhiệm vụ này.

**I. KẾT QUẢ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮK LẮK**

Trước đây, công tác quản lý cán bộ, công chức trên địa bàn của tỉnh được thực hiện thủ công theo phương pháp truyền thống. Với cách quản lý hồ sơ này, tỉnh gặp khó khăn trong tổng hợp, tra cứu, sửa đổi, cập nhật thông tin cán bộ, công chức... Bên cạnh đó, việc quản lý thông tin cán bộ, công chức theo phương pháp truyền thống chậm và không có công cụ dự báo tình hình công chức tại đơn vị đến tuổi về hưu, đến thời gian nâng lương, dẫn đến tình trạng bị động trong công tác quản lý, điều hành.

Đắk Lắk bước đầu ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý công chức từ năm 2012 tại Sở Nội vụ và nhân rộng vào năm 2013 với hệ thống phần mềm quản lý cán bộ, công chức phục vụ 15/15 huyện, thị xã, thành phố và 19/19 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh. Để thực hiện hệ thống này, tỉnh đã khảo sát, đánh giá và nâng cấp hiện trạng công nghệ thông tin để triển khai tập trung tại Sở Nội vụ. Phần mềm quản lý cán bộ, công chức được cài đặt, vận hành tại Trung tâm máy chủ của Sở Nội vụ có thể phục vụ nhu cầu cập nhật, tra cứu, tìm kiếm thông tin với số lượng người truy cập nhiều; phần mềm được thừa hưởng

các giải pháp an toàn thông tin, bảo mật hệ thống theo tiêu chuẩn xây dựng phần mềm.

Cho đến nay, tỉnh thống nhất quản lý, tra cứu, tìm kiếm, thống kê và đảm bảo bảo mật trong lưu trữ thông tin cho 3.215 công chức (đạt 100%) của các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

Hệ thống phần mềm quản lý toàn bộ thông tin về tuyển dụng công chức; sơ yếu lý lịch cá nhân; nâng lương, ngạch, bậc công chức; điều động, chuyển chuyên; bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, luân chuyển, biệt phái; quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng công chức; nghỉ việc, thôi việc, hưu trí; theo dõi khen thưởng, kỷ luật, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế; quản lý thông tin các cán bộ đã qua các cương vị lãnh đạo đảng, chính quyền một cách hiệu quả và thuận lợi cho nghiệp vụ quản lý của mình.

Ưu điểm của hệ thống là thực hiện chế độ báo cáo tự động, bao gồm: Báo cáo tự động trước 03 tháng hoặc 6 tháng thông tin danh sách công chức chuẩn bị được tăng lương; báo cáo thống kê chất lượng đội ngũ công chức; báo cáo danh sách công chức đến hạn bổ nhiệm lại, đến tuổi nghỉ hưu, đến hạn nâng lương; cảnh báo cho đơn vị chủ quản tình trạng công chức đến tuổi nghỉ hưu giúp cho cơ quan chủ động có kế hoạch quy hoạch, bố trí công chức tiếp theo; lưu trữ và kết xuất thông tin, báo cáo theo mẫu chuẩn quy định của Bộ Nội vụ. Quá trình cập nhật, khai thác thông tin được lưu lại lịch sử khai thác, cập nhật thông tin của mỗi tài khoản được phân quyền để đảm bảo cho công tác quản lý sau này.

Nhìn chung, hệ thống phần mềm quản lý công chức đã lưu trữ thông tin công chức tương đối hiệu quả, cung cấp đầy đủ thông tin về công chức, đáp ứng nhanh chóng nhu cầu báo cáo, thống kê theo mẫu và báo cáo về quản lý công chức theo quy định. Việc áp dụng các hệ thống phần mềm, trong đó có phần mềm quản lý công chức cùng với triển khai đồng bộ mô hình một cửa điện tử tại 15/15 huyện, thị xã, thành phố và cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 2, 3 trên địa bàn tỉnh đã góp phần đổi mới phương thức hoạt động của cơ quan nhà nước, nâng cao hiệu lực, hiệu quả của bộ máy nhà nước, minh bạch, thuận lợi trong cung cấp thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tham gia quản lý nhà nước hướng đến mục tiêu là sự hài lòng của công dân và tổ chức.

Trong quá trình triển khai ứng dụng công nghệ thông tin quản lý công chức có những thuận lợi và khó khăn như sau:

#### **Thuận lợi:**

Để hệ thống phần mềm quản lý công chức được vận hành thông suốt như hiện nay, ngoài sự quyết tâm của tỉnh trong chỉ đạo tin học hóa quy trình quản lý cán bộ, công chức và chỉ đạo của các cơ quan, đơn vị cập nhật thông tin cán bộ, công chức để thống nhất quản lý và kịp thời theo dõi các biến động về nhân sự, tỉnh còn có những thuận lợi như sau:

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã đáp ứng cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, kết nối internet băng thông rộng.
- Sở Nội vụ có cán bộ quản trị mạng riêng.
- Phần lớn cán bộ, công chức sử dụng thành thạo máy tính.

### **Khó khăn:**

Một số đơn vị có sự thay đổi về cán bộ liên quan nhưng chưa thực hiện tốt công tác bàn giao, hướng dẫn sử dụng phần mềm nên dẫn đến tình trạng không thường xuyên cập nhật thông tin cán bộ, công chức kịp thời.

Phần mềm qua thời gian sử dụng phải nâng cấp bản quyền, phần mềm; nâng cấp hệ thống máy chủ đáp ứng nhu cầu phát triển và công tác an toàn, bảo mật thông tin nên cần phải có kinh phí đáp ứng cho thời gian tới.

## **II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2016 VÀ NHỮNG NĂM TỚI**

Thời gian tới tỉnh sẽ mở rộng phần mềm quản lý cán bộ, công chức để thống nhất quản lý đối với đội ngũ công chức, viên chức của các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh (40.222 người); quản lý đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh (4.299 người).

Với quyết tâm của lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, sự tin tưởng, ủng hộ của đội ngũ cán bộ, công chức và Nhân dân trên địa bàn tỉnh, Đắk Lắk sẽ tiếp tục triển khai phần mềm quản lý công chức nói riêng và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức và cải cách hành chính nhằm thay đổi phương thức hoạt động và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước.

## **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

1. Đắk Lắk đang sử dụng phần mềm mở quản lý cán bộ, công chức, đề nghị thời gian tới Bộ Nội vụ triển khai phần mềm dùng chung quản lý cán bộ, công chức, viên chức đảm bảo cho các địa phương tích hợp được để thuận lợi cho công tác quản lý, sử dụng.

