

# BỘ NỘI VỤ

**TÀI LIỆU BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC THỰC HIỆN CÔNG TÁC  
CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP BỘ**

## MỤC LỤC

PHẦN MỘT .....	8
KIẾN THỨC VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....	8
CHUYÊN ĐỀ 1: TỔNG QUAN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	8
I. CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC .....	8
1. Khái niệm cải cách hành chính nhà nước .....	8
2. Sự cần thiết của cải cách hành chính nhà nước .....	8
II. CHỦ TRƯỞNG, QUAN ĐIỂM CỦA ĐẢNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VÀ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CỦA CHÍNH PHỦ .....	11
1. Chủ trương, quan điểm của Đảng về cải cách hành chính nhà nước.....	11
2. Quá trình thực hiện của Chính phủ.....	15
2.1. Cải cách thủ tục hành chính với Nghị quyết số 38/CP năm 1994 của Chính phủ.....	15
2.2. Thực hiện Nghị quyết Trung ương 8 khóa VII từ 1995 – 1998 .....	16
2.3 Triển khai CCHC thực hiện Nghị quyết Trung ương 7 khoá VIII năm 1999 .....	17
2.4. Triển khai cải cách hành chính thông qua Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010. ....	17
2.5. Triển khai cải cách hành chính thông qua Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. ....	19
III. BÀI HỌC KINH NGHIỆM TRONG NƯỚC VÀ THẾ GIỚI VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....	22
1. Bài học thực tiễn từ việc thực hiện cải cách hành chính ở trong nước.....	22
1.1. Những đặc trưng của cải cách hành chính Việt Nam .....	22
1.2. Bài học từ thực tiễn triển khai thực hiện cải cách hành chính.....	25
2. Kinh nghiệm cải cách hành chính một số nước.....	26
2.1. Australia .....	26
2.2. Kinh nghiệm cải cách cung ứng dịch vụ công của Chính phủ Hoa Kỳ.....	29
2.3. Cộng hòa Liên bang Đức.....	33
2.4. Malaysia .....	35
2.5. Cải cách hành chính ở Trung Quốc .....	35
2.6. Cải cách hành chính ở Nhật Bản .....	36
2.7. Cải cách hành chính ở một số nước khác .....	37
2.8. Một số bài học kinh nghiệm .....	37
CHUYÊN ĐỀ 2: NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CHỦ YẾU CỦA CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016-2020 .....	39
I. CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2011-2020.....	39
1. Mục tiêu.....	39
2. Trọng tâm .....	39

3. Các nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 .....	39
3.1. Cải cách thể chế.....	39
3.2. Cải cách thủ tục hành chính.....	42
3.3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước .....	44
3.4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức .....	45
3.5. Cải cách tài chính công.....	47
3.6. Hiện đại hóa hành chính .....	49
<b>II. KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA CHÍNH PHỦ GIAI ĐOẠN 2016-2020 ...</b>	<b>50</b>
1. Mục tiêu.....	50
2. Yêu cầu.....	51
3. Nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020.....	51
3.1. Cải cách thể chế.....	51
3.2. Cải cách thủ tục hành chính.....	52
3.3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước .....	53
3.4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức .....	54
3.5. Cải cách tài chính công.....	55
3.6. Hiện đại hóa hành chính .....	56
3.7. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.....	57
<b>PHẦN HAI .....</b>	<b>59</b>
<b>KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....</b>	<b>59</b>
<b>CHUYÊN ĐỀ 3: LẬP KẾ HOẠCH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....</b>	<b>59</b>
<b>I. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ LẬP KẾ HOẠCH.....</b>	<b>59</b>
1. Khái niệm và bản chất của lập kế hoạch .....	59
2. Các loại kế hoạch.....	61
3. Quy trình lập kế hoạch.....	62
4. Nâng cao hiệu quả của lập kế hoạch.....	64
<b>II. LẬP KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....</b>	<b>65</b>
1. Mục đích và yêu cầu của kế hoạch CCHC: .....	65
a) Kinh nghiệm những năm qua: .....	65
b) Mục đích và yêu cầu của kế hoạch cải cách hành chính: .....	66
2. Quy trình và công cụ lập kế hoạch CCHC: .....	67
a) Quy trình xây dựng Kế hoạch: .....	67
b) Công cụ xây dựng kế hoạch: .....	68
3. Xây dựng chỉ số theo dõi, đánh giá thực hiện kế hoạch cải cách hành chính .....	70
a) Chỉ số là gì ?.....	70

b) Xác định và áp dụng chỉ số CCHC: .....	71
III. ĐỀ CƯƠNG KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	74
IV. BÁO CÁO CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....	78
1. Khái niệm báo cáo .....	78
2. Chủ thể viết báo cáo .....	78
2. Nội dung, cấu trúc báo cáo .....	78
3. Yêu cầu của báo cáo .....	79
4. Các loại báo cáo.....	80
5. Quy trình xây dựng báo cáo .....	82
6. Một số lỗi trình bày khi viết báo cáo .....	84
CHUYÊN ĐỀ 4: THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ THỰC HIỆN CCHC .....	86
A. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .	86
I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ DỰA TRÊN KẾT QUẢ .....	86
1. Khái niệm theo dõi, đánh giá.....	86
2. Đặc trưng của các hệ thống theo dõi, đánh giá.....	87
a) Hệ thống theo dõi, đánh giá truyền thống .....	87
b) Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả.....	87
3. Các bước tiến hành xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả.....	89
II. THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	98
1. Theo dõi, đánh giá .....	98
2. Thu thập thông tin/dữ liệu và cơ chế theo dõi .....	99
3. Các phương pháp đánh giá: .....	101
B. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....	103
I. SỰ CẦN THIẾT CỦA CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	103
1. Đổi mới công tác theo dõi, đánh giá cải cách hành chính theo hướng dựa trên kết quả	104
2. Áp dụng thống nhất công cụ theo dõi, đánh giá kết quả và quá trình triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính tại các bộ, ngành, địa phương.....	104
3. Đánh giá, xếp hạng kết quả triển khai CCHC của các bộ, ngành, địa phương hàng năm .....	104
II. NỘI DUNG CỦA CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP BỘ VÀ PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH.....	105
1. Chỉ số CCHC cấp bộ áp dụng trong giai đoạn 2012-2015 .....	105
a) Các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần: .....	105
b) Thang điểm đánh giá:.....	105
c) Phương pháp đánh giá: .....	106
d) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học.....	106
đ) Tổ chức xác định chỉ số cải cách hành chính hàng năm .....	106

2. Chỉ số CCHC cấp bộ áp dụng trong giai đoạn từ năm 2016 đến nay.....	113
a) Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC cấp bộ được cấu trúc thành 2 nhóm: .....	114
b) Thang điểm đánh giá:.....	114
c) Phương pháp đánh giá: .....	133
CHUYÊN ĐỀ 5: NGHIỆP VỤ THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....	135
I. VAI TRÒ CỦA CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN TRONG VIỆC THỨC ĐẨY CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....	135
II. ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2012-2015 .....	136
1. Một số kết quả chủ yếu đạt được.....	136
2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân .....	139
a) Tồn tại, hạn chế: .....	139
b) Nguyên nhân: .....	140
III. MỤC TIÊU, YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN GIAI ĐOẠN 2016 - 2020 .....	140
1. Mục tiêu.....	140
2. Yêu cầu.....	141
IV. NỘI DUNG THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN GIAI ĐOẠN 2016 - 2020.....	141
Công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 tập trung vào những nội dung trọng tâm sau: .....	141
V. HÌNH THỨC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN.....	143
VI. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	143
CHUYÊN ĐỀ 6: NGHIỆP VỤ 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 .....	145
I. SỰ CẦN THIẾT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC .....	145
II. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH.....	146
<b>1. Mục tiêu</b> .....	146
2. Yêu cầu.....	147
3. Tiêu chí đo lường sự hài lòng.....	147
4. Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng .....	148
5. Báo cáo kết quả.....	152
6. Mẫu phiếu điều tra xã hội học .....	153
CHUYÊN ĐỀ 7: KỸ NĂNG PHỐI HỢP TRONG THAM MUỘU CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI CCHC .....	159
1. Khái niệm, mục đích, yêu cầu, nguyên tắc và hình thức phối hợp trong CCHC: .....	159

2. Kỹ năng phối hợp trong tham mưu chỉ đạo triển khai CCHC:.....	160
2.1. Quy trình phối hợp: .....	160
2.2. Các kỹ năng phối hợp:.....	160
3. Kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề trong triển khai thực hiện CCHC .....	160
3.1. Kỹ năng phát hiện và phân tích vấn đề.....	160
3.2. Kỹ năng giải quyết vấn đề trong thực hiện CCHC:.....	164
<b>CHUYÊN ĐỀ 8 : KỸ NĂNG QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI TRONG TỔ CHỨC .....</b>	<b>170</b>
1. Khái niệm về sự thay đổi.....	170
2. Các dạng thay đổi trong tổ chức .....	170
3. Phản ứng đối với sự thay đổi .....	171
4. Các yếu tố tạo nên sự thay đổi.....	172
4.1. Các yếu tố từ bên ngoài tổ chức .....	172
4.2. Các yếu tố bên trong tổ chức .....	173
5. Quản lý sự thay đổi.....	174
5.1. Các kỹ thuật giảm bớt sự chống đối .....	174
5.2. Các kỹ thuật quản lý thay đổi .....	175
5.2.1. Thay đổi cơ cấu tổ chức.....	175
5.2.2. Thay đổi công nghệ .....	176
5.2.3. Thay đổi con người.....	176
5.3. Các kỹ năng cần thiết để quản lý sự thay đổi .....	176
<b>CHUYÊN ĐỀ 9: ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN.....</b>	<b>178</b>
<b>TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....</b>	<b>178</b>
<b>I. KHÁI QUÁT VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ.....</b>	<b>178</b>
1. Khái niệm về Chính phủ điện tử.....	178
2. Mục tiêu và lợi ích của Chính phủ điện tử .....	178
<b>II. QUY ĐỊNH CỦA CHÍNH PHỦ VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ .....</b>	<b>180</b>
<b>III. MỘT SỐ KỸ NĂNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC .....</b>	<b>186</b>
1. Sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành .....	186
2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến .....	191
a) Đánh giá chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến.....	191
b) Nguyên nhân của hạn chế và các giải pháp khắc phục .....	192
3. ISO điện tử.....	194
a) Khái niệm về ISO .....	194
b) Những khó khăn, bất cập trong việc triển khai ISO truyền thống .....	195
c) ISO điện tử - hiệu quả, nhanh và tiết kiệm.....	196

4. Áp dụng chữ ký số.....	197
a) Các quy định của pháp luật về chữ ký số .....	198
b) Những khó khăn trong quá trình thực hiện chữ ký số.....	200
c) Các yếu tố để triển khai và ứng dụng tốt việc sử dụng chữ ký số.....	200
5. Lưu trữ điện tử.....	201
a) Khái niệm “lưu trữ điện tử”.....	201
b) Hệ thống lưu trữ điện tử.....	202
c) Các dạng lưu trữ điện tử.....	203
d) Tổ chức lưu trữ điện tử.....	204
đ) Các nguyên tắc xây dựng kho lưu trữ điện tử: .....	205
PHỤ LỤC .....	207
MỘT SỐ VĂN BẢN QUAN TRỌNG CỦA CHÍNH PHỦ CHỈ ĐẠO CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	207
1. Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.....	207
2. Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 của Chính phủ.....	223
3. Nghị quyết của Chính phủ về Chính phủ điện tử .....	238
4. Nghị định của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính.....	253
5. Nghị định của Chính phủ về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập .....	283
Tài liệu tham khảo .....	301

**PHẦN MỘT**  
**KIẾN THỨC VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**  
**CHUYÊN ĐỀ 1: TỔNG QUAN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**  
**I. CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**1. Khái niệm cải cách hành chính nhà nước**

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

Theo nghĩa hẹp, cải cách hành chính có thể hiểu như là một quá trình thay đổi nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả hành chính, cải tiến tổ chức, chế độ và phương pháp hành chính cũ, xây dựng chế độ và phương thức hành chính mới trong lĩnh vực quản lý của bộ máy hành chính nhà nước.

Theo tài liệu của Liên Hợp Quốc (1971) thì cải cách hành chính là những cố gắng có chủ định nhằm đưa những thay đổi cơ bản vào hệ thống hành chính nhà nước thông qua các cải cách có hệ thống hoặc các phương thức để cải tiến ít nhất một trong bốn yếu tố cấu thành của nền hành chính công: Thể chế, cơ cấu tổ chức, nhân sự, và tài chính công.

Theo Bộ Nội vụ: Cải cách hành chính là một sự thay đổi có kế hoạch, theo một mục tiêu nhất định, được xác định bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

*Tóm lại*, cải cách hành chính nhà nước (CCHC) là tạo ra những thay đổi trong các yếu tố cấu thành của nền hành chính nhằm làm cho các cơ quan hành chính nhà nước hoạt động hiệu lực, hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân, phục vụ xã hội tốt hơn.

Cải cách hành chính không làm thay đổi bản chất của hệ thống hành chính, mà chỉ làm cho hệ thống này trở nên hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân được tốt hơn so với trước.

**2. Sự cần thiết của cải cách hành chính nhà nước**

Hệ thống hành chính nhà nước luôn trong quá trình động, vừa bảo đảm sự quản lý nhà nước trên các lĩnh vực xã hội, vừa tìm cách thức ứng với những thay đổi của xã hội, của nền kinh tế. Đến một lúc nào đó, các yếu tố của nền hành



chính nếu không có những thay đổi, cải cách sẽ trở thành lực cản, làm cho hiệu lực, hiệu quả hành chính nhà nước kém đi, đó là lúc nền hành chính cần phải được cải cách một cách tổng thể hoặc cải cách một số yếu tố đang bất cập.

Cải cách hành chính ở nước ta hiện nay diễn ra trong khuôn khổ của cải cách nhà nước theo hướng xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, là tiền đề quan trọng để thực hiện thành công quá trình đổi mới dưới sự lãnh đạo của Đảng. Những nguyên nhân chủ yếu dẫn tới việc cần phải đẩy mạnh cải cách hành chính ở nước ta hiện nay là:

- *Quá trình chuyển đổi nền kinh tế từ kế hoạch hoá tập trung sang kinh tế thị trường định hướng XHCN*

Cải cách hành chính hướng tới việc nâng cao khả năng hoạt động của bộ máy hành chính để giúp cho quá trình quản lý xã hội của Nhà nước được tốt hơn, trước hết là quản lý nền kinh tế, định hướng cho nền kinh tế phát triển theo đúng định hướng của Nhà nước. Mỗi nền kinh tế cần phải được quản lý theo cách thức riêng. Quản lý nhà nước đối với kinh tế là để cho nền kinh tế phát triển ổn định, theo đúng định hướng, khắc phục và giảm thiểu những nhược điểm của cơ chế thị trường. Sự phát triển nền kinh tế hàng hoá nhiều thành phần theo cơ chế thị trường, công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong thời kỳ mới đòi hỏi Nhà nước, mà trực tiếp là nền hành chính phải hoàn thiện thể chế và nâng cao hiệu lực pháp lý theo cơ chế mới để đảm bảo cho đất nước phát triển nhanh và bền vững theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Đặc biệt phải điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính trong việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước.