2. Trung ương hỗ trợ kinh phí để tỉnh đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin của tỉnh (Trung tâm tích hợp dữ liệu, hỗ trợ kinh phí cho xây dựng Chính quyền điện tử thành phố Buôn Ma Thuột) để triển khai hiệu quả về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Trên đây là báo cáo tham luận về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý công chức trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk./

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG**  
**Tình hình triển khai và thực hiện Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**  
**tập trung cấp tỉnh của UBND tỉnh Bình Dương**

*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015  
và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

---

Bình Dương là tỉnh thuộc miền Đông Nam Bộ, nằm trong vùng kinh tế trọng điểm phía Nam, có diện tích tự nhiên 2.694,4km<sup>2</sup>, dân số khoảng 2 triệu người. Trong những năm qua, mặc dù tình hình trong nước và thế giới có nhiều khó khăn, thách thức, nhưng được sự quan tâm chỉ đạo sâu sát, kịp thời của Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương, Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh đã chủ động, tập trung chỉ đạo, điều hành, đề ra nhiều giải pháp tích cực để duy trì tốc độ phát triển kinh tế - xã hội. Hầu hết các chỉ tiêu kinh tế - xã hội chủ yếu hàng năm đều đạt và vượt kế hoạch đề ra. GDP tăng bình quân 13%; thu nhập bình quân đầu người năm 2015 ước đạt 72,3 triệu đồng; cơ cấu kinh tế chuyển dịch theo hướng tăng tỷ trọng dịch vụ, giảm tỷ trọng nông nghiệp, với tỷ trọng công nghiệp – dịch vụ - nông nghiệp tương ứng là 60% - 37,3% - 2,7%; toàn tỉnh hiện có 28 khu công nghiệp và trên 24.000 doanh nghiệp. Bên cạnh phát triển kinh tế, tỉnh luôn quan tâm đến công tác cải cách hành chính, xem đây là nhiệm vụ trọng tâm, khâu đột phá để góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Lãnh đạo tỉnh luôn đặt ra yêu cầu đổi mới, cam kết và hành động đầy mạnh cải cách thủ tục hành chính nhằm tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, nhà đầu tư khi tiếp cận với chính sách, ưu đãi của tỉnh.

Việc xây dựng và đưa vào hoạt động Trung tâm Hành chính tỉnh là một trong những chủ trương thể hiện sự quyết tâm mạnh mẽ và sáng tạo của lãnh đạo tỉnh trong cải cách hành chính, hướng tới mục tiêu xây dựng nền hành chính thống nhất, tập trung, hiện đại, đồng bộ và hài hòa trong sự phát triển chung, tương xứng với tốc độ phát triển kinh tế - xã hội Bình Dương trong tương lai. Đây có thể nói là bước tiến quan trọng trong tiến trình hiện đại hóa nền hành chính nhà nước, góp phần tạo dựng môi trường đầu tư thông thoáng, thuận lợi cho doanh nghiệp, nâng cao mức độ hài lòng của nhân dân đối với chính quyền tỉnh Bình Dương.

Trung tâm Hành chính tỉnh Bình Dương được xây dựng và đưa vào hoạt động chính thức từ tháng 02/2014. Tầng 1 của Trung tâm được bố trí cho 20 sở, ban, ngành và một số đơn vị trực thuộc làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (100% thủ tục hành chính) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cấp tỉnh (được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 2239/QĐ-UBND ngày 13/9/2013). Đồng thời, để đáp ứng yêu cầu thực tiễn, Ủy ban nhân dân tỉnh đã quyết định thành lập Trung tâm hành chính công - là mô hình thí điểm, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Nội vụ để theo dõi, điều phối hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tập trung tại Trung tâm Hành chính tỉnh.

Về tổ chức bộ máy và cơ chế hoạt động của Trung tâm, Trung tâm Hành chính công là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Nội vụ, có tư cách pháp nhân, được sử dụng con dấu riêng và mở tài khoản tại Kho bạc nhà nước. Trung tâm chịu sự

quản lý, chỉ đạo trực tiếp của Giám đốc Sở Nội vụ. Trung tâm có chức năng giúp Giám đốc Sở Nội vụ quản lý, điều hòa, điều phối hoạt động giải quyết thủ tục hành chính; ứng dụng công nghệ thông tin; quản lý trang thiết bị, cơ sở vật chất tại Khu hành chính một cửa Tòa nhà Trung tâm Hành chính tỉnh.

Toàn bộ nhân sự thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm hành chính công do Giám đốc các sở, ban, ngành bố trí, giao nhiệm vụ, trả lương và các chế độ, chính sách khác theo quy định. Trung tâm có nhiệm vụ điều hòa, phối hợp, theo dõi, giám sát, đôn đốc hoạt động của Bộ phận một cửa của các sở, ban, ngành bảo đảm tiến độ và thời gian giải quyết theo quy định. Công chức, viên chức, người làm việc trực tiếp tại Trung tâm được hỗ trợ 400.000 đồng/người/tháng và hỗ trợ đồng phục 4 bộ/người/năm (tương đương 4 triệu đồng).

*Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính*, nhằm từng bước hiện đại hoá Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, triển khai các dự án ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm, cụ thể như: phần mềm một cửa cấp tỉnh; phần mềm đánh giá cán bộ, công chức; phần mềm tra cứu thủ tục hành chính thông minh. Ngoài ra, các kiosk tra cứu thông tin thủ tục hành chính còn được tích hợp để quét tra cứu mã vạch in trên giấy biên nhận để tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ.

Ngoài ra, tại Trung tâm đã bố trí 1 bưu cục phục vụ việc luân chuyển văn thư, giấy tờ từ bên ngoài vào Trung tâm hành chính và cung cấp dịch vụ trả kết quả TTHC tại nhà, nhận hồ sơ TTHC và các dịch vụ bưu chính khác. Khu vực tư vấn pháp lý về TTHC miễn phí; Đội ngũ tình nguyện viên, đoàn viên làm nhiệm vụ tiếp tân, hướng dẫn, hỗ trợ; Tổng đài 8283 và 0650.1080 để phục vụ đăng ký làm TTHC và tra cứu tình trạng hồ sơ; Trang dịch vụ hành chính công tích hợp tất cả các tiện ích từ tìm hiểu TTHC; tình trạng giải quyết hồ sơ và đăng ký trả kết quả tại nhà online...; Số điện thoại đường dây nóng và email công vụ cũng được công khai để hỗ trợ và tiếp nhận các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp.

Kết quả hoạt động của Trung tâm trong năm 2015 và quý I/2016, như sau:

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận và giải quyết đúng hạn trong năm 2015 là **90%**, Quý I/2016 đạt **96%**.

- Tỷ lệ hồ sơ được chuyển trả kết quả tại nhà, tại trụ sở cơ quan của người dân, doanh nghiệp năm 2015 là **45%**; quý I/2016 là **52,43%**.

- **89%** người dân, doanh nghiệp hài lòng khi đánh giá cán bộ, công chức trong năm 2015 tương ứng với tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn. Quý I/2016, tỷ lệ người dân, doanh nghiệp tham gia đánh giá hài lòng đạt **96,6%**.

Qua hơn 2 năm đi vào hoạt động, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh đã đạt được nhiều kết quả tích cực, với mô hình tập trung, thống nhất trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công, kết hợp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để hướng tới sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp và tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của tỉnh. Tuy nhiên, bên cạnh những

mặt tích cực đạt được thì vẫn còn những tồn tại, khó khăn trong quá trình vận hành, giải quyết TTHC tại Trung tâm, cụ thể như:

1. Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương là mô hình mới, hoạt động mang tính thí điểm, chưa có tiền lệ và hiện nay, vẫn chưa có quy định, hướng dẫn cụ thể về mô hình này. Do đó, việc tổ chức và hoạt động của Trung tâm cũng gặp một số khó khăn, vướng mắc (vị trí pháp lý, tổ chức bộ máy, biên chế, cơ chế vận hành, phối hợp, chế độ chính sách và cơ chế tài chính).