- *Những bất cập còn tồn tại của nền hành chính*

Nền hành chính nhà nước ở nước ta trong quá trình đổi mới vẫn còn tồn tại nhiều bất cập, chưa đáp ứng được những yêu cầu của cơ chế quản lý mới cũng như nhu cầu của nhân dân, hiệu lực, hiệu quả quản lý chưa cao, thể hiện trên các mặt:

+ Chức năng, nhiệm vụ của bộ máy hành chính trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa chưa được xác định thật rõ và phù hợp; sự phân công, phân cấp giữa các ngành, các cấp chưa thật rành mạch;

+ Hệ thống thể chế hành chính chưa đồng bộ, còn chồng chéo và thiếu thống nhất; thủ tục hành chính trên nhiều lĩnh vực còn rườm rà, phức tạp; trật tự, kỷ cương chưa nghiêm;

+ Tổ chức bộ máy còn chồng chéo, nhiều tầng nấc; phương thức quản lý hành chính vừa tập trung quan liêu lại vừa phân tán, chưa thông suốt; chưa có những cơ chế, chính sách tài chính thích hợp với hoạt động của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, tổ chức làm dịch vụ công;

+ Đội ngũ cán bộ, công chức còn nhiều điểm yếu về phẩm chất, tinh thần trách nhiệm, năng lực chuyên môn, kỹ năng hành chính; phong cách làm việc chậm đổi mới; tệ quan liêu, tham nhũng, sách nhiễu nhân dân còn diễn ra trong một bộ phận cán bộ, công chức;

+ Bộ máy hành chính ở các địa phương và cơ sở chưa thực sự gắn bó với dân, không nắm chắc được những vấn đề nổi cộm trên địa bàn, lúng túng, bị động khi xử lý các tình huống phức tạp.

+ Chế độ quản lý tài chính không phù hợp với cơ chế thị trường. Việc sử dụng và quản lý nguồn tài chính công chưa chặt chẽ, lãng phí và kém hiệu quả.

*- Quá trình toàn cầu hoá và hội nhập quốc tế*

Toàn cầu hoá là một quá trình khách quan có ảnh hưởng sâu rộng đến tất cả các quốc gia. Quá trình này khiến cho các quốc gia trên toàn thế giới trở nên gần nhau hơn, quan hệ với nhau chặt chẽ hơn và sự thâm thấu, phụ thuộc vào nhau cũng nhiều hơn. Các quốc gia đang đứng trước nhiều cơ hội nhưng cũng phải đối mặt với nhiều thách thức mới ở tầm quốc tế. Hội nhập quốc tế là một đòi hỏi đối với các quốc gia để có thể tận dụng được cơ hội, đồng thời hạn chế những thách thức trong toàn cầu hoá để có thể phát triển. Bộ máy hành chính của các quốc gia phải vận động nhanh nhạy hơn để tăng cường khả năng cạnh tranh của quốc gia trong quá trình hội nhập và phân công lao động mang tính toàn cầu. Điều đó đòi hỏi thể chế hành chính và đội ngũ cán bộ phải thích ứng với pháp luật và thông lệ quốc tế, đồng thời giữ vững độc lập, tự chủ, bảo vệ lợi ích quốc gia.

*- Sự phát triển của khoa học-công nghệ*

Những ảnh hưởng của cách mạng kỹ thuật – công nghệ có ảnh hưởng tới mọi mặt của đời sống xã hội, trong đó có hoạt động quản lý. Những biến đổi này đặt ra trước nền hành chính truyền thống những thách thức mới, đòi hỏi phải cải cách nền hành chính, sắp xếp lại bộ máy, đổi mới phương pháp quản lý nhân sự để theo kịp những tiến bộ chung của thế giới.

*- Đòi hỏi của công dân và xã hội đối với Nhà nước ngày càng cao*

Công cuộc đổi mới đã đạt được nhiều thành tựu, nâng cao mức sống và nhận thức của người dân. Trong bối cảnh đó, đòi hỏi của người dân đối với các hoạt động của nhà nước ngày càng cao hơn. Nhân dân đòi hỏi và mong muốn được thực hiện quyền làm chủ hợp pháp một cách đầy đủ, được yên ổn sinh sống, làm ăn trong môi trường an ninh, trật tự và dân chủ, không bị phiền hà, sách nhiễu, được đảm bảo cung cấp các dịch vụ công một cách đầy đủ và có chất lượng. Điều đó đòi hỏi nhà nước phải phát huy dân chủ, thu hút sự tham gia của người dân vào quản lý nhà nước và phải công khai, minh bạch trong các hoạt động của mình.

## **II. CHỦ TRƯỞNG, QUAN ĐIỂM CỦA ĐẢNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VÀ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CỦA CHÍNH PHỦ**

### **1. Chủ trương, quan điểm của Đảng về cải cách hành chính nhà nước**

Việc hình thành chủ trương, quan điểm của Đảng Cộng sản Việt Nam về cải cách hành chính cũng như xác định nội dung, phương hướng, giải pháp thực hiện cải cách hành chính trong từng giai đoạn là một quá trình tìm tòi, sáng tạo không ngừng trong đường lối đổi mới toàn diện đất nước được khởi đầu từ Đại hội lần thứ VI Đảng Cộng sản Việt Nam năm 1986.

Từ xác định những nguyên nhân của tình hình khủng hoảng kinh tế - xã hội trầm trọng, Đại hội VI đã chỉ rõ nguyên nhân của mọi nguyên nhân là công tác tổ chức và đề ra chủ trương: thực hiện một cuộc cải cách lớn về tổ chức bộ máy của các cơ quan Nhà nước, theo phương hướng: xây dựng và thực hiện một cơ chế quản lý nhà nước thể hiện quyền làm chủ tập thể của nhân dân lao động ở tất cả các cấp. Tăng cường bộ máy của nhà nước từ trung ương đến địa phương và cơ sở thành một hệ thống thống nhất, có sự phân định rành mạch nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm từng cấp theo nguyên tắc tập trung dân chủ, phân biệt chức năng quản lý hành chính - kinh tế với quản lý sản xuất - kinh doanh, kết hợp quản lý theo ngành với quản lý theo địa phương và vùng lãnh thổ, phù hợp với đặc điểm tình hình kinh tế - xã hội. Thực hiện một quy chế làm việc khoa học, có hiệu suất cao; xây dựng bộ máy gọn nhẹ, có chất lượng cao với một đội ngũ cán bộ có phẩm chất chính trị và năng lực quản lý nhà nước, quản lý kinh tế, quản lý xã hội.

Thực hiện Nghị quyết Đại hội VI, tổ chức bộ máy nhà nước đã được sắp xếp lại một bước theo hướng gọn nhẹ, bớt đầu mối. Tuy nhiên, nhìn chung tổ chức và biên chế của bộ máy nhà nước vẫn còn quá cồng kềnh, nặng nề. Chính vì vậy, Đại hội VII đã xác định: Tiếp tục cải cách bộ máy nhà nước theo phương hướng: Nhà nước thực sự là của dân, do dân và vì dân. Nhà nước quản lý xã hội bằng pháp luật, dưới sự lãnh đạo của Đảng; tổ chức và hoạt động theo nguyên tắc tập trung dân chủ, thực hiện thống nhất quyền lực nhưng phân công, phân cấp rành mạch; bộ máy tinh giản, gọn nhẹ và hoạt động có chất lượng cao trên cơ sở ứng dụng các thành tựu khoa học, kỹ thuật, quản lý. Trên cơ sở đó, cần tập trung làm tốt một số việc:

- Sửa đổi Hiến pháp, tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa. Tiếp tục sửa đổi và xây dựng hệ thống pháp luật về kinh tế, văn hóa, xã hội, về hình sự, dân sự, hành chính, về quyền và nghĩa vụ công dân... Nâng cao trình độ của các cơ quan nhà nước về xây dựng luật pháp, sớm ban hành luật về trình tự xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện pháp luật, đảm bảo cho Nhà nước quản lý mọi mặt của đời sống xã hội bằng pháp luật. Thường xuyên giáo dục pháp luật, xây dựng ý thức sống và làm việc theo pháp luật trong nhân dân.

- Cải tiến tổ chức hoạt động của Quốc hội và Hội đồng nhân dân để làm đúng chức năng quy định. Đổi mới tiêu chuẩn đại biểu, chế độ bầu cử và quy chế hoạt động của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

- Sửa đổi cơ cấu tổ chức và phương thức hoạt động của Chính phủ, coi trọng bàn bạc tập thể đồng thời đề cao trách nhiệm và quyền hạn cá nhân của người đứng đầu Chính phủ, đứng đầu bộ máy quản lý và điều hành.

- Xác định lại chức năng, nhiệm vụ của cấp tỉnh, huyện, xã để sắp xếp lại tổ chức của mỗi cấp; đề cao quyền chủ động và trách nhiệm của địa phương, đồng thời đảm bảo sự chỉ đạo thống nhất của trung ương, xây dựng chính quyền xã, phường vững mạnh.

- Tăng cường hiệu quả của các cơ quan bảo vệ pháp luật. Đổi mới hệ thống tổ chức và hoạt động của Viện kiểm sát nhân dân và Tòa án nhân dân. Bảo đảm các điều kiện và phương tiện cần thiết để các cơ quan bảo vệ pháp luật làm tốt nhiệm vụ.

- Kiên quyết sắp xếp lại tổ chức và tinh giản biên chế các cơ quan hành chính, sự nghiệp ngay từ năm 1991, làm cho bộ máy gọn nhẹ và hoạt động có hiệu quả. Sớm ban hành quy chế viên chức nhà nước. Xây dựng đội ngũ viên chức nhà nước có phẩm chất chính trị, tinh thần trách nhiệm cao và thành thạo nghiệp vụ.

- Tiếp tục tiến hành kiên quyết và thường xuyên cuộc đấu tranh chống tệ tham nhũng. Phương hướng cơ bản để khắc phục tệ tham nhũng là xây dựng và hoàn chỉnh bộ máy, cơ chế quản lý và pháp luật; xử lý nghiêm minh những người vi phạm, đồng thời tăng cường giáo dục tư tưởng, quản lý chặt chẽ nội bộ.

Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội, Chiến lược ổn định và phát triển kinh tế - xã hội đến năm 2000 do Đại hội VII thông qua đã khẳng định bước tiến về lý luận, nhận thức về nền hành chính nhà nước. Cương lĩnh đã nêu: về Nhà nước *“phải có đủ quyền lực và có đủ khả năng định ra luật pháp và tổ chức, quản lý mọi mặt đời sống xã hội bằng pháp luật. Sửa đổi hệ thống tổ chức nhà nước, cải cách bộ máy hành chính, kiện toàn các cơ quan luật pháp để thực hiện có hiệu quả chức năng quản lý của nhà nước”*. Chiến lược cũng nêu trọng tâm cải cách *“nhằm vào hệ thống hành chính với nội dung chính là xây dựng một hệ thống hành pháp và quản lý hành chính nhà nước thông suốt từ trung ương xuống cơ sở, có đủ quyền lực, năng lực, hiệu lực”*.

Trên cơ sở những nhiệm vụ do Đại hội VII đề ra, trong nhiệm kỳ này đã tiến hành đợt sắp xếp lần thứ hai kể từ Đại hội VI hệ thống chính trị ở Việt Nam bao gồm Đảng, Nhà nước, Mặt trận và các đoàn thể nhân dân.

Sau Đại hội VII, từ 1992 đến 1995 là giai đoạn phát triển mạnh tư duy, quan niệm, nhận thức của Đảng về nền hành chính nhà nước và về cải cách hành chính. Hội nghị Trung ương 8 khoá VII (1/1995) đánh dấu bước phát triển mới

về xây dựng và phát triển nền hành chính nhà nước. Cải cách một bước nền hành chính nhà nước được xác định là yêu cầu bức xúc và là trọng tâm của việc xây dựng và hoàn thiện Nhà nước, với mục tiêu xây dựng một nền hành chính trong sạch, có đủ năng lực, sử dụng đúng quyền lực và từng bước hiện đại hoá để quản lý có hiệu lực và hiệu quả công việc của nhà nước, thúc đẩy xã hội phát triển lành mạnh, đúng hướng, phục vụ đắc lực đời sống nhân dân, xây dựng nếp sống và làm việc theo pháp luật trong xã hội. Lần đầu tiên 3 nội dung chủ yếu của cải cách hành chính nhà nước được trình bày một cách hệ thống trong Nghị quyết Trung ương 8, đó là cải cách thể chế của nền hành chính, chấn chỉnh tổ chức bộ máy cùng quy chế hoạt động của hệ thống hành chính và xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hành chính. Có thể nói Nghị quyết là tiền đề quan trọng xây dựng và thực hiện thể chế mới về công chức, công vụ của Việt Nam. Nghị quyết xác định: “Xây dựng và từng bước hoàn thiện chế độ công vụ và quy chế công chức, chú trọng cả yêu cầu về phẩm chất, đạo đức và trình độ, năng lực. Tiếp tục đổi mới và hoàn thiện hệ thống ngạch, bậc công chức và cải cách chế độ tiền lương, gắn trách nhiệm với quyền hạn, nhiệm vụ với chính sách đãi ngộ... Ban hành quy chế tuyển dụng và đề bạt qua thi tuyển hoặc kiểm tra sát hạch”. Việc thực hiện Nghị quyết Trung ương 8 Khoá VII đã mở ra một giai đoạn mới, giai đoạn chuyển biến thật sự trong cải cách hành chính ở Việt Nam.

Đại hội VIII, sau đó là Hội nghị Trung ương 3, Trung ương 6 (lần 2) và Hội nghị Trung ương 7 (Khoá VIII) tiếp tục khẳng định chủ trương của Đảng về cải cách hành chính, xác định cải cách hành chính là trọng tâm của việc xây dựng, hoàn thiện nhà nước và phải được tiến hành đồng bộ trong cả hệ thống chính trị.

Đại hội IX (năm 2001) đã đưa ra một loạt chủ trương, biện pháp có ý nghĩa quan trọng trong cải cách hành chính như: Điều chỉnh chức năng và cải tiến phương thức hoạt động của Chính phủ, nguyên tắc bộ quản lý đa ngành, đa lĩnh vực; phân công, phân cấp; tách cơ quan hành chính công quyền với tổ chức sự nghiệp, dịch vụ công; tiếp tục cải cách doanh nghiệp nhà nước, tách chức năng quản lý nhà nước với chức năng sản xuất, kinh doanh của các doanh nghiệp; tiếp tục cải cách thủ tục hành chính; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức trong sạch, có năng lực; thiết lập trật tự kỷ cương, chống quan liêu, tham nhũng...

Đại hội X (năm 2006) tiếp tục khẳng định chủ trương đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại, đổi mới tổ chức và hoạt động của Chính phủ theo hướng xây dựng hệ thống cơ quan hành pháp thống nhất, thông suốt, hiện đại và xác định một loạt các biện pháp quan trọng để đẩy mạnh cải cách hành chính.

Để triển khai thực hiện Nghị quyết Đại hội X, Nghị quyết Trung ương 5 Khoá X về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước đã làm rõ, cụ thể hoá những vấn đề hết sức quan trọng



trong cải cách hành chính thời gian tới ở Việt Nam. Nghị quyết xác định mục tiêu đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa; xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại; đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất và năng lực; hệ thống các cơ quan nhà nước hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế; đáp ứng tốt yêu cầu phát triển nhanh và bền vững của đất nước.