2. Việc kết nối phần mềm 1 cửa tập trung cấp tỉnh với các phần mềm chuyên ngành do các Bộ, ngành triển khai toàn quốc vẫn còn vướng mắc về mặt kỹ thuật; một số phần mềm chưa được các Bộ, ngành đồng ý kết nối và chia sẻ dữ liệu. Điều này dẫn đến việc cán bộ, công chức phải thao tác ít nhất 2 lần cho 1 hồ sơ TTHC nếu có liên quan đến các lĩnh vực này, cơ sở dữ liệu không được chia sẻ, kết nối và khai thác hiệu quả, phục vụ yêu cầu quản lý nhà nước tại địa phương.

3. Hiện nay, các địa phương chỉ có thẩm quyền rút ngắn thời gian thẩm định, phê duyệt, giải quyết TTHC trong thực tế, không có thẩm quyền giảm thành phần hồ sơ, yêu cầu, thời gian để thực hiện TTHC. Ngoài ra, mỗi ngành đều quy định riêng về điều kiện, quy trình thực hiện TTHC nên khi thực hiện các TTHC theo nhóm yêu cầu công việc trong thực tế ở địa phương, nhất là TTHC liên quan đến doanh nghiệp thì còn nhiều khó khăn.

Trong thời gian tới, Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục chỉ đạo nâng cao chất lượng tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận một cửa tập trung, cụ thể như: rà soát, bố trí nhân sự (đã qua tập huấn) tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả nhiều lĩnh vực khác nhau để điều phối, hỗ trợ cho những lĩnh vực có hồ sơ tăng đột biến và giảm nhân sự cho các sở, ngành có số lượng hồ sơ phát sinh ít; triển khai cung ứng dịch vụ công mức độ 3, 4 đối với một số thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính của Văn phòng Chính phủ quy định; đẩy mạnh đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và thực hiện nâng cấp hệ thống phần mềm phục vụ giải quyết thủ tục hành chính hiện tại của tỉnh.

Trên đây là báo cáo tham luận về “Tình hình tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh” của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương./.

**BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND TỈNH ĐỒNG THÁP**  
**Về những khó khăn, thách thức và giải pháp triển khai có hiệu quả công tác**  
**cải cách thể chế của tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2016 - 2020**  
*(Tài liệu phục vụ Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015*  
*và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020)*

Cải cách hành chính là chủ trương lớn của Đảng, Nhà nước ta, là quá trình thay đổi nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả của bộ máy hành chính nhà nước; qua đó, góp phần giữ vững ổn định chính trị, thúc đẩy sự phát triển kinh tế và dân chủ hóa đời sống xã hội. Là một tỉnh thuộc khu vực đồng bằng sông Cửu Long - Đồng Tháp có diện tích tự nhiên 3.374 km<sup>2</sup>, dân số khoảng 1,7 triệu người, gồm 12 huyện, thị xã, thành phố và 144 xã, phường, thị trấn. Điều kiện tự nhiên, xã hội của tỉnh còn nhiều khó khăn, kinh tế chủ yếu còn dựa vào nông nghiệp. Để phát triển kinh tế - xã hội, nhiều năm qua, Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh đã xác định và tập trung chỉ đạo thực hiện các chương trình lớn mang tính đột phá như: Đề án Tái cơ cấu ngành nông nghiệp gắn với Chương trình Xây dựng nông thôn mới và trọng tâm là định vị lại sản xuất theo thị trường; Đề án Phát triển du lịch với thông điệp: “Không chỉ vì mục đích kinh tế mà còn vì trách nhiệm và lòng tự hào quê hương xứ sở”; Đề án Đưa lao động đi nước ngoài mang ý nghĩa sâu xa là: “Ra đi làm thuê để về làm chủ” và xây dựng hình ảnh một: “Đồng Tháp - Thuần khiết như hòn Sen”,...

Đặc biệt, lãnh đạo tỉnh nhận thấy để phát triển kinh tế - xã hội, thu hút đầu tư, thúc đẩy sản xuất, kinh doanh cần phải đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền thân thiện với người dân, doanh nghiệp; xem công tác này vừa là mục tiêu, vừa là giải pháp quan trọng trong việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, đồng thời, có thể bù đắp cho những bất lợi của tỉnh về tài nguyên thiên nhiên, nhất là vị trí vẫn còn “khuất nẻo”.

Từ nhận thức trên, tỉnh đã quan tâm đẩy mạnh cải cách hành chính, cụ thể hóa và ban hành nhiều văn bản thuộc thẩm quyền nhằm tạo điều kiện cho các thành phần kinh tế phát triển, tạo thuận lợi cho nhà đầu tư, cá nhân, tổ chức trong quan hệ hành chính. Trong 05 năm qua, với sự nỗ lực của các ngành, các cấp, công tác cải cách hành chính của tỉnh đã đạt được nhiều kết quả nổi bật, triển khai được nhiều mô hình hay, cách làm mới như: Xây dựng Quy trình cải cách trong thực hiện trình tự, thủ tục triển khai dự án đầu tư; triển khai dịch vụ chuyển phát hồ sơ thủ tục hành chính qua đường bưu chính đến tận nhà dân; thực hiện phần mềm khảo sát trực tuyến sự hài lòng của người dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tổ chức khảo sát và công bố chỉ số hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công; triển khai mô hình chính quyền cấp xã tiếp xúc đối thoại với công dân; mô hình “nụ cười công sở” trong giao tiếp, ứng xử của đội ngũ công chức với công dân, tổ chức; thực hiện liên thông “03 trong 01” trong cấp Đăng ký khai sinh, nhập hộ khẩu và cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi,... Ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan hành chính được đẩy mạnh với nhiều phần mềm thiết thực như: Phần mềm theo dõi thực hiện nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân



tính, phần mềm một cửa điện tử, phần mềm quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, phần mềm đánh giá cán bộ, công chức,... Tỉnh đã tổ chức thi tuyển công chức theo nguyên tắc cạnh tranh; đồng thời, thực hiện bước đột phá trong việc tổ chức thi tuyển các chức danh lãnh đạo, quản lý. Bên cạnh đó, tiến hành rà soát, sắp xếp nhằm giảm khoảng 60% số lượng các Hội đồng, Ban Chỉ đạo; xây dựng kế hoạch nhằm giảm 30% số lượng các cuộc hội, họp để tăng cường đi cơ sở, kịp thời giải quyết trực tiếp các vướng mắc phát sinh trong hoạt động quản lý nhà nước và sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống của nhân dân,...

Kết quả thực hiện cải cách hành chính 05 năm qua đã góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế (GDP) của tỉnh đạt trung bình 9,5% và đưa tỉnh vươn lên vị trí thứ 02/63 tỉnh, thành phố về Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2014, vị trí thứ 02/13 tỉnh, thành phố thuộc khu vực Đồng bằng sông Cửu Long về Chỉ số cải cách hành chính (PAR-INDEX) năm 2014.