Đại hội XI (1/2011) tiếp tục khẳng định:

“Tiếp tục đổi mới tổ chức và hoạt động của Chính phủ theo hướng xây dựng nền hành chính thống nhất, thông suốt, trong sạch, vững mạnh, có hiệu lực, hiệu quả; tổ chức tinh gọn và hợp lý; tăng tính dân chủ và pháp quyền trong điều hành của Chính phủ; nâng cao năng lực dự báo, ứng phó và giải quyết kịp thời những vấn đề mới phát sinh. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm, tổ chức của các bộ, cơ quan ngang bộ; khắc phục tình trạng bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ giữa các bộ, ngành. Tổng kết, đánh giá việc thực hiện chủ trương sắp xếp các bộ, sở, ban, ngành quản lý đa ngành, đa lĩnh vực để có chủ trương, giải pháp phù hợp. Thực hiện phân cấp hợp lý cho chính quyền địa phương đi đôi với nâng cao chất lượng quy hoạch và tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát của trung ương, gắn quyền hạn với trách nhiệm được giao.

Đẩy mạnh cải cách hành chính, nhất là thủ tục hành chính; giảm mạnh và bãi bỏ các loại thủ tục hành chính gây phiền hà cho tổ chức và công dân. Nâng cao năng lực, chất lượng xây dựng và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách. Đẩy mạnh xã hội hoá các loại dịch vụ công phù hợp với cơ chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa”.

Đại hội XII (1/2016) với mục tiêu tổng quát là đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới; phát triển kinh tế nhanh, bền vững, phấn đấu sớm đưa nước ta cơ bản trở thành nước công nghiệp theo hướng hiện đại, đã xác định:

“Tiếp tục hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, xây dựng bộ máy nhà nước tinh gọn, trong sạch, vững mạnh; hoàn thiện hệ thống pháp luật, đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách tư pháp, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ; phát huy dân chủ, tăng cường trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương; đẩy mạnh đấu tranh phòng, chống tham nhũng, lãng phí, quan liêu, tệ nạn xã hội và tội phạm”.

Về phương hướng, nhiệm vụ hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa trong giai đoạn 2016 - 2020, Đảng ta đã chỉ rõ một số nhiệm vụ quan trọng cần phải tiếp tục thực hiện là: “Hoàn thiện cơ cấu tổ chức Chính phủ, xác định rõ hơn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Chính phủ là cơ quan hành chính nhà nước cao nhất, thực hiện quyền hành pháp, là cơ quan chấp hành của Quốc hội.

Đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước theo hướng xây dựng nền hành chính dân chủ, hiện đại, chuyên nghiệp, năng động, phục vụ nhân dân, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả. Hoàn thiện thể chế hành chính dân chủ - pháp quyền, quy định trách nhiệm và cơ chế giải trình của các cơ quan nhà nước; giảm mạnh, bãi bỏ những thủ tục hành chính gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp. Đề cao đạo đức công vụ, trách nhiệm xã hội, siết chặt kỷ luật, kỷ cương trong chỉ đạo và thực thi công vụ của cán bộ, công chức; đẩy nhanh việc áp dụng chính phủ điện tử”. Bên cạnh đó, Đảng cũng đã đề ra 6 nhiệm vụ trọng tâm của nhiệm kỳ, trong đó có các nhiệm vụ về cải cách hành chính, như: “Xây dựng tổ chức bộ máy của toàn hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; đẩy mạnh đấu tranh phòng, chống tham nhũng, lãng phí, quan liêu...Tiếp tục thực hiện có hiệu quả ba đột phá chiến lược (hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa; đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao; xây dựng hệ thống kết cấu hạ tầng đồng bộ)”.

Từ thực tiễn hơn 30 năm thực hiện đường lối đổi mới của Đảng, có thể khẳng định rằng cải cách hành chính nhà nước luôn là một chủ trương nhất quán, thể hiện tâm nhìn của Đảng trong lãnh đạo tổ chức và hoạt động của nhà nước, thông qua các biện pháp cụ thể ở từng giai đoạn phát triển của đất nước để cải cách, đổi mới nền hành chính nhà nước phù hợp với yêu cầu của quá trình phát triển.

## **2. Quá trình thực hiện của Chính phủ**

Quá trình thực hiện cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ có thể được xác định qua các mốc thời gian như sau:

### **2.1. Cải cách thủ tục hành chính với Nghị quyết số 38/CP năm 1994 của Chính phủ**

Việc xác định cải cách thủ tục hành chính từ năm 1994 là khâu đột phá trong cải cách là một chủ trương đúng đắn. Sự chỉ đạo thực hiện cải cách thủ tục hành chính trong 7 lĩnh vực trọng điểm: thành lập và đăng ký kinh doanh doanh nghiệp; đầu tư trực tiếp của nước ngoài; xuất, nhập khẩu; xuất, nhập cảnh; cấp phép xây dựng và giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại đô thị; cấp phát vốn ngân sách Nhà nước; khiếu nại, tố cáo; đã góp phần giảm phiền hà cho dân và tổ chức, phát hiện và loại bỏ, sửa đổi nhiều thủ tục hành chính không còn phù hợp. Đặc biệt là trong quá trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính đã xuất hiện mô hình thí điểm mang lại kết quả tích cực, tác động đến những suy nghĩ, tìm tòi và cải cách tổ chức bộ máy, sử dụng tài chính công tạo ra những cách nhìn mới trong cải cách hành chính như mô hình “một cửa, một dấu” cấp quận, huyện của thành phố Hồ Chí Minh, mô hình “một cửa” ở một số địa phương khác và mô hình “một cửa, tại chỗ” tại các khu công nghiệp, khu chế xuất.

## 2.2. Thực hiện Nghị quyết Trung ương 8 khóa VII từ 1995 – 1998

Thực hiện Nghị quyết Trung ương 8 khóa VII ngày 23.1.1995 về “Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, trọng tâm là cải cách một bước nền hành chính”, Chính phủ đã xây dựng và tổ chức thực hiện nhiều kế hoạch, biện pháp cải cách từ 1995 đến 1998.

Bên cạnh việc tập trung cải cách thể chế, mà trọng tâm là cải cách thể chế về kinh tế, trong lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính đã có những kết quả tích cực. Cụ thể là đã tiếp tục sắp xếp tinh gọn lại hợp lý hơn tổ chức bộ máy của Chính phủ. Giảm số bộ từ 27 xuống còn 23. Đáng chú ý là việc hợp nhất 8 Bộ và Ủy ban Nhà nước thành 3 Bộ mới (Bộ Nông nghiệp, Lâm nghiệp và Bộ Thủy lợi thành Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn; Bộ Công nghiệp nặng, Bộ Công nghiệp nhẹ và Bộ Năng lượng thành Bộ Công nghiệp; Ủy ban Kế hoạch Nhà nước và Ủy ban nhà nước về đầu tư nước ngoài thành Bộ Kế hoạch và Đầu tư). Một số cơ quan thuộc Chính phủ đã được đưa về trực thuộc các Bộ quản lý (Cục Lưu trữ Nhà nước về Ban Tổ chức - cán bộ Chính phủ, Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương về Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Ủy ban về người Việt Nam ở nước ngoài về Bộ Ngoại giao). Điều cần nhấn mạnh ở đây là kết quả của việc sắp xếp, điều chỉnh cơ cấu tổ chức bộ máy của Chính phủ đã khẳng định tính đúng đắn của mô hình tổ chức **“Bộ quản lý đa ngành, đa lĩnh vực”**. Ý nghĩa quan trọng của mô hình này không chỉ là qua đó giảm bớt được đầu mối tổ chức của Chính phủ, mà là mô hình tổ chức hợp lý các Bộ phù hợp với các cơ chế mới về quản lý kinh tế - xã hội và là hướng đi đúng cho cải cách tổ chức bộ máy trong thời gian tới.

Đồng thời với quá trình trên là việc sắp xếp lại một số tổ chức theo ngành dọc cho phù hợp với yêu cầu mới như Tổng cục Thuế; tổ chức lại 2 Tổng cục thuộc Bộ Tài chính là Tổng cục quản lý vốn và tài sản nhà nước tại doanh nghiệp và Tổng cục Đầu tư phát triển; thành lập mới một số tổ chức theo yêu cầu như Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Ủy ban Chứng khoán nhà nước, Kiểm toán Nhà nước.

Việc sắp xếp, điều chỉnh cơ cấu tổ chức bộ máy của Chính phủ ảnh hưởng trực tiếp tới tổ chức các cơ quan chuyên môn của Ủy ban nhân dân các cấp. Qua sắp xếp lại, số lượng đầu mối thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện giảm mạnh. Ở cấp tỉnh, trước đây bình quân là 38- 40 sở, ban, ngành tương đương, giảm còn từ 20-24; cấp huyện, trước đây có 20-25 đầu mối, nay còn 10 -12 phòng, ban và tương đương; cấp xã cũng bố trí gọn hơn trước.

Trong khi ở Trung ương còn có các cơ quan độc lập như Bộ Tài chính, Ban Vật giá Chính phủ thì ở địa phương đã thống nhất chỉ còn một cơ quan là Sở Tài chính - Vật giá. Đặc biệt, việc sắp xếp lại các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực địa chính và quản lý nhà ở các đô thị thành Sở Địa chính và nhà đất ở thành phố Hà Nội, Đà Nẵng và thành phố Hồ Chí Minh là một kết quả



quan trọng và cũng xuất phát từ yêu cầu về tổ chức bộ máy ở đô thị cần hợp lý hơn.

### **2.3 Triển khai CCHC thực hiện Nghị quyết Trung ương 7 khoá VIII năm 1999**

Hội nghị Trung ương 7 khoá VIII (8/1999) khẳng định trong điều kiện một Đảng cầm quyền, sự đổi mới chưa đồng bộ các tổ chức trong hệ thống chính trị là trở ngại lớn của công cuộc cải cách hành chính nhà nước trong thời gian qua. Không thể tiến hành cải cách nền hành chính tách rời sự đổi mới tổ chức và phương thức hoạt động của các đoàn thể nhân dân, cũng không thể cải cách hành chính một cách biệt lập mà không đồng thời đổi mới tổ chức và cơ chế hoạt động của các cơ quan lập pháp, cơ quan tư pháp. Nghị quyết đã chỉ rõ việc kiện toàn tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị nước ta trong những năm tới phải quán triệt các quan điểm, nguyên tắc cơ bản về hệ thống chính trị đã được xác định trong Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội và các Nghị quyết của Đảng.

Thực hiện Nghị quyết này, Chính phủ đã chỉ đạo đợt tổng rà soát quy mô lớn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính từ trung ương đến cơ sở và tổ chức thực hiện việc tinh giản biên chế với mục tiêu nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

### **2.4. Triển khai cải cách hành chính thông qua Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010.**

Ngày 17 tháng 9 năm 2001, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010, với mục tiêu chung là: “Xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hoá, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả theo nguyên tắc của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa dưới sự lãnh đạo của Đảng; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu của công cuộc xây dựng, phát triển đất nước. Đến năm 2010, hệ thống hành chính về cơ bản được cải cách phù hợp với yêu cầu quản lý nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa”.

Từ năm 2001 đến năm 2010, cải cách hành chính đã được xác định là một trong 3 giải pháp quan trọng để thực hiện chiến lược phát triển kinh tế- xã hội (2001-2010) và đã được triển khai đồng bộ trên 4 nội dung: cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, cải cách tài chính công. Kết quả của cải cách hành chính giai đoạn này đã tạo ra sự thay đổi căn bản trong nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong toàn bộ hệ thống cơ quan hành chính các cấp từ Trung ương đến địa phương là: Phải tự thay đổi, tự cải cách để theo kịp, phục vụ sự phát triển và hội nhập của đất nước. Cải cách hành chính đã thúc đẩy quá trình đổi mới kinh tế; dân chủ hoá đời sống xã hội; hội nhập quốc tế; củng cố và duy trì ổn định chính trị; phòng chống tiêu cực, tiết kiệm, chống lãng phí. Một số thành tựu nổi bật của giai đoạn này đó là:

- Thể chế của nền hành chính được cải cách và hoàn thiện một bước cơ bản phù hợp với yêu cầu phát huy dân chủ với thiết lập chế độ công khai, minh bạch và cơ chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Phần lớn các chủ trương quan trọng của Đảng về các vấn đề cơ bản trong quá trình đổi mới, xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa đã được thể chế hóa và tổ chức triển khai.

- Thủ tục hành chính, nhất là thủ tục trong giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân và doanh nghiệp có bước chuyển biến rõ rệt, theo hướng công khai, minh bạch tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Một loạt các biện pháp, như: thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cải cách thủ tục hành chính thuế, hải quan, cấp hộ chiếu, chứng minh nhân dân, công chứng, chứng thực... đã tạo đà cho những chuyển động sâu sắc trong cả hệ thống công vụ.

- Bộ máy hành chính hoạt động hiệu quả hơn so với 10 năm trước đây: bớt trùng lặp, chồng chéo về chức năng nhiệm vụ; đầu mối các cơ quan Chính phủ được thu gọn hơn; cơ cấu bên trong có sự phân định rõ hơn giữa cơ quan quản lý nhà nước và đơn vị sự nghiệp. Hiệu lực và hiệu quả, tính thống nhất, công khai, minh bạch của nền hành chính đã được cải thiện và bước đầu phát huy quyền làm chủ của nhân dân.

- Vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước có bước 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 tiến bộ rõ rệt, nhất là phân cấp về quản lý tài chính, ngân sách, quản lý cán bộ... Quan niệm và nhận thức về vai trò, chức năng quản lý vĩ mô của Chính phủ trong nền kinh tế thị trường ngày càng rõ nét và phù hợp hơn.

- Công tác xây dựng, quản lý đội ngũ cán bộ, công chức có bước tiến mới. Đã từng bước rà soát, điều chỉnh và ban hành đồng bộ hệ thống tiêu chuẩn, chức danh công chức; tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch công chức, viên chức. Đổi mới chế độ tuyển dụng, thi nâng ngạch cán bộ, công chức để góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ.

- Cải cách tài chính công đã đạt được kết quả bước đầu; công tác quản lý tài chính, ngân sách có chuyển biến rõ nét. Việc giám sát chi tiêu bằng quy chế chi tiêu nội bộ đã có chuyển biến tích cực.

Tuy nhiên, nhìn một cách tổng thể, những kết quả đạt được trong 10 năm này còn chưa tương xứng với yêu cầu, quy mô đổi mới toàn diện theo tinh thần Nghị quyết của Đảng và mục tiêu chung mà chương trình tổng thể đề ra, tốc độ cải cách còn chậm, chưa nhất quán, hiệu quả còn thấp và kết quả đạt được chưa bền vững. Hệ thống thể chế còn thiếu đồng bộ, thống nhất, còn chồng chéo, nhiều về số lượng nhưng chất lượng còn hạn chế. Có sự giảm đầu mối trực thuộc Chính phủ, nhưng bộ máy bên trong các bộ còn chưa giảm. Công tác kiểm

tra sau phân cấp còn buông lỏng. Chưa xây dựng cơ cấu cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính và chưa thực hiện tốt việc đào tạo trước khi bổ nhiệm; cơ chế quy định trách nhiệm của người đứng đầu chưa rõ ràng và chưa đánh giá được chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức sau đào tạo; công tác cải cách tiền lương triển khai còn chậm, tiền lương chưa thực sự là động lực thúc đẩy cán bộ, công chức thực thi công vụ. Cải cách tài chính công thực hiện mới chỉ là bước đầu, kết quả đạt được còn hạn chế. Các thể chế về cải cách tài chính công chưa được sửa đổi, bổ sung kịp thời cho phù hợp với thực tế. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, việc hiện đại hoá công sở chưa đồng bộ, dẫn tới manh mún, phân tán. Kết quả đầu tư xây dựng trụ sở xã vẫn chưa thực hiện được như Chương trình tổng thể đề ra. Ứng dụng công nghệ thông tin không đạt mục tiêu của Chương trình tổng thể. Có những đề án, dự án, biện pháp, chương trình hành động nhằm thực hiện cải cách hành chính trên các nội dung của Chương trình tổng thể về hình thức và bản chất thì rất có ý nghĩa nhưng vấn đề triển khai trong thực tế chưa mang lại nhiều kết quả như mong muốn, việc triển khai còn mang nặng tính hình thức, chưa chú ý sâu về chất lượng thực tế, chất lượng thực thi. Sự tham gia, đóng góp ý kiến của người dân, tổ chức, doanh nghiệp và công chúng vào quá trình cải cách hành chính còn rất hạn chế.