Trong thực hiện cải cách thể chế hành chính, tỉnh đã đạt được một số kết quả đáng ghi nhận. Việc xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật được đổi mới và hoàn thiện, đảm bảo đúng quy trình, công khai, dân chủ. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của địa phương ngày càng hoàn thiện. Các cơ chế, chính sách được ban hành đã tạo điều kiện thuận lợi cho các thành phần kinh tế đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, thu hút lao động, giải quyết việc làm, thực hiện các chính sách xã hội, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật được quan tâm thực hiện bằng nhiều hình thức. Thường xuyên kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật để kịp thời tham mưu, đề xuất cấp có thẩm quyền hủy bỏ hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn và quy định pháp luật mới ban hành. Trong 05 năm qua, tỉnh đã tổ chức rà soát 391 văn bản quy phạm pháp luật gồm: 138 Nghị quyết do Hội đồng nhân dân ban hành; 248 Quyết định và 04 Chỉ thị do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và công bố danh mục các văn bản còn hiệu lực, hết hiệu lực hoặc cần sửa đổi, bổ sung. Công tác cải cách thủ tục hành chính cũng được tỉnh quan tâm đẩy mạnh và thường xuyên rà soát để đề xuất sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các thủ tục còn rườm rà, phức tạp nhằm tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp.

Tuy nhiên, kết quả thực hiện một số nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh vẫn chưa đạt được như mong muốn. Sự chỉ đạo, điều hành của một số người đứng đầu các ngành, các cấp chưa thật sự quyết liệt, sâu sát; còn ý lại trông chờ hướng dẫn của cấp trên, chưa chủ động trong thực hiện nhiệm vụ theo thẩm quyền đã giao. Trong cải cách thể chế hành chính tại địa phương còn gặp một số khó khăn, hạn chế như sau:

- Công tác dự báo về ban hành văn bản quy phạm pháp luật thiếu chính xác, nhiều văn bản quy phạm pháp luật trong chương trình chưa được ban hành nhưng phải soạn thảo những văn bản quy phạm pháp luật khác để triển khai văn bản của cấp trên hoặc đáp ứng tình hình quản lý của địa phương;

- Việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật và công tác tuyên truyền, phổ biến văn bản quy phạm pháp luật đến người dân đôi khi còn chậm so với yêu cầu;

đội ngũ công chức tham mưu trình độ chuyên môn chưa đồng đều, ảnh hưởng đến chất lượng văn bản quy phạm pháp luật;

- Một số chủ trương, chính sách về phát triển khoa học và công nghệ triển khai vào thực tế còn chậm, như: Phát triển công nghệ cao, phát triển doanh nghiệp hoạt động khoa học và công nghệ,... Cơ chế, chính sách khuyến khích xã hội hóa trên các lĩnh vực ban hành còn chậm, chưa có nhiều ưu đãi nên chưa khuyến khích được các thành phần kinh tế tham gia;

- Công tác theo dõi thi hành pháp luật hiệu quả chưa cao nên dẫn đến một số văn bản chậm sửa đổi, bổ sung làm giảm hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước mà nguyên nhân chủ yếu do trình độ năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức chưa đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ đề ra.

Thể chế hành chính là một nội dung cơ bản của nền hành chính, với hệ thống các quy định, quy tắc, quy chế để điều chỉnh sự vận hành của bộ máy hành chính nhà nước nên nếu xét đến cùng nó là linh hồn, là nền tảng cơ bản của nền hành chính quốc gia, trên cơ sở đó cá nhân, tổ chức của khu vực nhà nước, khu vực tư nhân và của xã hội hoạt động, vận hành. Thể chế, cơ chế, chính sách có chất lượng thấp sẽ ảnh hưởng tiêu cực tới kết quả hoạt động của cả xã hội và dưới góc độ kinh tế thì khó bảo đảm tăng trưởng kinh tế và phát triển bền vững. Trong các nội dung cải cách thì cải cách thể chế hành chính được xác định là một nội dung trọng tâm của cải cách.

Tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế của nước ta đang được đẩy mạnh với việc tham gia vào Hiệp định đối tác xuyên Thái Bình Dương (TTP), Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) và các hiệp định thương mại tự do (FTA) thế hệ mới. Đây là cơ hội để đẩy mạnh thu hút đầu tư; mở rộng xuất khẩu, tạo thế cân bằng mới trong quan hệ thương mại với các nước; tạo dựng khuôn khổ cải cách thể chế, cải thiện môi trường kinh doanh; đẩy nhanh cơ cấu lại nền kinh tế, chuyển đổi mô hình tăng trưởng. Đồng thời, sẽ mang lại những thách thức không thể xem thường, cụ thể là sự cạnh tranh quyết liệt trên cả 3 cấp độ đó là: Cạnh tranh giữa sản phẩm với sản phẩm; cạnh tranh giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp và cạnh tranh giữa Chính phủ với Chính phủ về chất lượng thể chế và môi trường kinh doanh. Ở góc độ địa phương, thách thức này đối với tỉnh Đồng Tháp là rất lớn, nhất là trên lĩnh vực nông nghiệp. Nền kinh tế với độ mở ngày càng cao nhưng kỹ năng quản trị, đàm phán, am hiểu luật pháp quốc tế còn hạn chế của đa số doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh sẽ ảnh hưởng đến sự phát triển nếu không có đổi sách phù hợp.

Trước cơ hội và những khó khăn, thách thức do quá trình hội nhập quốc tế mang lại, tỉnh đã và đang đề ra một số giải pháp trong cải cách thể chế hành chính tại địa phương trong thời gian tới như sau:

1. Nâng cao năng lực dự đoán, dự báo tình hình để chủ động trong việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật, đáp ứng yêu cầu quản lý của địa phương và kịp thời triển khai các văn bản quy phạm pháp luật cấp trên. Muốn vậy phải tăng cường đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức để nâng cao chất lượng tất cả các khâu trong công tác soạn thảo, ban hành, theo dõi thi hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật.

2. Đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, nhất là các quy định của các hiệp định kinh tế đã ký kết đến người dân, cộng đồng doanh nghiệp và đội ngũ cán bộ, công chức.

3. Tiếp tục hoàn thiện hệ thống pháp luật của địa phương đảm bảo đồng bộ, kịp thời, có tính khả thi cao, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước và phù hợp với luật pháp quốc tế; triển khai đồng bộ, hiệu quả các giải pháp đã đề ra nhằm tiếp tục nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh của tỉnh.

4. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các chính sách ưu đãi, khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư, kinh doanh. Vận hành hợp lý cơ chế, chính sách của Trung ương đề thúc đẩy các thành phần kinh tế phát triển tại địa phương. Hỗ trợ, tạo thuận lợi cho các doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn tín dụng; tiếp cận thị trường trong nước và quốc tế, nắm bắt kịp thời thông tin thị trường, gắn với quảng bá thương hiệu sản phẩm.

5. Xây dựng các cơ chế, chính sách khuyến khích các doanh nghiệp khởi nghiệp. Sửa đổi, bổ sung quy định về trình tự, thủ tục đầu tư; xây dựng sổ tay kêu gọi đầu tư. Tạo điều kiện cho các doanh nghiệp đổi mới thiết bị, công nghệ, xây dựng thương hiệu, gia tăng tính cạnh tranh của sản phẩm trên thị trường.

6. Chủ động tìm hiểu, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp. Cập nhật, cung cấp các chính sách ưu đãi đến nhà đầu tư. Xây dựng lãi suất vay vốn từ Quỹ Đầu tư phát triển của tỉnh đủ sức hấp dẫn nhà đầu tư. Tạo cơ chế thu hút nguồn lực trong dân hướng vào đầu tư sản xuất, kinh doanh. Mở rộng liên kết, hợp tác với các đối tác trong và ngoài nước hướng vào phục vụ mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Qua thực tiễn tại địa phương, để cải cách thể chế hành chính đạt hiệu quả, đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế thị trường, định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế, Đồng Tháp kiến nghị Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương một số nội dung sau:

1. Xây dựng hệ thống pháp luật Việt Nam đồng bộ, thống nhất, khả thi, công khai, minh bạch, ổn định, dễ tiếp cận, với chi phí tuân thủ thấp; đẩy mạnh cải cách thể chế hành chính đồng bộ với cải cách thể chế kinh tế để Nhà nước thực hiện tốt chức năng kiến tạo phát triển trong điều kiện phát triển kinh tế thị trường và hội nhập kinh tế quốc tế; loại bỏ tình trạng lợi ích cục bộ trong quá trình ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

2. Cải tiến quá trình làm Luật, Pháp lệnh để khi có hiệu lực có thể thực hiện ngay, tránh tình trạng phải chờ văn bản hướng dẫn của Chính phủ, của bộ. Tăng cường năng lực soạn thảo Luật của đại biểu và các cơ quan của Quốc hội, từng bước giảm bớt tình trạng cơ quan hành chính xây dựng và trình dự thảo Luật.

3. Thực hiện bước chuyển hướng chỉ đạo chiến lược từ việc đặt trọng tâm vào xây dựng và hoàn thiện pháp luật sang hoàn thiện và tổ chức thực thi pháp luật, bảo đảm tính nghiêm minh của pháp luật, tính liên thông, gắn kết mật thiết giữa công tác xây dựng và tổ chức thi hành pháp luật.

4. Triển khai mạnh mẽ, đồng bộ, khả thi các giải pháp cải thiện năng lực cạnh tranh quốc gia; rà soát và đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền cho địa phương tránh tình trạng tập trung quá nhiều quyền lực tại bộ, ngành Trung ương để hạn chế tình trạng “xin - cho”.

5. Đẩy nhanh quá trình đơn giản hóa thủ tục hành chính, ban hành các loại mẫu, biểu, hồ sơ, thời gian, quy trình giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông từ bộ, ngành Trung ương đến Ủy ban nhân dân cấp xã để thực hiện thống nhất trong cả nước. Đồng thời, cắt giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực, ưu tiên các thủ tục hành chính phục vụ hội nhập kinh tế quốc tế, thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm như: Đầu tư, đất đai, xây dựng, sở hữu nhà ở, thuế, hải quan, xuất khẩu, nhập khẩu, y tế, tiếp cận điện năng, quản lý thị trường. Bảo đảm điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các thành phần kinh tế trong môi trường kinh doanh thông thoáng, bình đẳng, góp phần giải phóng nguồn lực xã hội, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, đảm bảo hoàn thành mục tiêu nâng mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80% vào trước năm 2020.

Tóm lại, trong quá trình triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, trong đó, có cải cách thể chế hành chính, tỉnh đã kịp thời ban hành những văn bản chỉ đạo, điều hành các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh nghiêm túc thực hiện. Trong thời gian tới, quá trình cải cách chắc chắn sẽ gặp phải nhiều khó khăn, trở ngại cần phải nỗ lực, cố gắng, kiên trì, bền bỉ nhiều hơn nữa để vượt qua. Trên tâm thế mong muốn đổi mới cùng với cả nước tiến đến xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại, năm 2016 tỉnh đã đề ra thông điệp: “Ý tưởng sáng tạo, khơi nguồn thành công. Giảm quyền lực, tăng trách nhiệm, chia sẻ khó khăn” để cùng thống nhất trong nhận thức, đồng lòng trong hành động từ đội ngũ lãnh đạo đến từng cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp, cùng tạo động lực mới cho phát triển./.

**KẾ HOẠCH  
CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH  
GIAI ĐOẠN 2016 - 2020**

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 225/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 04 tháng 02 năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước  
giai đoạn 2016 - 2020**

**THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ 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; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 06 năm 2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 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;

Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Nội vụ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020, gồm những nội dung chủ yếu sau đây:

**I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

**1. Mục tiêu .**

- Tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ, đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước trong giai đoạn II (2016 - 2020). Trong đó, tập trung thực hiện các trọng tâm cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 là: Cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công.



- Khắc phục những tồn tại, hạn chế, bất cập trong quá trình triển khai thực hiện giai đoạn 2011 - 2015 của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ.

- Gắn kết công tác cải cách hành chính của các bộ, ngành và địa phương; tăng cường trách nhiệm của các cá nhân, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính. Nâng cao chất lượng, hiệu quả của cải cách hành chính để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước đến năm 2020.

## 2. Yêu cầu

- Nâng cao chất lượng toàn diện triển khai cải cách hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp từ Trung ương tới địa phương đáp ứng yêu cầu của thời kỳ mới.

- Gắn kết chặt chẽ việc triển khai các nhiệm vụ, đề án, dự án cải cách hành chính; tăng cường chỉ đạo, phối hợp giữa các bộ, ngành và địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020, bảo đảm chất lượng, hiệu quả trên cơ sở thực hiện đầy đủ các nhóm giải pháp quy định tại Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

- Đôn đốc triển khai có kết quả các nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020, bảo đảm nâng cao năng lực, kỹ năng thực thi công vụ, ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp; gắn cải cách hành chính với cải cách lập pháp, tư pháp; cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh.

- Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nước tại các bộ, ngành và địa phương trong quá trình triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Kế thừa và phát huy những kinh nghiệm tốt trong cải cách hành chính ở trong nước giai đoạn vừa qua, đồng thời chủ động nghiên cứu kinh nghiệm tiên tiến của các nước áp dụng phù hợp vào thực tiễn của Việt Nam.

## II. NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016 - 2020

### 1. Cải cách thể chế

a) Tiếp tục đẩy mạnh và thực hiện đồng bộ cải cách hành chính, cải cách lập pháp và cải cách tư pháp, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa thực sự của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân, vận hành một cách hiệu lực và hiệu quả, thực hiện tốt chức năng kiến tạo phát triển trong điều kiện phát triển nền kinh tế thị trường và xây dựng xã hội dân chủ.



b) Tiếp tục hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, bảo đảm tuân theo các tiêu chuẩn phổ biến của nền kinh tế thị trường hiện đại và hội nhập quốc tế.

c) Hoàn thiện hệ thống thể chế, pháp luật của nền hành chính phù hợp với Hiến pháp năm 2013.

d) Đẩy mạnh việc hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền con người, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân theo Hiến pháp năm 2013 và các chuẩn mực quốc tế, mở rộng và phát huy dân chủ xã hội chủ nghĩa.