## **2.5. Triển khai cải cách hành chính thông qua Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.**

Thực hiện Nghị quyết Đại hội XI của Đảng, ngày 8/11/2011, Chính phủ đã ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP, xác định các mục tiêu CCHC của giai đoạn này bao gồm:

- Xây dựng, hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa nhằm giải phóng lực lượng sản xuất, huy động và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực cho phát triển đất nước.

- Tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi, minh bạch nhằm giảm thiểu chi phí về thời gian và kinh phí của các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế trong việc tuân thủ thủ tục hành chính.

- Xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước từ Trung ương tới cơ sở thông suốt, trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, tăng tính dân chủ và pháp quyền trong hoạt động điều hành của Chính phủ và của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Bảo đảm thực hiện trên thực tế quyền dân chủ của nhân dân, bảo vệ quyền con người, gắn quyền con người với quyền và lợi ích của dân tộc, của đất nước.

- 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 đất nước.

Trong đó, trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 2011-2020 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.

Thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn này, Chính phủ đã đẩy mạnh cải cách trên 6 nội dung: cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cải cách tài chính công và hiện đại hóa hành chính, từng bước khắc phục những tồn tại hạn chế của giai đoạn 2001-2010. Từ năm 2011 đến năm 2015, công tác cải cách hành chính đã đạt một số kết quả chủ yếu:

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.

Công tác phổ biến, giáo dục pháp luật đã bảo đảm quyền tiếp cận pháp luật của Nhân dân, đã huy động toàn bộ hệ thống chính trị tham gia công tác phổ biến, giáo dục pháp luật bảo đảm sự công khai, minh bạch của các chính sách, pháp luật.

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 4.481/4.723 thủ tục hành chính, đạt tỷ lệ 94,87% (tính đến hết năm 2015). 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. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tiếp tục được đẩy mạnh triển khai tại các 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, 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.

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; đổi mới việc đánh giá, phân loại công chức, viên chức hàng năm; có quy định cụ thể về 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; 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; cải cách tiền lương đã được quan tâm và đạt được những kết quả tích cực.

Cơ chế, chính sách tài chính ngân sách nhà nước liên tục được cải cách 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.

Thực hiện nhiệm vụ hiện đại hóa hành chính, các cơ quan hành chính đã chú trọng xây dựng, phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, từng bước phấn đấu theo hướng “Chính phủ điện tử”, “Chính quyền điện tử”, hầu hết các bộ, ngành, địa phương đã triển khai hệ thống thư điện tử và sử dụng văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan (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 có mạng LAN năm 2011 đạt gần 2.900 đơn vị, đến năm 2015 gần 3.500 đơn vị, tăng 20,67%). 100% các dịch vụ công cơ bản đã được cung cấp trực tuyến mức độ 2; Các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đã và đang được triển khai; việc triển khai chữ ký số đã bước đầu được quan tâm thực hiện. 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.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn nhiều hạn chế như: 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.

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.

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 thực hiện tự chủ tài chính có nơi chưa thực sự hiệu quả, 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.

Cơ sở dữ liệu tại các cơ quan hành chính hiện nay có rất nhiều nhưng đề 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.

### **III. BÀI HỌC KINH NGHIỆM TRONG NƯỚC VÀ THẾ GIỚI VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

#### **1. Bài học thực tiễn từ việc thực hiện cải cách hành chính ở trong nước**

##### **1.1. Những đặc trưng của cải cách hành chính Việt Nam**

Cải cách hành chính ở Việt Nam có những đặc trưng sau:

- Cải cách được tiến hành trong khuôn khổ hệ thống chính trị một đảng duy nhất cầm quyền. Mặt thuận lợi từ đặc trưng này chính là ở chỗ dễ tạo sự đồng thuận trong hoạch định chính sách, biện pháp, thể chế cho cải cách.

- Cải cách hành chính diễn ra cùng một lúc với khá nhiều cuộc cải cách khác, ví dụ như cải cách kinh tế, cải cách lập pháp, cải cách tư pháp, cải cách

giáo dục v.v... Đặc trưng này đòi hỏi phải có sự chỉ đạo thống nhất, tập trung nhằm bảo đảm mục tiêu chung của phát triển.

- Cải cách hành chính được triển khai trên diện rộng, ở tất cả các cấp hành chính. 6 lĩnh vực cải cách, mỗi lĩnh vực lại bao gồm một loạt các lĩnh vực thành phần cho thấy tính phức tạp, độ rộng của cải cách hành chính ở Việt Nam.

***Từ những đặc trưng này rút ra những vấn đề sau:***

**- Cải cách hành chính không thể tách rời sự lãnh đạo của Đảng**

Đặc trưng tiêu biểu của hệ thống chính trị Việt Nam là hệ thống một đảng duy nhất cầm quyền. Đặc trưng này chi phối nhiều vấn đề, trong đó có vấn đề cải cách hành chính. Cải cách hành chính muốn tiến hành được, muốn duy trì và đẩy mạnh, trước hết phải là một chủ trương trong đường lối của Đảng Cộng sản Việt Nam. Tách rời vai trò lãnh đạo của Đảng không thể có cải cách, càng không thể có những kết quả tích cực. Từ năm 1995 cho đến nay, chủ trương cải cách hành chính đã được xác định trong một loạt các nghị quyết của Đảng tại các hội nghị Ban Chấp hành Trung ương và trong các văn kiện Đại hội VII cho đến Đại hội XI. Năm 2007 đánh dấu một mốc thời gian quan trọng, chính là vì lần đầu tiên Ban Chấp hành Trung ương Đảng có một Nghị quyết riêng về cải cách hành chính, đó là Nghị quyết Hội nghị Trung ương 5 khóa X.

Cải cách hành chính không tách rời sự lãnh đạo của Đảng vừa là bài học kinh nghiệm, vừa là đặc trưng cải cách của Việt Nam. Mặt thuận lợi của vấn đề này chính là ở chỗ sự hiện diện của các tổ chức Đảng, của các đảng viên đang giữ các chức vụ lãnh đạo trong các cơ quan, tổ chức của nhà nước từ trung ương tới cơ sở. Các thành viên này có trách nhiệm triển khai nghị quyết Đảng về cải cách hành chính thông qua các hình thức thích hợp, trong đó có hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

**- Sự chỉ đạo nhất quán của Chính phủ là một yếu tố bảo đảm cải cách hành chính đạt kết quả.**

Với vị trí là cơ quan hành chính nhà nước cao nhất, Chính phủ đóng vai trò quan trọng trong chỉ đạo triển khai cải cách hành chính của đất nước. Từ chủ trương của Đảng, Chính phủ có trách nhiệm cụ thể hoá thành các chương trình, kế hoạch cải cách hành chính, trên cơ sở đó các bộ, ngành trung ương và chính quyền địa phương các cấp xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch cải cách hành chính của mình nhằm bảo đảm mục tiêu chung của cải cách là xây dựng được một nền hành chính mạnh, hiệu lực, hiệu quả, vì dân phục vụ.

Trước đây, Chính phủ đã ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010 và mới đây đã ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

Công tác chỉ đạo của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ đối với công cuộc cải cách hành chính có ý nghĩa trên các phương diện:

- Bảo đảm rõ định hướng, mục tiêu cải cách hành chính.
  - Xác định rõ các nhiệm vụ cải cách .
  - Xác định các trọng tâm, ưu tiên cải cách theo từng thời kỳ.
  - Xác định trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính, trước hết là Bộ trưởng và Chủ tịch UBND cấp tỉnh trong triển khai cải cách hành chính.
  - Tổng kết từ thực tiễn cải cách để hoạch định thể chế, cơ chế mới, có tính chất áp dụng chung trong cả nước.
- Cải cách hành chính triển khai với nhiều nội dung, vì vậy hết sức khó khăn và phải làm lâu dài.**

So với nhiều nước có tiến hành cải cách hành chính thì cải cách hành chính ở Việt Nam được triển khai trên nhiều lĩnh vực từ thể chế, tổ chức bộ máy, thủ tục tới con người, các cơ chế hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin vào hành chính v.v... Có thể nói gần như các yếu tố cấu thành cơ bản của nền hành chính quốc gia đều đòi hỏi phải cải cách, thay đổi. Chính vì vậy, việc triển khai không đơn giản và cũng không thể sớm đạt kết quả. Vấn đề này chi phối trước hết công tác xây dựng kế hoạch cải cách hành chính của các bộ, ngành và địa phương. Kế hoạch phải bao quát đủ các lĩnh vực cải cách, cụ thể hóa vào phạm vi trách nhiệm của từng cơ quan. Bên cạnh đó là công tác triển khai, kiểm tra việc thực hiện trong thực tiễn.

**- Bảo đảm tính đồng bộ của cải cách hành chính với các cuộc cải cách khác trong hệ thống chính trị**

Việt Nam cùng một lúc tiến hành một loạt các cải cách: cải cách lập pháp, cải cách tư pháp, cải cách kinh tế, cải cách giáo dục v.v... Mỗi cuộc cải cách theo đuổi các mục tiêu, kết quả riêng, tuy nhiên có rất nhiều vấn đề đan xen giữa các cuộc cải cách, thậm chí có vấn đề không chỉ thuộc một cuộc cải cách riêng biệt. Chính vì vậy, tính đồng bộ giữa các cuộc cải cách này có ý nghĩa quan trọng, nó tạo ra sự thống nhất ở tâm vĩ mô như hoạch định thể chế, chính sách, pháp luật để bảo đảm các cuộc cải cách có thể tốt hơn, không gặp trở ngại.

Tuy nhiên, thực tiễn có lúc không diễn ra như vậy. Từ góc độ cục bộ của ngành, lĩnh vực, đã có lúc các bộ chuẩn bị các dự án luật trình Quốc hội thông qua và khi ban hành mới thấy rõ sự cản trở về cải cách hành chính đang được triển khai, làm cho thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý của các bộ phức tạp hơn; người dân, tổ chức phải vất vả hơn trong giải quyết công việc của mình.

**- Cải cách hành chính đòi hỏi phải có những thí điểm**

Trong quá trình cải cách, nhiều vấn đề trì trệ của nền hành chính được phát hiện và các giải pháp được đề xuất để thay đổi. Thông thường, các giải pháp đó về bản chất khác hẳn giải pháp hiện hành, lại chưa được kiểm nghiệm tính đúng đắn và chưa được thể chế hóa. Do vậy, cần có sự thí điểm để qua thực



tiền xem xét tính phù hợp của các giải pháp. Một loạt các cơ chế có tính cải cách đang được triển khai trong quá trình cải cách đã ra đời theo cách như vậy.

## **1.2. Bài học từ thực tiễn triển khai thực hiện cải cách hành chính**

Quá trình triển khai thực hiện cải cách hành chính những năm qua, từ những thành công cũng như những hạn chế, yếu kém đã cho phép rút ra một số bài học kinh nghiệm sau đây:

Một là, 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 có ý nghĩa quyết định chi phối tới hành động cụ thể, trực tiếp trong cải cách hành chính. Do đó, phải coi trọng công tác tuyên truyền, quán triệt sâu rộng các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính đối với các cấp chính quyền và toàn thể nhân dân.

Hai là, bảo đảm sự nhất quán, kiên trì, liên tục trong triển khai cải cách hành chính từ xây dựng chương trình, kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của các bộ, ngành, địa phương và thường xuyên kiểm tra việc thực hiện. 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 chương trình. Điều kiện quan trọng đảm bảo sự thành công của cải cách hành chính là quyết tâm chính trị và trách nhiệm của người đứng đầu và huy động được sự tham gia rộng rãi của nhân dân và cộng đồng doanh nghiệp.

Ba là, để đảm bảo tính khả thi, cần xác định các mục tiêu, nhiệm vụ với mức độ phù hợp, thực hiện được trong 10 năm, coi trọng công tác thí điểm, làm thử trong triển khai cải cách hành chính. Quá trình chuyển đổi sang kinh tế thị trường và nền hành chính phục vụ đã đặt ra nhiều vấn đề mới, chưa kết luận được ngay, nhưng thực tiễn vẫn phải thực hiện. Thông qua thí điểm mới có điều kiện đánh giá, sơ kết, tổng kết, rút ra những vấn đề cần xử lý tiếp và nhân rộng nếu thấy đúng. Các cơ chế cải cách như một cửa, khoán... đã được hình thành qua phương thức thí điểm.

Bốn là, hình thành bộ phận chuyên trách từ Trung ương đến địa phương để tổ chức thực hiện cải cách hành chính, đặt dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Thủ tướng Chính phủ, các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và gắn với đơn vị chức năng trực tiếp giúp việc cho thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước. Bố trí đủ nguồn lực cả về con người cũng như tài chính; có cơ chế, chính sách phù hợp để khuyến khích và thu hút cán bộ, công chức có chuyên môn, nghiệp vụ cao tham gia tương xứng với tầm quan trọng của nhiệm vụ.

## **2. Kinh nghiệm cải cách hành chính một số nước**

### **2.1. Australia**

Cũng như nhiều quốc gia trên thế giới, Australia đang tiến hành cải cách hành chính mạnh mẽ mà trọng tâm là cải cách nền công vụ, được thể hiện qua các chương trình cải cách từng giai đoạn, theo mỗi lĩnh vực cụ thể.

Tháng 9-2009, Thủ tướng Australia thành lập một Nhóm Tư vấn để xem xét, đánh giá lại nền hành chính và xây dựng, phát triển một kế hoạch cải cách. Kế hoạch cải cách này hướng tới bảo đảm lợi ích lâu dài của Chính phủ và người dân, khuyến khích thông tin phản hồi từ công chúng, liên kết tốt hơn với các bên liên quan và trách nhiệm của công dân, nâng cao năng lực nguồn nhân lực trong nền công vụ để đạt những mục tiêu chiến lược phát triển bền vững. Nhóm Tư vấn cùng với nhóm quan chức cấp cao trong nền công vụ Australia và đội ngũ công chức đã góp tiếng nói của mình cho nền công vụ của nhà nước Liên bang bằng việc đề xuất bốn lĩnh vực cải cách là:

a) Đáp ứng các nhu cầu của công dân. Xây dựng một mối quan hệ mật thiết với công dân thông qua việc cung cấp tốt hơn các dịch vụ công và sự tham gia rộng rãi của công dân trong các hoạt động của Chính phủ.

b) Cung cấp phương hướng lãnh đạo và chiến lược chính sách. Tăng cường cung cấp các dịch vụ công, các chính sách lớn.

c) Có một lực lượng lao động chất lượng cao. Đầu tư phát triển năng lực đội ngũ cán bộ công quyền thông qua quy trình đào tạo và tuyển dụng được cải tiến, linh hoạt hơn, hiệu suất làm việc của cán bộ công chức cao hơn, việc liên kết làm việc giữa các cơ quan tốt hơn.

d) Hoạt động hiệu quả theo một tiêu chuẩn nhất quán. Tập trung mạnh mẽ vào hiệu quả và chất lượng công việc của cán bộ công chức và các cơ quan nhà nước, bảo đảm hoạt động của các cơ quan được nhanh, làm việc có kế hoạch và hiệu suất cao.