đ) Đến năm 2020, hoàn thành cơ bản nhiệm vụ xây dựng hệ thống pháp luật Việt Nam đồng bộ, thống nhất, khả thi, công khai, minh bạch, ổn định, dễ tiếp cận, với chi phí tuân thủ thấp, dựa trên hệ thống chính sách đã được hoạch định trong từng lĩnh vực phù hợp với mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội.

e) Thể chế hóa nguyên tắc phân công, phối hợp, kiểm soát quyền lực nhà nước; phòng, chống tham nhũng; tăng cường hiệu quả quản trị nhà nước; tăng cường tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình trong tổ chức và hoạt động của các cơ quan nhà nước, các thiết chế trong hệ thống chính trị.

g) Tiếp tục đổi mới, hoàn thiện thể chế về sở hữu, doanh nghiệp nhà nước; xác định rõ vai trò quản lý của Nhà nước đối với vai trò chủ sở hữu tài sản, vốn của Nhà nước; hoàn thiện thể chế về tổ chức và kinh doanh vốn nhà nước.

h) Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân, trọng tâm là bảo đảm và phát huy quyền làm chủ của nhân dân, lấy ý kiến của nhân dân trước khi quyết định các chủ trương, chính sách quan trọng và về quyền giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

i) Thực hiện bước chuyển hướng chỉ đạo chiến lược từ việc đặt trọng tâm vào xây dựng và hoàn thiện pháp luật sang hoàn thiện và tổ chức thực thi pháp luật, bảo đảm tính nghiêm minh của pháp luật, tính liên thông, gắn kết mật thiết giữa công tác xây dựng và tổ chức thi hành pháp luật.

k) Đổi mới công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát trong quá trình tham mưu, ban hành văn bản quy phạm pháp luật nhằm loại bỏ tình trạng lợi ích cục bộ trong quá trình ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

## 2. Cải cách thủ tục hành chính

a) Tổ chức thực hiện có hiệu quả Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015; thực hiện kiểm soát chặt chẽ việc quy định thủ tục hành chính ngay từ khâu dự thảo; thực hiện nghiêm túc trách nhiệm người đứng đầu trong công tác cải cách thủ tục hành chính theo đúng Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10 tháng 6 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ.



b) Đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội; ưu tiên các thủ tục hành chính phục vụ hội nhập kinh tế quốc tế, thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm: Đầu tư; đất đai; xây dựng; sở hữu nhà ở; thuế; hải quan; xuất khẩu; nhập khẩu; y tế; tiếp cận điện năng; quản lý thị trường, bảo đảm điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các thành phần kinh tế trong môi trường kinh doanh thông thoáng, bình đẳng, góp phần giải phóng nguồn lực xã hội, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80% vào năm 2020.

c) Tăng cường xây dựng và hoàn thiện các hình thức công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính; chú trọng việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý hoặc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, địa phương; công khai thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và trên trang thông tin điện tử; niêm yết thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị nơi trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

d) Triển khai thiết lập và đưa vào vận hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền.

đ) Xây dựng Đề án đơn giản hóa chế độ báo cáo trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; nghiên cứu, nhân rộng mô hình hay, cách làm mới trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên phạm vi toàn quốc.

e) Tiếp tục tổ chức thực hiện có kết quả Đề án Tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013 - 2020.

g) Tập trung cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ các cơ quan nhà nước, tổ chức sự nghiệp công lập, dịch vụ công và các thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

### 3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

a) Nghiên cứu rà soát, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của các cơ quan, tổ chức, đơn vị (bao gồm cả cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập), sắp xếp lại các cơ quan, tổ chức bảo đảm tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu phát triển.

b) Phân loại các cơ quan hành chính làm cơ sở xác định tổ chức, bộ máy phù hợp với yêu cầu quản lý và nâng cao chất lượng cung ứng các nhu cầu cơ bản thiết yếu phục vụ nhân dân. Những nhiệm vụ mà cơ quan nhà nước không cần thiết phải trực tiếp thực hiện hoặc thực hiện không có hiệu quả thì chuyển sang các tổ chức ngoài nhà nước đảm nhận.



c) Nghiên cứu xây dựng và đưa vào áp dụng mô hình đánh giá tổ chức.

d) Hoàn thiện các quy định về phân cấp quản lý Trung ương - địa phương trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo nguyên tắc cơ quan hành chính nhà nước cấp trên thực hiện những việc mà cơ quan hành chính nhà nước cấp dưới làm không hiệu quả. Xác định rõ ràng, minh bạch các mục tiêu, yêu cầu, nguyên tắc, điều kiện và chế tài các quy định phân cấp.

đ) Tiếp tục cải cách và triển khai trên diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020.

e) Hoàn thiện quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công lập theo ngành, lĩnh vực. Phân loại đơn vị sự nghiệp để thực hiện các hình thức chuyển đổi phù hợp (hoạt động theo mô hình doanh nghiệp, cổ phần hóa, hợp tác công tư...). Đẩy mạnh xã hội hóa các đơn vị sự nghiệp công lập có khả năng tự bảo đảm toàn bộ chi phí hoạt động (trường đại học, học viện, viện nghiên cứu, cơ sở dạy nghề, bệnh viện...) theo hướng tiếp tục đẩy mạnh việc giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tài chính, nhân sự và khuyến khích thành lập các tổ chức cung ứng dịch vụ công thuộc các thành phần ngoài nhà nước, nhất là lĩnh vực giáo dục - đào tạo, y tế, khoa học và công nghệ. Tăng cường kiểm tra, giám sát của các cơ quan nhà nước và nhân dân đối với hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập.

g) Quy định chặt chẽ điều kiện, tiêu chí thành lập, giải thể, sáp nhập đơn vị hành chính các cấp theo hướng khuyến khích sáp nhập đơn vị hành chính cấp xã, bảo đảm cơ bản không tăng số lượng đơn vị hành chính ở địa phương.

4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

a) Tiếp tục đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức, xây dựng 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. 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.

b) Đề cao trách nhiệm và đạo đức công vụ, trách nhiệm xã hội, siết chặt kỷ luật, kỷ cương trong chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ của cán bộ, công chức.

c) Bổ sung và hoàn thiện các chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ của công chức, viên chức.

d) Đổi mới phương thức tuyển dụng công chức, viên chức về quy trình, thẩm quyền, trách nhiệm và có quy định về xử lý các vi phạm; tổ chức thí điểm đổi mới phương thức tuyển chọn lãnh đạo, quản lý.