Các lĩnh vực cải cách được thúc đẩy và triển khai từ phía các cơ quan Liên bang, các quan chức cấp thứ trưởng, vụ trưởng... trong việc giám sát các mục tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn của toàn bộ nền công vụ. Kế hoạch cải cách này đặt người dân ở vị trí trung tâm của mục tiêu cải cách dịch vụ công, hướng tới một nền công vụ tốt nhất thế giới. Chính phủ Australia đã chính thức thông qua Kế hoạch cải cách từ năm 2010, Văn phòng Thủ tướng và Nội các chịu trách nhiệm chính và đóng vai trò quan trọng trong quá trình triển khai và thực hiện Chương trình, bao gồm 9 nhóm lĩnh vực và 28 mục tiêu cụ thể sau:

### **9 lĩnh vực và 28 mục tiêu**

*Cung cấp dịch vụ công tốt hơn cho công dân*

- Đơn giản hóa phương thức cung cấp các dịch vụ công cho người dân, thực hiện việc cung cấp dịch vụ công hướng tới người dân với việc tập trung vào quy trình tự động và đơn giản hóa.

- Xây dựng phương thức cung cấp các dịch vụ công thông qua cộng đồng và khu vực tư nhân, linh hoạt và phù hợp với đặc điểm của từng địa phương; đơn giản hóa các thỏa thuận tài trợ; phát triển cơ chế phối hợp nhóm cho công dân và gia đình của họ với các nhu cầu phức tạp ở các vị trí cụ thể.

- Cung cấp các dịch vụ hợp tác chặt chẽ giữa Nhà nước, vùng và chính quyền địa phương để đạt được kết quả tốt hơn cho công dân; tích hợp, sử dụng nhân viên từ nhiều cơ quan của Chính phủ tại các địa điểm cụ thể để họ tham gia nhiều hơn đến quá trình cung cấp dịch vụ công; chia sẻ thông tin giữa cơ quan hành chính các cấp; cho phép người dân truy cập thông tin về các dịch vụ được cung cấp bởi tất cả cơ quan hành chính các cấp.

- Cắt giảm những gánh nặng về quy định hành chính không cần thiết; giảm thiểu báo cáo, loại bỏ những quy định không cần thiết hoặc được thiết kế kém chất lượng.

#### *Tạo chính phủ cởi mở hơn*

- Tạo điều kiện để công dân tham gia với Chính phủ trong quá trình hoạch định chính sách và dịch vụ công; xây dựng và thực hiện phương pháp tiếp cận mới để cộng tác và tham vấn với người dân về các vấn đề chính sách và cung cấp dịch vụ công, làm cho dữ liệu khu vực công tới công chúng một cách rộng rãi hơn nhưng vẫn bảo đảm các nguyên tắc bảo mật.

- Tiến hành khảo sát sự hài lòng của công dân với các chương trình của Chính phủ, dịch vụ và quy chế... để báo cáo cho Chính phủ. Kết quả của việc khảo sát sẽ được gửi đến tất cả cơ quan của Chính phủ.

#### *Nâng cao năng lực hoạch định chính sách*

- Tất cả các bộ, ngành đều tham gia quá trình tăng cường chính sách chiến lược và năng lực cung cấp dịch vụ; thiết lập một mạng lưới chính sách chiến lược và tạo ra một bộ công cụ chính sách để hỗ trợ sự phát triển của năng lực chính sách chiến lược qua Ban Công vụ; thành lập các nhóm dự án chính sách chiến lược với sự tham gia của các cơ quan liên quan.

- Xây dựng quan hệ đối tác với các học viện, viện nghiên cứu, cộng đồng và khu vực tư nhân; phục hồi năng lực và thiết lập mối quan hệ mới với các tổ chức học thuật và nghiên cứu; tăng cường liên kết với các chuyên gia khu vực tư nhân.

- Cải thiện việc thực hiện chính sách; cung cấp hướng dẫn rõ ràng các tiêu chuẩn cho các cơ quan thực hiện chính sách; tăng cường năng lực của từng bộ để giám sát hoạt động thực hiện; thiết lập một diễn đàn rộng để chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn tốt nhất.

### *Tiếp thêm sinh lực lãnh đạo chiến lược*

- Sửa đổi các giá trị nền công vụ Australia, gắn các giá trị đã sửa đổi vào hoạt động của nền công vụ Australia thông qua lãnh đạo cấp cao, học tập, phát triển các khung quản lý hiệu suất thực thi.

- Làm rõ vai trò và trách nhiệm của các bộ trưởng phụ trách các bộ. Năm 1999, Luật Công vụ của Australia được sửa đổi để nhận thức đúng về vai trò và trách nhiệm của các bộ trưởng phụ trách và các thứ trưởng, vụ trưởng; tăng cường khuôn khổ thực thi để đánh giá hiệu suất cá nhân và tập thể với những vai trò và trách nhiệm của các bộ trưởng phụ trách và lãnh đạo cấp vụ trưởng.

- Sửa đổi và sắp xếp lại chức nghiệp đối với các bộ trưởng điều hành bộ (Tổng Thư ký); sửa đổi các quy trình bổ nhiệm và bãi nhiệm các bộ trưởng điều hành bộ (Tổng Thư ký); tăng cường các điều khoản bổ nhiệm cho các thứ trưởng cho một nhiệm kỳ 5 năm.

- Tăng cường lãnh đạo nền công vụ Australia, thành lập một nhóm lãnh đạo nền công vụ mới; tạo lập một diễn đàn lãnh đạo cấp cao (the APS 200); yêu cầu lãnh đạo các cấp hoạt động, dẫn dắt quá trình cải cách trong các cơ quan của họ.

- Cải thiện quản lý tài năng trên toàn bộ nền công vụ nước Australia; giới thiệu chương trình quản lý tài năng nền công vụ Australia mở rộng; thành lập Trung tâm phát triển lãnh đạo.

### *Thiết lập và hình thành cơ quan Dịch vụ công Australia mới*

- Cơ quan Dịch vụ công với trách nhiệm lãnh đạo nền công vụ nhà nước định vị lại chức năng, nhiệm vụ để cung cấp các mục tiêu cải cách rộng lớn, thực hiện các kiến nghị đề xuất Chính phủ.

- Cơ cấu phân loại, sắp xếp lại tiền lương trong nền công vụ, tiêu chuẩn cấp độ làm việc và nơi làm việc, tư vấn từ Bộ Giáo dục, Việc làm và Quan hệ lao động tới Ban Công vụ; sửa đổi Luật Công vụ năm 1999 để phản ánh những cải cách tới Ban Công vụ.

### *Làm rõ và sắp xếp điều kiện làm việc*

- Bảo đảm một nền công vụ Australia với sự hỗ trợ, sắp xếp, tăng cường các thỏa thuận việc làm; xác định tiêu chuẩn làm việc để đáp ứng nhu cầu của các cơ quan và đội ngũ công chức của toàn bộ nền công vụ; cung cấp đội ngũ công chức với chức nghiệp phù hợp.

- Đánh giá quy mô và vai trò của đội ngũ điều hành cấp cao; hoàn thành báo cáo tổng kết về quy mô, năng lực và tiêu chuẩn làm việc cho mỗi cấp độ của các chức vụ điều hành cấp cao.

### *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*

- Quy hoạch lực lượng lao động, thành lập một kế hoạch cho lực lượng lao động trong nền công vụ, trong đó đặc biệt ưu tiên vấn đề nhân lực.

- Tổ chức tốt hơn quy trình tuyển dụng đội ngũ công chức vào nền công vụ; xây dựng các tiêu chuẩn thực tiễn tốt nhất cho việc tuyển dụng và duy trì các nguyên tắc khen thưởng; thường xuyên phân tích về nhân khẩu học liên quan đến việc làm của nền công vụ; phối hợp quy trình đào tạo ban đầu và tuyển chọn; sử dụng các quy trình tuyển dụng mới, thích hợp với các chức vụ thực thi.

- Mở rộng và tăng cường học tập và phát triển; xác định những vấn đề trọng tâm như phát triển dịch vụ công; phát triển đội ngũ công chức chuyên nghiệp trong nền công vụ Australia; học tập và phát triển là chương trình hạt nhân đem lại cho nền công vụ quốc gia những thành tựu đáng tự hào.

- Tăng cường khuôn khổ thực thi, thúc đẩy văn hóa làm việc hiệu suất cao; đào tạo, quản lý cho đội ngũ công chức điều hành cấp cao và các nhà quản lý, hướng dẫn, phổ biến nền công vụ mở để ứng xử với những kết quả không mong muốn.

- Khuyến khích đội ngũ công chức mở rộng kinh nghiệm nghề nghiệp; xây dựng cơ chế linh hoạt để khuyến khích đội ngũ công chức trong nền công vụ Australia linh hoạt sự đa dạng, phong phú của nghề nghiệp.

- Tăng cường cơ chế cho việc quảng bá các vị trí tạm thời không liên tục; làm việc với Nhà nước Liên bang, các vùng và chính quyền địa phương để xác định và giải quyết các rào cản pháp lý về dịch vụ công.

#### *Bảo đảm sự năng động, năng lực và hiệu lực của các cơ quan*

Đánh giá năng lực quản lý của cơ quan (thể chế, chiến lược, lãnh đạo, phân phối và hiệu lực tổ chức); giới thiệu, chia sẻ các danh mục đầu tư của chính phủ; hạn chế tính quan liêu để thúc đẩy sự năng động trong quản lý và hợp tác tài chính/nguồn nhân lực.

#### *Nâng cao hiệu quả tổ chức*

- Đánh giá, đo lường sự hiệu quả của tổ chức; đơn giản hóa cơ cấu quản trị cho các thực thể mới và sửa đổi phương thức quản trị mới cho các cơ quan Chính phủ Australia để bảo đảm quyền tài phán, trách nhiệm của đội ngũ công chức khi họ được bổ nhiệm; tất cả các cơ quan mới và hiện tại có mục đích và nhiệm vụ phù hợp.

- Nâng cao hiệu lực phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan trong danh mục đầu tư để thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan trong quá trình phối kết hợp.

- Các tổ chức nhỏ linh hoạt từ cơ quan chủ quản hoặc chia sẻ giữa các nhà cung cấp dịch vụ.

## **2.2. Kinh nghiệm cải cách cung ứng dịch vụ công của Chính phủ Hoa Kỳ**

### **2.2.1. Đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ công theo kết quả**



Quản lý và đánh giá theo kết quả công việc buộc các nhà hoạch định chính sách phải thay đổi sự quan tâm từ vấn đề quy trình, thủ tục, trình tự thực hiện cụ thể sang kết quả đầu ra. Từ đó, họ cũng thay đổi tư duy: từ việc quan tâm xem bộ máy hành chính nhà nước chi tiêu như thế nào, sang quan tâm tới vấn đề bộ máy hành chính nhà nước làm được những gì (cung cấp dịch vụ công với số lượng, chất lượng ra sao). Theo đó, các nhà quản lý được trao quyền chủ động và linh hoạt hơn trong quá trình hoạt động để đạt được mục tiêu đã định. Nhà quản lý ngoài việc quan tâm đến mục tiêu và biện pháp thực hiện, còn phải chú ý đến phản hồi của các nhóm khác nhau để kịp thời điều chỉnh. Các thành viên của tổ chức có vai trò quan trọng trong việc đánh giá kết quả đạt được của tổ chức cũng như trong việc đề xuất các giải pháp để đạt được mục tiêu. Sự cống hiến của họ được thừa nhận và khen thưởng xứng đáng. Như vậy, lợi ích căn bản của xu hướng này là gắn kết các nhà quản lý với trách nhiệm cá nhân trong việc tạo ra kết quả hoạt động của tổ chức. Tuy nhiên, để quản lý theo kết quả, cơ quan hành chính nhà nước phải hình thành các kế hoạch chiến lược để gắn kết mục tiêu phát triển của tổ chức với kết quả hoạt động của tổ chức.

### ***2.2.2. Đối tác công - tư trong cung cấp dịch vụ công***

Đối tác công - tư là các quan hệ tự nguyện và hợp tác giữa các tổ chức của khu vực công và khu vực tư nhằm đạt được những mục đích chung. Theo xu hướng này, nhiều yếu tố của thị trường như cạnh tranh, đa dạng hoá sự lựa chọn, tạo động lực thông qua các biện pháp mang tính thị trường được áp dụng trong cung cấp dịch vụ công. Tăng cường sử dụng các nguồn lực từ bên ngoài, thông qua mối quan hệ ngày càng chặt chẽ với khu vực tư (hợp đồng cung cấp dịch vụ với các tổ chức tư nhân), các cơ quan hành chính nhà nước ngày càng thay đổi, có nhiều đặc điểm giống với khu vực tư như: áp dụng cạnh tranh, sử dụng các biện pháp tạo động cơ làm việc gắn với thị trường, áp dụng hợp đồng trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, các mục tiêu hoạt động phải được xác định cụ thể và đo lường được, sử dụng các hình thức đấu thầu giữa các tổ chức của nhà nước và tổ chức tư nhân trong cung cấp dịch vụ công.

### ***2.2.3. Thay đổi phương thức cung ứng dịch vụ công***

Những năm 1930 đến 1960, Chính phủ Hoa Kỳ đã xây dựng một hệ thống quan liêu đồ sộ từ trên xuống để giải quyết các vấn đề của người dân. Do đã quen với quy trình làm việc, các dịch vụ được chuẩn hóa, các cơ quan cung ứng dịch vụ ổn định nhưng cồng kềnh. Nhiều cơ quan cấp liên bang trở thành những cơ quan độc quyền nên không có động lực để đổi mới, không quan tâm đến hiệu quả, khách hàng phải chấp nhận chất lượng kém của dịch vụ công do Chính phủ cung cấp trong khi phải đóng thuế nhiều hơn. Trong khi đó, Chính phủ thiết lập một hệ thống kiểm soát đồ sộ và chặt chẽ bằng việc xây dựng hàng loạt quy định chi tiết cho mọi trường hợp để giám sát và bảo đảm sự tuân thủ của nhân viên. Nhiều người không nắm được đầy đủ những thủ tục đơn giản nhất khiến Chính phủ phải thuê các chuyên gia để hướng dẫn, làm tăng chi phí, đồng thời chi

nhiều tiền từ ngân sách để thuê người kiểm soát, kiểm tra, điều tra người khác... Điều đó càng khiến mục tiêu phục vụ khách hàng trên thực tế không đạt được.

Nhóm đánh giá việc thực thi quốc gia do cựu Tổng thống B. Clinton thành lập vào tháng 3/1993 bắt đầu công việc bằng cách liệt kê toàn bộ vấn đề trên cơ sở 28 tập báo cáo về các vấn đề quản lý của liên bang, báo cáo của Ủy ban về các hoạt động của Quốc hội và Chính phủ về những sai phạm trong quản lý của liên bang, các tóm tắt báo cáo của Tổng thanh tra, Văn phòng ngân sách Quốc hội và các ban cố vấn ấn hành... nhưng không đạt được kết quả như mong muốn. Vì vậy, nhóm đánh giá năng lực thực thi quốc gia chuyển hướng tiếp cận tới tính hiệu quả và tiết kiệm thông qua tìm hiểu các tổ chức hoạt động hiệu quả, đáp ứng được đòi hỏi của khách hàng.

Ví dụ, tại Cục thuế nội địa, các trung tâm thu thuế đã thi đua lập thành tích cao hơn. Trung tâm thu thuế Ogden của Bang Utah, nơi có hơn 50 "nhóm thi đua năng suất cao", đã tiến hành việc đơn giản hóa các mẫu đơn từ và thiết kế lại các quy trình làm việc. Kết quả, đã tiết kiệm được hơn 11 triệu USD và đoạt giải thưởng chất lượng của Tổng thống năm 1992. Tại Cục kiểm lâm, dự án thí điểm ở vùng miền Đông gồm 22 bang đã đơn giản hóa hệ thống ngân sách, xóa bỏ các tầng quản lý trung gian, cắt giảm 1/5 số lượng nhân viên làm việc tại trụ sở trung tâm, trao quyền cho nhân viên được tự ra quyết định. Tại rừng quốc gia Mác Tuên, thời gian chờ đợi để được cấp giấy phép cho gia súc gặm cỏ đã giảm từ 30 ngày xuống còn vài giờ, bởi các nhân viên có quyền trực tiếp cấp giấy phép thay vì phải chuyển về trụ sở chính. Kết quả, dự án này đã tăng được 15% năng suất chỉ trong vòng 2 năm.

Chính phủ Hoa Kỳ cũng rất tích cực trong việc cải cách bộ máy hành chính với việc thành lập ra một ủy ban chịu trách nhiệm về việc xem xét lại và hiện đại hoá bộ máy Chính phủ do cựu Phó Tổng thống Al Gore đứng đầu. Kể từ năm 1992, phong trào "Sáng tạo lại chính phủ" được khởi xướng với một tác phẩm được Tổng thống Hoa Kỳ nhận xét là "sách gối đầu giường" do hai học giả David Osborne và Ted Gaebler viết. Phong trào này có ảnh hưởng lớn đến quá trình cải cách công vụ của Hoa Kỳ với 10 nguyên tắc cải cách cho Chính phủ:

- Lái thuyền chứ không chèo thuyền: Chính phủ tập trung vào thực hiện chức năng định hướng, khuyến khích, quản lý vĩ mô;
- Tăng cường quyền lực cho cộng đồng: Chính phủ gắn với cộng đồng, trao quyền cho công dân chứ không phải chỉ đơn thuần là phân phát dịch vụ;
- Khuyến khích cạnh tranh: Chính phủ có chức năng cạnh tranh, đưa cạnh tranh vào lĩnh vực cung cấp dịch vụ công hơn là độc quyền;
- Thay đổi các tổ chức dựa vào quy định: Chính phủ theo định hướng sứ mạng;
- Xem trọng đầu ra hơn là đầu vào: Đánh giá hoạt động của các tổ chức thuộc cơ cấu Chính phủ dựa trên kết quả chứ không dựa vào đầu vào;

- Thoả mãn các nhu cầu của người tiêu dùng: Chính phủ coi công dân là khách hàng, trao cho họ quyền lựa chọn dịch vụ, thoả mãn các nhu cầu của họ chứ không phải của bộ máy quan chức;

- Tập trung vào việc tìm kiếm nguồn lực chứ không chỉ tiêu phí các nguồn lực: Hướng tới xây dựng một Chính phủ "làm kinh doanh", phải kiếm tiền (thu thuế) chứ không chỉ tiêu tiền từ ngân sách;

- Đầu tư vào việc phòng ngừa các vấn đề hơn là chữa chạy: Xây dựng một Chính phủ có năng lực thích ứng cao, tiên liệu được các vấn đề phức tạp trước khi chúng nảy sinh, nhìn nhận được các nguy cơ, thách thức nhằm giảm thiểu thiệt hại;

- Phân quyền: Chính phủ phi tập trung hóa quyền lực, áp dụng chế độ cùng quản lý, chuyển từ hệ thống thứ bậc sang sự tham gia và làm việc nhóm. Đó là quan hệ tự nguyện và hợp tác giữa các tác nhân khác nhau của khu vực nhà nước và khu vực tư nhân;

- Giải quyết các vấn đề bằng cách tận dụng vị thế thị trường: Chính phủ định hướng theo thị trường, làm xúc tác cho các khu vực công, tư nhân và tự nguyện cùng họ tham gia giải quyết các vấn đề của cộng đồng.

Nói đến Chính phủ mang tinh thần kinh doanh như trên không có nghĩa coi Chính phủ hoạt động giống như một doanh nghiệp, "doanh nghiệp hóa" hoạt động của Chính phủ. Chính phủ và doanh nghiệp là hai tổ chức khác nhau cơ bản về chức năng. Doanh nghiệp hoạt động vì động cơ lợi nhuận, còn Chính phủ hoạt động theo ý chí của nhân dân. Doanh nghiệp chủ yếu kiếm tiền từ các khách hàng, còn Chính phủ chủ yếu kiếm tiền bằng tiền đóng thuế của người dân.

Những nội dung cải cách hoạt động trong khu vực công đã làm thay đổi cách tiếp cận trong cung ứng dịch vụ công với mục tiêu hiệu quả, nhưng quá trình này đã làm phát sinh một số vấn đề cụ thể sau đây:

Thứ nhất, việc triển khai và duy trì các biện pháp đảm bảo thực hiện đúng chính sách có nhiều hạn chế như chậm trong triển khai thực hiện chính sách, thiếu các biện pháp tích cực, hiệu quả trong đảm bảo thực hiện chính sách... Sự phối hợp giữa các cơ quan trong bộ máy hành chính nhà nước chưa thực sự gắn kết, vẫn còn tình trạng chia cắt giữa các cơ quan trong hoạt động thực thi công vụ. Hiện nay Hoa Kỳ đang triển khai thực hiện chương trình hành động nhằm khắc phục tình trạng trên với hy vọng tạo ra một "Chính phủ thông suốt". Giải quyết khiếu nại và xử lý kỷ luật công chức vẫn là khâu yếu trong công tác quản lý công chức. Tỷ lệ chưa hài lòng với chất lượng của các phán quyết trong giải quyết khiếu nại và xử lý kỷ luật công chức vẫn cao (chỉ có 50% số người khiếu nại hài lòng với kết quả giải quyết của các cơ quan chức năng). Vẫn còn tình trạng chông chéo về chức năng, nhiệm vụ trong quản lý và sử dụng nguồn nhân



lực công giữa cơ quan quản lý lao động với cơ quan quản lý nhân sự của Chính phủ liên bang ở Hoa Kỳ.

Thứ hai, về đội ngũ thực thi công vụ. Có sự dư thừa về số lượng công chức, xuất hiện tình trạng "không có việc làm" hoặc "việc làm không cụ thể, không có mục tiêu" của một bộ phận công chức. Trong khi đó, sự dư thừa về số lượng lại mâu thuẫn với hiện tượng thiếu đội ngũ công chức chất lượng cao. Đồng thời, áp lực về tiền lương trong khu vực công lớn. Mức độ chênh lệch giữa bậc lương cao nhất và thấp nhất không lớn khiến Chính phủ gặp khó khăn trong thu hút và duy trì đội ngũ công chức có chất lượng.

Thứ ba, những khó khăn trong việc đánh giá kết quả thực hiện công việc. Việc khen thưởng đối với cá nhân luôn là vấn đề không dễ thực hiện, bởi lẽ đánh giá năng suất lao động của cá nhân đối với các sản phẩm phi thị trường trong khu vực công là rất khó định lượng. Mặt khác, để quản lý theo định hướng kết quả cần phải phân tích, thiết kế công việc một cách hệ thống để xác định các tiêu chuẩn hay tiêu chí cụ thể đối với từng vị trí công việc. Hệ thống đó đòi hỏi không chỉ chú ý tới các tiêu chí đánh giá gắn liền với các vị trí công việc cụ thể mà còn phải chú trọng tới việc thiết kế các công cụ đo lường kết quả thực hiện các tiêu chí đó để đảm bảo tính chính xác của kết quả đánh giá.

Thứ tư, sự suy thoái đạo đức và gia tăng tham nhũng trong khu vực công. Việc mua sắm công và các hợp đồng ký kết với các đối tác bên ngoài khu vực công có thể tạo ra mối quan hệ đối tác giữa khu vực công và khu vực tư vì lợi nhuận. Đồng thời, môi trường phân cấp mới sẽ làm thay đổi cách thức kiểm soát truyền thống. Đây là môi trường thuận lợi cho những kẻ hở, tạo điều kiện cho tham nhũng phát triển. Mặt khác, công chức ngày càng được yêu cầu làm nhiều hơn và hưởng thụ ít hơn, sự ổn định của công việc cũng luôn bị đe dọa. Điều này có thể dẫn đến xung đột nội bộ hoặc sự mất ổn định tăng lên, ảnh hưởng tới quá trình cải cách đồng bộ bởi sự bất hợp tác hoặc những vấn đề liên quan đến đạo đức công vụ.

### **2.3. Cộng hòa Liên bang Đức**

Có thể nói, nền hành chính Đức đã trải qua nhiều cải cách từ quá khứ cho đến hiện tại. Nếu chỉ xét từ 1945 cho đến nay có thể nêu các cuộc cải cách hành chính đặc trưng sau:

- Cải cách hành chính giai đoạn giải quyết hậu quả chiến tranh và xây dựng bộ máy hành chính các bộ Liên bang sau 1945.
- Cải cách hành chính giai đoạn Đại liên minh và liên minh dân chủ - xã hội đầu tiên.
- Cải cách hành chính giai đoạn cuối những năm 70 của thế kỷ trước với tên gọi "Phi hành chính hóa" hoặc "Đơn giản hóa pháp luật và hành chính".

- Cải cách hành chính giai đoạn sau thống nhất nước Đức (sau 1990) với tên gọi “Xây dựng miền đông và Nhà nước gọn nhẹ”.

Ở mỗi giai đoạn, cải cách hành chính đều được xác định các mục tiêu, kết quả phải đạt. Chính phủ liên bang đều có các chương trình để triển khai.

Hiện tại, Đức đang tiến hành cải cách hành chính tập trung ở hai lĩnh vực chủ yếu là áp dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính và đơn giản hóa hành chính. Chính phủ liên bang đã ban hành 2 chương trình:

- *Một là*, Chương trình “Giảm thiểu hành chính và lập quy tốt hơn”, do Chính phủ liên bang thông qua ngày 25.4.2006. Theo Chương trình này, Chính phủ cam kết giảm thiểu chi phí hành chính có thể đo lường được mà người dân, doanh nghiệp và hành chính phải chịu, trước hết là các chi phí phát sinh từ cái gọi là “Nghĩa vụ thông tin” và tránh đưa ra các nghĩa vụ thông tin mới. 4 trọng tâm của chương trình là:

+ Đưa vào hoạt động thường xuyên Hội đồng kiểm soát quy phạm với vị trí là một tổ chức độc lập tư vấn và kiểm tra.

+ Đưa vào ứng dụng phương pháp xác định và đo lường chi phí hành chính trên cơ sở mô hình chi phí chuẩn.

+ Thiết lập chức năng điều phối viên của Chính phủ liên bang về giảm thiểu hành chính và lập quy tốt hơn.

+ Ban hành Luật giảm thiểu cho doanh nghiệp vừa và nhỏ

Một vụ (Ban) giảm thiểu hành chính đã được thành lập tại Văn phòng Thủ tướng, một tiểu ban Thứ trưởng được lập ra bao gồm các Thứ trưởng của các bộ Liên bang và một Bộ trưởng được bổ nhiệm giúp Thủ tướng Liên Bang điều phối công tác này.

Kết quả của công cuộc cải cách này là đã xác định có trên 10.000 nghĩa vụ thông tin mà các doanh nghiệp phải thực hiện cho các cơ quan hành chính. Kết quả nổi bật cho đến nay là hơn 400 luật và nghị định đã được sửa đổi, giảm được 11 tỉ EURO cho các doanh nghiệp về chi phí hành chính. Nói cách khác, để thực hiện hơn 10.000 nghĩa vụ thông tin cho hành chính, các doanh nghiệp toàn nước Đức một năm phải bỏ ra 49 tỉ EURO. Nay, qua cải cách đến 2011 đã giảm được 11 tỉ EURO tương đương 25,1% và do đó mục tiêu mà Chính phủ đặt ra đã đạt được.

Ngày 14.12.2001, Chính phủ Liên bang đã thông qua Nghị quyết mỗi năm giảm khoảng 1,45 tỉ EURO chi phí hành chính cho doanh nghiệp.

- *Hai là*, Chương trình chính phủ điện tử thông qua “Chương trình hành chính hướng tới tương lai qua đổi mới”. Một trong các kết quả nổi bật của chương trình này là cho đến nay đã có gần 500 dịch vụ được cung cấp trực tuyến bởi các cơ quan hành chính liên bang, trong đó khoảng 50% cho doanh nghiệp và 50% cho người dân.

## 2.4. Malaysia

Malaysia đã trải qua nhiều cuộc cải cách hành chính trong thời gian qua:

- Cải cách cho đến đầu những năm 70 của thế kỷ trước với mục tiêu xây dựng tổ chức và tăng cường năng lực hành chính nhằm hỗ trợ sự phát triển kinh tế - xã hội do nhà nước lãnh đạo.

- Cải cách từ gần những năm 80: đánh dấu bước chuyển quan trọng trong nhận thức, đó là coi trọng vai trò của thị trường và do đó Chính phủ phải thay đổi trong chính sách – Chính phủ chuyển từ vai trò can thiệp trực tiếp sang gián tiếp và hỗ trợ. Các trọng tâm cải cách hướng tới:

- + Nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng
- + Tăng cường phát triển nguồn nhân lực qua đánh giá kết quả hoạt động
- + Thay đổi hệ thống ngân sách
- + Thực thi chính sách hướng về phương đông và tư nhân hóa
- + Chính phủ điện tử và đổi mới.

## 2.5. Cải cách hành chính ở Trung Quốc

Từ năm 2003 đến nay, Trung Quốc thực hiện nhiều bước cải cách hành chính với mục tiêu đưa cải cách vào chiều sâu nhằm thực sự thay đổi chức năng của chính quyền theo phương châm: chuyển từ chính quyền vô hạn (cái gì cũng làm) sang chính quyền hữu hạn (quản lý bằng pháp luật, chỉ làm những việc thuộc chức năng đích thực của quản lý hành chính nhà nước).

Trong lĩnh vực cải cách công vụ và công chức, Trung Quốc áp dụng rộng rãi hình thức thi tuyển với nguyên tắc là công khai, bình đẳng, cạnh tranh và tự do, được nhân dân và công chức đồng tình. Đối với cán bộ quản lý, khi cần bổ sung một chức danh nào đó thì thực hiện việc đề cử công khai và tổ chức thi tuyển. Theo đánh giá của các cơ quan nghiên cứu Trung Quốc, đây là biện pháp áp dụng yếu tố thị trường để cải cách cơ cấu đội ngũ cán bộ công chức.