đ) Đổi mới công tác thống kê, báo cáo và quản lý hồ sơ công chức, viên chức.

e) Triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết 39-NQ/TW ngày 17 tháng 4 năm 2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20 tháng 11 năm 2014 của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế.

g) Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức. Rà soát lại các chương trình đào tạo cán bộ, công chức, viên chức, loại bỏ những nội dung đào tạo trùng lặp, để công tác đào tạo, bồi dưỡng mang lại lợi ích thiết thực, không lãng phí. Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng và hiệu quả đào tạo, bồi dưỡng, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, có đủ phẩm chất, trình độ và năng lực, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân, sự nghiệp phát triển của đất nước và hội nhập quốc tế. Sửa đổi, hoàn thiện cơ chế đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, phù hợp với điều kiện của Việt Nam và yêu cầu hội nhập quốc tế; có hệ thống chính sách khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức học tập và tự học, không ngừng nâng cao trình độ và năng lực thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao. Tổ chức hệ thống quản lý và cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức gọn nhẹ, khoa học, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng, bảo đảm sự quản lý tập trung, thống nhất trong đào tạo, bồi dưỡng.

h) Tổ chức thực hiện việc đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức theo các quy định của pháp luật, gắn với các nội dung khác của công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

i) Áp dụng công nghệ thông tin, các mô hình, phương pháp, công nghệ hiện đại trong công tác tuyển dụng, nâng ngạch, thăng hạng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức.

k) Tập trung nguồn lực ưu tiên cho cải cách chính sách tiền lương, chế độ bảo hiểm xã hội và ưu đãi người có công; đến năm 2020, tiền lương của cán bộ, công chức, viên chức được cải cách cơ bản, bảo đảm được cuộc sống của cán bộ, công chức, viên chức và gia đình ở mức trung bình khá trong xã hội.

## 5. Cải cách tài chính công

a) Kiểm soát chặt chẽ ngân sách nhà nước chi thường xuyên và đầu tư công.



b) Tiếp tục thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với đơn vị hành chính và sự nghiệp.

c) Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước, nhất là các tập đoàn kinh tế và các tổng công ty; quản lý chặt chẽ việc vay và trả nợ nước ngoài; giữ mức nợ Chính phủ, nợ quốc gia và nợ công trong giới hạn an toàn.

d) Đổi mới căn bản cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ theo hướng lấy mục tiêu và hiệu quả ứng dụng là tiêu chuẩn hàng đầu. Phát triển các doanh nghiệp khoa học và công nghệ; xây dựng đồng bộ chính sách đào tạo, thu hút, trọng dụng, đãi ngộ xứng đáng nhân tài khoa học và công nghệ.

đ) Tiếp tục đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước, thực hiện có hiệu quả cơ chế cấp ngân sách dựa trên kết quả và chất lượng hoạt động, hướng vào kiểm soát đầu ra, chất lượng chi tiêu theo mục tiêu, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

e) Đẩy mạnh xã hội hóa, hoàn thiện thể chế và tăng cường các biện pháp khuyến khích đầu tư theo hình thức công - tư (PPP) đối với việc cung cấp dịch vụ công trong y tế, giáo dục - đào tạo, văn hóa, thể thao, các công trình dự án cơ sở hạ tầng.

g) Chuẩn hóa chất lượng dịch vụ giáo dục, đào tạo, y tế; rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng, cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công.

## 6. Hiện đại hóa hành chính

a) Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ; xây dựng Công dịch vụ công Quốc gia để tích hợp tất cả các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương.

b) Triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử theo Nghị quyết 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ và Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26 tháng 10 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong quy trình xử lý công việc của từng cơ

quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân. Phát triển, tích hợp, kết nối các hệ thống thông tin quy mô quốc gia, tạo lập môi trường mạng, chia sẻ thông tin rộng khắp giữa các cơ quan nhà nước.

c) Phát triển các hệ thống thông tin thiết yếu cho công tác ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ người dân và doanh nghiệp; bảo đảm triển khai đồng bộ với việc phát triển các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quy mô quốc gia; thống nhất ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả, toàn diện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; tăng cường kết nối, chia sẻ thông tin, trao đổi, xử lý hồ sơ qua mạng.

d) Nâng cao chất lượng phục vụ và tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước thông qua đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức; cung cấp các dịch vụ công cơ bản trực tuyến mức độ 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ cá nhân và tổ chức mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau. Ứng dụng công nghệ thông tin để giảm thời gian, số lần trong một năm cá nhân, tổ chức phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước thực hiện các thủ tục hành chính.

Mục tiêu cụ thể giai đoạn 2016 - 2020: 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến tại mức độ 4; 95% hồ sơ khai thuế của doanh nghiệp được nộp qua mạng; 90% số doanh nghiệp thực hiện nộp thuế qua mạng; 90% cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch điện tử trong việc thực hiện thủ tục tham gia Bảo hiểm xã hội; tỷ lệ cấp đăng ký doanh nghiệp qua mạng đạt 20%; tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng đạt 10%.

đ) Kết hợp chặt chẽ với triển khai các nội dung cải cách hành chính để ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước có tác dụng thực sự thúc đẩy cải cách hành chính. Ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm tăng tốc độ xử lý công việc, giảm chi phí hoạt động.

e) Nâng cao chất lượng chỉ đạo, điều hành hoạt động của cơ quan hành chính thông qua việc sử dụng hiệu quả mạng thông tin điện tử hành chính.

- 100% văn bản không mật trình Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ dưới dạng điện tử;

- 80% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước dưới dạng điện tử.



g) Xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan hành chính theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ưu tiên triển khai ISO điện tử.

h) Tổng kết, đánh giá hoạt động của Trung tâm hành chính tập trung, mô hình trung tâm hành chính công của một số địa phương. Tiếp tục đầu tư xây dựng trụ sở cơ quan hành chính, đặc biệt là trụ sở cấp xã.

### 7. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

a) Tăng cường năng lực chỉ đạo, điều hành gắn với đẩy mạnh tham mưu, tổng hợp, triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ. Thực hiện nghiêm túc Chỉ thị 07/CT-TTg ngày 22 tháng 5 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và các chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm.

b) Tăng cường công tác theo dõi, đánh giá, lấy ý kiến của người dân, tổ chức về kết quả cải cách hành chính. Triển khai xác định và công bố Chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Triển khai xác định và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính; Chỉ số hài lòng về chất lượng y tế công; Chỉ số hài lòng về chất lượng giáo dục công lập.

c) Tăng cường năng lực công chức chuyên trách cải cách hành chính.

d) Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, kiểm tra cải cách hành chính.

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Trên cơ sở Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020, các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan liên quan cụ thể hóa thành các nhiệm vụ trong kế hoạch công tác hàng năm để triển khai thực hiện phù hợp yêu cầu thực tế của các bộ, ngành, địa phương; định kỳ báo cáo sơ kết, tổng kết, báo cáo theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Chủ động chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trực thuộc triển khai thực hiện kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 và kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của Bộ, ngành, địa phương.

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ tăng cường phối hợp, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ, ngành mình. Chủ động đề xuất với Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ và Bộ Nội vụ về những nhiệm vụ trọng tâm cải cách hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ, ngành cần có sự phối hợp, đôn đốc, chỉ đạo liên ngành.

2. Các bộ, cơ quan chủ trì các đề án, dự án có quy mô quốc gia được nêu trong Phụ lục kèm theo Quyết định này có trách nhiệm phối hợp với các bộ, cơ quan có liên quan tổ chức xây dựng, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt và tổ chức triển khai theo quy định hiện hành về quản lý ngân sách.