Một trong những biện pháp được Trung Quốc áp dụng để tinh giảm biên chế có hiệu quả là phân loại cán bộ, công chức. hàng năm, cán bộ công chức được đánh giá và phân ra 3 loại: xuất sắc, hoàn thành công việc và không hoàn thành công việc. Công chức bị xếp vào loại thứ 3 đương nhiên bị thôi việc.

Đặc biệt, phương thức, nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng để khai thác nguồn nhân lực cho bộ máy hành chính được cải cách, đổi mới cho phù hợp với thời kỳ hiện đại hóa đất nước. Nội dung, chương trình đào tạo được phân thành 3 loại: đào tạo để nhận nhiệm vụ, áp dụng cho những đối tượng chuẩn bị đi làm ở cơ quan nhà nước; đào tạo cho những người đang công tác trong cơ quan nhà nước, chuẩn bị được đề bạt vào vị trí quản lý; bồi dưỡng các chức danh chuyên môn.

Hiện nay, tổng số công chức của Trung Quốc vào khoảng 5 triệu người,

trong đó 61% tốt nghiệp đại học trở lên. Biện pháp quan trọng nhất để tinh giảm biên chế là sắp xếp lại các đơn vị sự nghiệp; chuyển một bộ phận lớn các đơn vị sự nghiệp công thành doanh nghiệp để xóa bỏ chế độ bao cấp.

Để xây dựng nội dung và chỉ đạo quá trình cải cách hành chính, Trung Quốc thành lập Ủy ban cải cách cơ cấu trung ương trực thuộc Quốc vụ viện và chịu trách nhiệm chung về chương trình cải cách hành chính ở Trung Quốc. Chủ nhiệm Ủy ban là Thủ tướng Chính phủ, Phó chủ nhiệm Ủy ban là Phó chủ tịch nước và các thành viên. Ủy ban có một Văn phòng giúp việc với biên chế 52 người và có một số cán bộ hợp đồng, tổng số không quá 100.

## **2.6. Cải cách hành chính ở Nhật Bản**

Cải cách hành chính ở Nhật Bản được thực hiện từ những năm 70 của thế kỷ XX, nhưng đến thập kỷ 90 và đặc biệt trong những năm gần đây mới thực sự là cuộc cải cách sâu rộng và tạo ra nhiều chuyển biến mới trong xã hội. Mục tiêu của cải cách hành chính ở Nhật Bản là xây dựng một “bộ mặt nhà nước” mới mẻ, một xã hội mới, phát triển và phồn vinh.

Cải cách hành chính ở Nhật Bản trước hết được thực hiện từ việc điều chỉnh lại các quy chế hành chính (các thể chế hành chính). Theo đó, hàng loạt giải pháp được Chính phủ áp dụng nhằm tạo ra một nền hành chính lành mạnh và gần dân như: giảm bớt thủ tục hành chính; giảm sự can thiệp không cần thiết của nhà nước; tạo cơ hội kinh doanh mới cho các doanh nghiệp; điều chỉnh những quy định để phù hợp với thông lệ quốc tế ...

Mặt khác, chính phủ Nhật Bản xác định phi tập trung hóa là một trong những nội dung của cải cách hành chính. Năm 1995, Luật khung về phi tập trung đã được thông qua tại Nhật Bản. Để thực hiện chủ trương phi tập trung hóa, chính phủ Nhật Bản đã tiến hành phân quyền cho địa phương và cải tổ bộ máy chính phủ. Hiện nay, chính quyền địa phương có vai trò rộng lớn hơn trong việc thực hiện quản lý nhà nước trên địa bàn của mình. Chính phủ trung ương tập trung giải quyết các vấn đề liên quan đến sự tồn tại và phát triển của quốc gia.

Đặc biệt, cải cách chế độ công chức được Nhật Bản rất chú trọng. Nhật Bản đã xây dựng Luật Công chức và Luật Đạo đức công chức, theo đó công chức khi được tuyển dụng vào cơ quan làm việc phải tuyên thệ phục vụ. Nhật Bản đặc biệt chú trọng các yếu tố: phẩm chất đạo đức và ý thức công dân của công chức; chú trọng năng lực chuyên môn cho công chức; chú trọng năng lực và kết quả công tác của công chức; hoàn thiện cơ chế hoạt động công vụ linh động. Hơn nữa, với cơ chế tuyển dụng công chức hoàn thiện, tiêu cực trong thi cử được khắc phục, Nhật Bản đã bảo đảm việc tuyển chọn những người thực sự có tài, đủ năng lực phục vụ đất nước.

## 2.7. Cải cách hành chính ở một số nước khác

Một loạt các nước khác cũng đã và đang tiến hành cải cách hành chính nhằm làm cho khu vực công hoạt động hiệu quả hơn, phục vụ người dân tốt hơn. Vương quốc Anh đã kiên trì thực hiện từ đầu những năm 1980 việc chuyển các cơ quan hành chính, sự nghiệp sang mô hình các cơ quan thực thi (Executive Agencies). Bản chất của cải cách này là làm cho các cơ quan, tổ chức của nhà nước hoạt động tự chủ, tự chịu trách nhiệm hơn, gần giống như cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp công lập mà Việt Nam đang triển khai. Bên cạnh đó, mô hình một cửa cũng được một số địa phương ở Anh thực hiện. 2 điểm khác căn bản của mô hình này với Việt Nam là:

- Công dân, tổ chức đến bộ phận một cửa hạt, quận gặp bất kỳ công chức nào cũng được hướng dẫn, thụ lý hồ sơ. Như vậy tính đa năng, hiểu biết nhiều lĩnh vực, ngành của công chức bộ phận này hơn hẳn công chức một cửa cấp huyện của Việt Nam.

- Khoảng 60-70% vụ việc do công chức bộ phận một cửa thụ lý và ký giải quyết luôn, chỉ 30-40% vụ việc mới phải chuyển các bộ phận khác xử lý rồi trả kết quả cho dân, tổ chức.

Cải cách công vụ của Singapore tập trung vào vấn đề quản lý và sử dụng tốt hơn đội ngũ công chức, trọng tâm là phòng chống tham nhũng, đánh giá kết quả làm việc của công chức và trả lương cho công chức. Bên cạnh đó, trong những năm qua, Singapore cũng chú ý đến việc thực hiện Chính phủ điện tử và cũng thu được những kết quả tích cực.

## 2.8. Một số bài học kinh nghiệm

Có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm trong cải cách hành chính của các nước như sau:

- **Thứ nhất**, quy mô cải cách, tức là nội dung cải cách nếu so với Việt Nam thì ở mức độ khiêm tốn. Điều đó được lý giải từ chính bản thân hệ thống hành chính các nước đã tương đối hợp lý, trong quá trình phát triển chỉ phát sinh một số vấn đề cần thay đổi, cải cách và do đó được tập trung nghiên cứu để thực hiện cải cách.

- **Thứ hai**, một khi đã lựa chọn, xác định rõ nội dung, nhiệm vụ cải cách, thì đều có chương trình được Chính phủ thông qua để triển khai. Như vậy, cải cách được xác định ở tầm Chính phủ. Chính phủ cam kết cải cách thông qua các nghị quyết, chương trình của Chính phủ.

- **Thứ ba**, trong mười năm trở lại đây, cải cách hành chính của các nước đều thể hiện 2 đặc trưng sau:

- + Nghiên cứu, áp dụng những vấn đề quản lý, giá trị tiên tiến từ khu vực tư vào khu vực công.

+ Cải cách đặt trọng tâm vào con người. Người dân được xác định là khách hàng của cơ quan hành chính. Đây là sự chuyển biến to lớn về nhận thức, về thái độ của công chức đối với người dân trong giải quyết công việc của dân theo quy định của pháp luật.

- **Thứ tư**, các nước đều chú trọng việc lập ra các cơ quan, tổ chức để giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo triển khai cải cách./.



## **CHUYÊN ĐỀ 2: NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CHỦ YẾU CỦA CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016-2020**

### **I. CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2011-2020**

#### **1. Mục tiêu**

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 ban hành theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 8/11/2011 của Chính phủ đã xác định mục tiêu cải cách hành chính là:

- Xây dựng, hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa nhằm giải phóng lực lượng sản xuất, huy động và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực cho phát triển đất nước.

- Tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi, minh bạch nhằm giảm thiểu chi phí về thời gian và kinh phí của các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế trong việc tuân thủ thủ tục hành chính.

- Xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương tới cơ sở thông suốt, trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả.

- Bảo đảm thực hiện trên thực tế quyền dân chủ của nhân dân, bảo vệ quyền con người, gắn quyền con người với quyền và lợi ích của dân tộc, của đất nước.

- 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 đất nước.

#### **2. Trọng tâm**

Khác với Chương trình 2001-2010, Chương trình 2011-2020 xác định 3 trọng tâm của cải cách hành chính là:

- Cải cách thể chế,

- Xây dựng và 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.

### **3. Các nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020**

#### **3.1. Cải cách thể chế**

##### **3.1.1. Thể chế là gì?**

Thể chế là những quy định, luật lệ của một chế độ xã hội đòi hỏi mọi người phải tuân theo. Theo Từ điển Luật học năm 2006 thì thể chế là hệ thống các định chế hợp thành một tổng thể các chế độ nhà nước, hình thức tổ chức nhà nước,

các chế độ về lập pháp, hành pháp và tư pháp. Đại Từ điển tiếng Việt 1998 xem thể chế là quy định, luật lệ của một chế độ xã hội.

Trong khuôn khổ của cải cách hành chính nhà nước thì thể chế được hiểu theo nghĩa hẹp, nói thể chế là nói đến các quy định pháp luật, là văn bản pháp luật.

Thể chế phù hợp với thực tiễn sẽ thúc đẩy sự phát triển của xã hội, của các lĩnh vực mà thể chế điều chỉnh, ví dụ thể chế về đầu tư nước ngoài, thể chế về xã hội hóa. Thể chế không phù hợp sẽ gây khó khăn cho sự phát triển, ví dụ thể chế về doanh nghiệp nhà nước, thể chế về đất đai.

### **3.1.2. Sự cần thiết**

Nền kinh tế chuyển từ cơ chế kinh tế tập trung kế hoạch hóa sang cơ chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa đòi hỏi phải tạo dựng nhiều thứ mới, phù hợp, trước hết là thể chế kinh tế. Không tiến hành cải cách thể chế không thể có được một hệ thống thể chế kinh tế thị trường. Hệ thống hành chính nhà nước với những thay đổi về tổ chức bộ máy, con người trong bộ máy, phương thức làm việc v.v... mà những vấn đề này qua thực tiễn triển khai phải được thể hiện dưới dạng các thể chế hành chính. Không cải cách thể chế không thể có được các thể chế hành chính phù hợp. Tương tự như vậy là ở các lĩnh vực khác của đời sống xã hội, ví dụ như văn hóa, giáo dục, y tế v.v...

### **3.1.3. Nội dung cụ thể của cải cách thể chế**

Chương trình xác định cụ thể như sau:

3.1.3.1. Xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật trên cơ sở Hiến pháp năm 1992 được sửa đổi, bổ sung:

3.1.3.2. Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật, trước hết là quy trình xây dựng, ban hành luật, pháp lệnh, nghị định, quyết định, thông tư và văn bản quy phạm pháp luật của chính quyền địa phương nhằm bảo đảm tính hợp hiến, hợp pháp, tính đồng bộ, cụ thể và khả thi của các văn bản quy phạm pháp luật;

3.1.3.3. Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách, trước hết là thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, đảm bảo sự công bằng trong phân phối thành quả của đổi mới, của phát triển kinh tế - xã hội;

3.1.3.4. Hoàn thiện thể chế về sở hữu, trong đó khẳng định rõ sự tồn tại khách quan, lâu dài của các hình thức sở hữu, trước hết là sở hữu nhà nước, sở hữu tập thể, sở hữu tư nhân, bảo đảm các quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ sở hữu khác nhau trong nền kinh tế; sửa đổi đồng bộ các thể chế hiện hành về sở hữu đất đai, phân định rõ quyền sở hữu đất và quyền sử dụng đất, bảo đảm quyền của người sử dụng đất;



3.1.3.5. Tiếp tục đổi mới thể chế về doanh nghiệp nhà nước mà trọng tâm là xác định rõ vai trò quản lý của nhà nước với vai trò chủ sở hữu tài sản, vốn của nhà nước, tách chức năng chủ sở hữu tài sản, vốn của nhà nước với chức năng quản trị kinh doanh của doanh nghiệp nhà nước; hoàn thiện thể chế về tổ chức và kinh doanh vốn nhà nước;

3.1.3.6. Sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về xã hội hoá theo hướng định rõ trách nhiệm của nhà nước trong việc chăm lo đời sống vật chất và văn hoá của nhân dân; khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia cung ứng các dịch vụ trong môi trường cạnh tranh bình đẳng, lành mạnh;

3.1.3.7. Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện hệ thống thể chế về tổ chức và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật về tổ chức và hoạt động của Chính phủ, của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân các cấp;

3.1.3.8. Xây dựng, 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.

### **3.1.4. Trách nhiệm triển khai**

3.1.4.1. Bộ Tư pháp được Chương trình xác định có trách nhiệm:

- Theo dõi, tổng hợp việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế.
- 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.

3.1.4.2. Các bộ, ngành trung ương và địa phương trong phạm vi trách nhiệm của mình tiến hành cải cách thể chế theo các nội dung Chương trình đã xác định và hướng dẫn của Bộ Tư pháp.

### **3.1.5. Các khó khăn, thách thức cải cách thể chế**

3.1.5.1. Thể chế phụ thuộc chính trị

Chủ trương, chính sách của Đảng muốn tác động, đi vào cuộc sống phải được thể chế hóa về mặt nhà nước. Như vậy, thể chế là cái thể hiện, phản ánh các chủ trương, chính sách đó. Và điều đó dẫn đến muốn cải cách thể chế đạt được kết quả tốt, muốn có một hệ thống hoàn chỉnh về thể chế kinh tế thị trường thì cái chi phối là chủ trương, chính sách, quan điểm của Đảng phải tốt, có chất lượng và phù hợp với thực tiễn.

3.1.5.2. Tính cục bộ trong thể chế

Các bộ, ngành trung ương được Chính phủ giao trách nhiệm soạn thảo một loạt các luật, pháp lệnh v.v... Mặc dù có nhiều cố gắng, nhưng có những lúc tính

cục bộ, lợi ích ngành vẫn chi phối các nội dung của thể chế, gây khó khăn sau này khi triển khai.

### 3.1.5.3. Sự tham gia của xã hội vào cải cách thể chế còn hạn chế

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

### 3.2.1. Các yếu tố của thủ tục hành chính

- Trình tự thực hiện
- Cách thức thực hiện
- Hồ sơ
- Yêu cầu, điều kiện

### 3.2.2. Gốc của thủ tục hành chính

- Gốc từ văn bản pháp luật
- Gốc từ thẩm quyền của cơ quan nhà nước, các ví dụ:
  - + Đăng ký kết hôn
  - + Giấy khai sinh v.v...

### 3.2.3. Nội dung cụ thể của cải cách thủ tục hành chính

Chương trình xác định như sau:

3.2.3.1. Cắt giảm và nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân, doanh nghiệp;

3.2.3.2. Trong giai đoạn 2011 - 2015, thực hiện cải cách các thủ tục hành chính để tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, giải phóng mọi nguồn lực của xã hội và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, bảo đảm điều kiện cho nền kinh tế của đất nước phát triển nhanh, bền vững. Một số lĩnh vực trọng tâm cần tập trung cải cách là: đầu tư, đất đai, xây dựng, sở hữu nhà ở, thuế, hải quan, xuất khẩu, nhập khẩu, y tế, giáo dục, lao động, bảo hiểm, khoa học, công nghệ và một số lĩnh vực khác do Thủ tướng Chính phủ quyết định theo yêu cầu cải cách trong từng thời gian.