### 3. Bộ Nội vụ:

Là cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, giúp Chính phủ triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, có trách nhiệm:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, đánh giá, kiểm tra các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 bảo đảm chất lượng, hiệu quả và yêu cầu, tiến độ quy định;

- Đôn đốc các thành viên Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ triển khai kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

- Tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch theo quy định. Nghiên cứu, đề xuất với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ xử lý những khó khăn, vướng mắc của các bộ, ngành, địa phương trong quá trình thực hiện kế hoạch cải cách hành chính. Tăng cường công tác kiểm tra, theo dõi, đánh giá và đề xuất các giải pháp đẩy mạnh triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch;

- Chủ trì triển khai các nội dung cải cách tổ chức bộ máy hành chính, cải cách công chức, công vụ và cải cách chính sách tiền lương cho cán bộ, công chức, viên chức; phối hợp với Bộ Quốc phòng, Bộ Công an cải cách chính sách tiền lương cho lực lượng vũ trang nhân dân;

- Chủ trì triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;



- Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức chuyên trách thực hiện công tác cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

- Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành và địa phương đẩy mạnh triển khai công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính;

- Phối hợp với Bộ Tài chính để lập, thẩm định và phân bổ kinh phí hoạt động triển khai các đề án, dự án, nhiệm vụ của kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

#### 4. Bộ Tư pháp:

a) Theo dõi, tổng hợp việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế;

b) Chủ trì triển khai nhiệm vụ đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

c) Chủ trì triển khai nội dung cải cách thủ tục hành chính;

d) Chủ trì xây dựng và hướng dẫn thực hiện phương pháp tính chi phí thực hiện thủ tục hành chính;

đ) Chủ trì việc hợp tác với các tổ chức quốc tế trong việc cải cách quy định hành chính.

#### 5. Văn phòng Chính phủ:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, vận hành Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ và Cổng dịch vụ công Quốc gia.

#### 6. Bộ Tài chính:

a) Chủ trì đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước dựa trên kết quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước;

b) Chủ trì đổi mới cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công;

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ thẩm định kinh phí thực hiện kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan trung ương và địa phương, tổng hợp và trình cấp có thẩm quyền quyết định; chủ trì hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện Chương trình.



## 7. Bộ Kế hoạch và Đầu tư:

a) Theo dõi, đôn đốc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương triển khai Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa X về tiếp tục hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ban hành kèm theo Nghị quyết số 22/2008/NQ-CP ngày 23 tháng 9 năm 2008 của Chính phủ;

b) Tiếp tục chủ trì và triển khai có hiệu quả Đề án cải cách cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô;

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền phân bổ kinh phí từ ngân sách trung ương cho các đề án, dự án trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm về cải cách hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước;

d) Chủ trì tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền quyết định nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) để thực hiện kế hoạch.

## 8. Bộ Thông tin và Truyền thông:

a) Chủ trì triển khai nội dung ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước;

b) Phối hợp với Bộ Nội vụ, Văn phòng Chính phủ nhằm kết hợp chặt chẽ việc triển khai Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 với kế hoạch;

c) Phối hợp với Bộ Nội vụ thực hiện Đề án tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020.

## 9. Bộ Y tế:

Chủ trì xây dựng và hướng dẫn việc thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công;

## 10. Bộ Giáo dục và Đào tạo:

Chủ trì xây dựng và hướng dẫn việc thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

## 11. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội:

Chủ trì cải cách chính sách tiền lương đối với người lao động trong các loại hình doanh nghiệp, chính sách bảo hiểm xã hội và ưu đãi người có công; phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai cải cách chính sách tiền lương cho cán bộ, công chức, viên chức.

## 12. Bộ Khoa học và Công nghệ:

a) Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính, Bộ Nội vụ đổi mới cơ chế tài chính cho hoạt động khoa học và công nghệ và cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các tổ chức khoa học và công nghệ công lập;

b) Chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nghiên cứu, đổi mới, quản lý và triển khai thực hiện có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

## 13. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính đổi mới cơ chế, chính sách xã hội hóa trong các hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch.

14. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh và hệ thống các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức của các bộ, ngành và địa phương:

Chủ trì lồng ghép các nội dung cải cách hành chính vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức.

15. Thông tấn xã Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, các cơ quan thông tin, báo chí Trung ương và địa phương:

Xây dựng chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính để tuyên truyền kế hoạch và phản hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức về cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ có trách nhiệm giúp Thủ tướng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch này.



Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Thủ trưởng các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, TCCV (3b). 40



**Nguyễn Tấn Dũng**



**Phụ lục**  
**DANH MỤC CÁC NHIỆM VỤ, ĐỀ ÁN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**  
**GIAI ĐOẠN 2016 - 2020**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 125/QĐ-TTg  
ngày 07 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ)

TT	TÊN NHIỆM VỤ, ĐỀ ÁN	CƠ QUAN CHỦ TRÌ	CƠ QUAN PHỐI HỢP	THỜI GIAN
1.	Đề án "Đơn giản hóa chế độ báo cáo trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước"	Bộ Tư pháp	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016 - 2020
2.	Đề án "Cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
3.	Đề án đào tạo, bồi dưỡng công chức giai đoạn 2016 - 2025	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
4.	Đề án "Xây dựng phương pháp đánh giá tổ chức"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
5.	Đề án "Tăng cường năng lực đội ngũ công chức thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
6.	Đề án "Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương, các cơ quan thông tấn, báo chí	Giai đoạn 2016-2020
7.	Đề án "Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương"	Bộ Nội vụ	Các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Giai đoạn 2016-2020
8.	Đề án "Đo lường hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020

9.	Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020"	Bộ Giáo dục và Đào tạo	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
10.	Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công"	Bộ Y tế	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
11.	Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ Tư pháp	Bộ Tư pháp	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
12.	Đề án "Cơ sở dữ liệu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
13.	Đề án "Mở rộng, nâng cấp Cổng Thông tin điện tử Chính phủ giai đoạn 2016-2020"	Văn phòng Chính phủ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020



**BỘ NỘI VỤ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **2043** /BNV-CCHC  
V/v triển khai các Đề án CCHC  
giai đoạn 2016-2020

Hà Nội, ngày **11** tháng **5** năm **2016**

Kính gửi:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp;
- Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Bộ Y tế;
- Bộ Nội vụ.

Ngày 04/02/2016, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 tại Quyết định số 225/QĐ-TTg trong đó có Danh mục các nhiệm vụ, Đề án cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020. Với trách nhiệm là cơ quan thường trực của Chính phủ về cải cách hành chính, Bộ Nội vụ đề nghị các bộ, cơ quan chủ trì thực hiện các đề án, dự án về cải cách hành chính có quy mô quốc gia đã nêu trong Phụ lục kèm theo Quyết định số 225/QĐ-TTg chủ động triển khai xây dựng đề án theo quy định, báo cáo Bộ Nội vụ kế hoạch triển khai trước ngày 27/5/2016 để tổng hợp, theo dõi.

Trong quá trình triển khai, nếu có những vướng mắc hoặc đề xuất cần thay đổi, bổ sung, đề nghị các bộ kịp thời phản ánh về Bộ Nội vụ (qua Vụ Cải cách hành chính) để xem xét, giải quyết. /

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Trọng Thừa**