3.2.3.3. Cải cách thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính nhà nước các ngành, các cấp và trong nội bộ từng cơ quan hành chính nhà nước;

3.2.3.4. Kiểm soát chặt việc ban hành mới các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

3.2.3.5. Công khai, minh bạch tất cả thủ tục hành chính bằng mọi hình thức thiết thực và thích hợp; thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết các thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước; duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

3.2.3.6. Đặt yêu cầu cải cách thủ tục hành chính ngay trong quá trình xây dựng thể chế, tổng kết kinh nghiệm thực tiễn và tăng cường đối thoại giữa Nhà nước với doanh nghiệp và nhân dân; mở rộng dân chủ, phát huy vai trò của các tổ chức và chuyên gia tư vấn độc lập trong việc xây dựng thể chế, chuẩn mực quốc gia về thủ tục hành chính; giảm mạnh các thủ tục hiện hành; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để nhân dân giám sát việc thực hiện;

3.2.3.7. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính các cấp.

#### 3.2.4. Kiểm soát thủ tục hành chính

Kiểm soát thủ tục hành chính là việc xem xét, đánh giá, theo dõi nhằm bảo đảm tính khả thi của quy định về thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

Kết quả của kiểm soát thủ tục hành chính:

- Loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà.
- Bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế.
- Bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, trình tự thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện cải cách thủ tục hành chính.

#### 3.2.5. Đánh giá tác động của thủ tục hành chính

Đánh giá theo các tiêu chí:

- Sự cần thiết của thủ tục hành chính
- Tính hợp lý của thủ tục hành chính
- Tính hợp pháp của thủ tục hành chính
- Các chi phí tuân thủ thủ tục hành chính

#### 3.2.6. Trách nhiệm triển khai

##### 3.2.6.1 Văn phòng Chính phủ

Hiện nay, Văn phòng Chính phủ được Chính phủ giao chủ trì triển khai nội dung cải cách thủ tục hành chính, chủ trì xây dựng và hướng dẫn thực hiện phương pháp tính chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

##### 3.2.6.2. Các bộ, ngành khác và địa phương

Trong phạm vi trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính theo sự phân công của Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

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

#### **3.3.1. Sự cần thiết**

Sự cần thiết phải tiến hành cải cách tổ chức bộ máy hành chính được xem xét từ các góc độ sau:

- Một là, chuyên sang kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, vai trò, chức năng của Nhà nước nói chung, của từng cơ quan hành chính nói riêng cần phải có sự điều chỉnh lại cho phù hợp, từ đó dẫn đến tổ chức bộ máy phải có những thay đổi cần thiết.

- Hai là, bản thân tổ chức bộ máy hành chính từ trung ương đến cơ sở còn nhiều bất cập, cụ thể là: chồng chéo, nhiều tầng nấc.

- Ba là, phương thức làm việc của các cơ quan hành chính chưa mang lại hiệu quả cao, đòi hỏi phải nghiên cứu cải cách.

#### **3.3.2. Nội dung cụ thể của cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Chương trình xác định như sau:

3.3.2.1. Tiến hành tổng rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế hiện có của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện, các cơ quan, tổ chức khác thuộc bộ máy hành chính nhà nước ở trung ương và địa phương (bao gồm các đơn vị sự nghiệp của nhà nước); trên cơ sở đó điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, đơn vị nhằm khắc phục tình trạng bỏ trống hoặc trùng lắp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; chuyển giao mạnh những công việc cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi Chính phủ đảm nhận;

3.3.2.2. Tổng kết, đánh giá mô hình tổ chức và chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương nhằm xác lập mô hình tổ chức phù hợp, bảo đảm phân định đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, sát thực tế, hiệu lực, hiệu quả; xây dựng mô hình chính quyền đô thị và chính quyền nông thôn phù hợp;

Hoàn thiện cơ chế phân cấp, bảo đảm quản lý thống nhất về tài nguyên, khoáng sản quốc gia; quy hoạch và những định hướng phát triển, tăng cường giám sát, kiểm tra, thanh tra; đồng thời đề cao vai trò chủ động, tinh thần trách nhiệm, nâng cao năng lực của từng cấp, từng ngành;

3.3.2.3. Tiếp tục đổi mới phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước; thực hiện thống nhất và nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tập trung tại bộ phận tiếp nhận, trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện; sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của quan hành chính đạt mức trên 80% vào năm 2020;

3.3.3.4. 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; chất lượng dịch vụ công từng bước được nâng cao, nhất là trên các lĩnh vực giáo dục, y tế; 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.

3.3.3. Những vấn đề cần chú ý khi triển khai cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

- Nguyên tắc ngành dọc
- Nguyên tắc bộ đa ngành đa lĩnh vực
- Nguyên tắc phi tập trung
- Chủ trương xã hội hóa.

3.3.4. Các khó khăn, thách thức đặt ra trong cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

3.3.4.1. Nhận thức về vai trò của nhà nước trong cơ chế kinh tế thị trường

3.3.4.2. Cơ sở khoa học của tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

- Tổ chức Phòng
- Tổ chức Vụ
- Tổ chức Cục
- Tổ chức liên ngành v.v...

3.3.5. Trách nhiệm triển khai

3.3.5.1. Trách nhiệm của Bộ Nội vụ

Bộ Nội vụ chủ trì triển khai nội dung cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

3.3.5.2. Các bộ, ngành khác và địa phương

Theo sự chỉ đạo của Chính phủ, sự hướng dẫn của Bộ Nội vụ, các bộ, ngành khác và địa phương triển khai cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước trong phạm vi trách nhiệm của mình.

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

### **3.4.1. Sự cần thiết**

Qua mười năm thực hiện Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2001-2010, bên cạnh những kết quả tích cực, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức vẫn bộc lộ những điểm yếu, đặc biệt là về năng lực, trình độ và phẩm chất. Nghiêm trọng hơn là đã có một bộ phận không nhỏ cán bộ, công chức, viên chức sa sút phẩm chất, vi phạm pháp luật, tham nhũng gây tác hại cho công cuộc cải

cách và sự phát triển của đất nước. Cán bộ, công chức, viên chức là những người xây dựng, soạn thảo các thể chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch và sau đó lại là người hướng dẫn, kiểm tra việc triển khai hoặc trực tiếp triển khai. Nếu trình độ, năng lực của đội ngũ này bất cập thì hậu quả sẽ khôn lường. Việc tiếp tục phải cải cách, nâng cao phẩm chất và trình độ, năng lực của đội ngũ này là hoàn toàn cấp thiết.

### **3.4.2. Nội dung cụ thể của nhiệm vụ xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

Chương trình xác định cụ thể như sau:

3.4.2.1. Đến năm 2020, đội ngũ cán bộ, công 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;

3.4.2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh chính trị, có năng lực, có tính chuyên nghiệp cao, tận tụy phục vụ nhân dân thông qua các hình thức đào tạo, bồi dưỡng phù hợp, có hiệu quả;

3.4.2.3. Xây dựng, bổ sung và hoàn thiện văn bản quy phạm pháp luật về chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ của cán bộ, công chức, viên chức, kể cả cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý;

3.4.2.4. Xây dựng hợp lý cơ cấu cán bộ, công chức, viên chức gắn với vị trí việc làm trên cơ sở xác định rõ về chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị;

3.4.2.5. Hoàn thiện quy định của pháp luật về tuyển dụng, bố trí, phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, năng lực, sở trường của công chức, viên chức trúng tuyển; thực hiện chế độ thi nâng ngạch theo nguyên tắc cạnh tranh; thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo, quản lý từ cấp vụ và tương đương (ở trung ương), giám đốc sở và tương đương (ở địa phương) trở xuống;

3.4.2.6. Hoàn thiện quy định của pháp luật về đánh giá cán bộ, công chức, viên chức trên cơ sở kết quả công việc; có cơ chế loại bỏ, bãi miễn những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật, mất uy tín với nhân dân; quy định rõ nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tương ứng với trách nhiệm và có chế tài nghiêm khắc đối với hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm kỷ luật, vi phạm đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức;

3.4.2.7. Đổi mới nội dung và chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng theo các hình thức: hướng dẫn tập sự trong thời gian tập sự; bồi dưỡng theo tiêu chuẩn ngạch công chức, viên chức; đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức vụ lãnh đạo, quản lý; bồi dưỡng bắt buộc tối thiểu kiến thức, kỹ năng trước khi bổ nhiệm và bồi dưỡng hàng năm;



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

Sửa đổi, bổ sung các quy định về chế độ phụ cấp ngoài lương theo ngạch, bậc, theo cấp bậc chuyên môn, nghiệp vụ và điều kiện làm việc khó khăn, nguy hiểm, độc hại;

Đổi mới một cách cơ bản quy định của pháp luật về khen thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ và có chế độ tiền thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức hoàn thành xuất sắc công vụ;

3.4.2.9. Nâng cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

Nhìn một cách tổng thể thì việc xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức bao gồm cải cách từ khâu vào công vụ cho đến khi về hưu. Đây là một đặc điểm trong cải cách công vụ công chức ở nước ta.

### **3.4.3. Trách nhiệm triển khai**

#### **3.4.3.1. Trách nhiệm Bộ Nội vụ**

Bộ Nội vụ được giao trách nhiệm chủ trì lĩnh vực cải cách công vụ, công chức, bao gồm tổ chức xây dựng, hoạch định thể chế chính sách cho đến hướng dẫn kiểm tra việc tổ chức thực hiện.

#### **3.4.3.2. Các bộ, ngành khác và địa phương**

Trong phạm vi trách nhiệm của mình, các bộ, ngành khác và các địa phương triển khai lĩnh vực cải cách này theo sự chỉ đạo của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

### **3.5. Cải cách tài chính công**

#### **3.5.1. Mục đích**

Mục đích của cải cách tài chính công trong phạm vi cải cách hành chính là sử dụng hợp lý nguồn tài chính công, đổi mới cơ chế, chính sách tài chính cho doanh nghiệp nhà nước, cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công.

#### **3.5.2. Nội dung cụ thể của cải cách tài chính công**

Chương trình xác định:

3.5.2.1. Động viên hợp lý, phân phối và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực cho phát triển kinh tế - xã hội; tiếp tục hoàn thiện chính sách và hệ thống thuế, các chính sách về thu nhập, tiền lương, tiền công; thực hiện cân đối ngân sách tích cực, bảo đảm tỷ lệ tích lũy hợp lý cho đầu tư phát triển; dành nguồn lực cho con người, nhất là cải cách tiền lương và an sinh xã hội; phấn đấu giảm dần bội chi ngân sách;

3.5.2.2. 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;

3.5.2.3. 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; chuyên các đơn vị sự nghiệp khoa học, công nghệ sang cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm; phát triển các doanh nghiệp khoa học, công nghệ, các quỹ đổi mới công nghệ và quỹ đầu tư mạo hiểm; xây dựng đồng bộ chính sách đào tạo, thu hút, trọng dụng, đãi ngộ xứng đáng nhân tài khoa học và công nghệ;

3.5.2.4. Đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính; tiếp tục thực hiện cơ chế khoán chi hành chính tiến tới xóa bỏ chế độ cấp kinh phí theo số lượng biên chế, thay thế bằng 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 các cơ quan hành chính;

3.5.2.5. Nhà nước tăng đầu tư, đồng thời đẩy mạnh xã hội hoá, huy động toàn xã hội chăm lo phát triển giáo dục, y tế, dân số - kế hoạch hoá gia đình, thể dục, thể thao;

Đổi mới cơ chế hoạt động nhất là cơ chế tài chính của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; chú trọng đổi mới cơ chế tài chính của các cơ sở y tế công lập theo hướng tự chủ, công khai, minh bạch. Chuẩn hóa chất lượng dịch vụ y tế, chất lượng bệnh viện, từng bước tiếp cận với tiêu chuẩn khu vực và quốc tế. Đổi mới và hoàn thiện đồng bộ các chính sách bảo hiểm y tế, khám, chữa bệnh và viện phí phù hợp; có lộ trình thực hiện bảo hiểm y tế toàn dân.

### 3.5.3. Trách nhiệm triển khai

#### 3.5.3.1. Trách nhiệm của Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và Công nghệ

Bộ Tài chính được Chính phủ giao chủ trì đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước dựa trên kết quả hoạt động cơ quan hành chính nhà nước; đổi mới cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công.

Bộ Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính 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.

#### 3.5.3.2. Các bộ, ngành khác và địa phương

Các bộ, ngành khác và địa phương chịu trách nhiệm triển khai cải cách tài chính công trong phạm vi quản lý của mình theo sự chỉ đạo của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và Công nghệ.

### **3.6. Hiện đại hóa hành chính**

#### **3.6.1. Mục đích**

Thông qua hiện đại hóa hành chính làm cho các cơ quan hành chính từ Trung ương đến cơ sở có trụ sở làm việc đáp ứng yêu cầu, điều kiện làm việc được cải thiện theo hướng nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính, đặc biệt là ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan hành chính.

#### **3.6.2. Nội dung cụ thể của hiện đại hóa hành chính**

Chương trình xác định:

3.6.2.1. Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước để đến năm 2020, 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ ở mức độ 3 và 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;

3.6.2.2. Ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong xử lý quy trình công việc trong nội bộ cơ quan hành chính; trong giao dịch với các cơ quan hành chính khác và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân, đặc biệt là trong hoạt động phục vụ hành chính công, dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công;

3.6.2.3. Công bố danh mục các dịch vụ hành chính công trên mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ. Xây dựng và sử dụng thống nhất biểu mẫu điện tử trong giao dịch giữa cơ quan hành chính, tổ chức và cá nhân đáp ứng yêu cầu đơn giản thể chế và cải cách thủ tục hành chính;

3.6.2.4. Thực hiện có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng trong các cơ quan hành chính nhà nước;

3.6.2.5. Đến năm 2015, hoàn thành kế hoạch đầu tư trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã theo Quyết định số 1441/QĐ-TTg ngày 06 tháng 10 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ;

3.6.2.6. Xây dựng trụ sở cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương hiện đại, tập trung ở những nơi có điều kiện.

#### **3.6.3. Trách nhiệm triển khai**

##### **3.6.3.1. Bộ Thông tin và Truyền thông**

- Chủ trì triển khai nội dung ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- 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 nội bộ của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015 với Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

### 3.6.3.2. Bộ Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì, phối hợp với Bộ Xây dựng theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quyết định số 1441/QĐ-TTg ngày 6/10/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã, ngành bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước.

### 3.6.3.3. Các bộ, ngành khác và địa phương

Trong phạm vi trách nhiệm thực hiện hiện đại hóa hành chính theo sự chỉ đạo của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Xây dựng.

## **II. KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA CHÍNH PHỦ GIAI ĐOẠN 2016-2020**

### **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.

## **3. Nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020**

### **3.1. 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.

### **3.2. 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.

### **3.3. 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 dịch vụ để đáp ứng các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của 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

đôi 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.

### **3.4. 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.

### **3.5. 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.

### **3.6. 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 Cổng 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 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.

### **3.7. 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.

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./.



## PHẦN HAI

### KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

#### CHUYÊN ĐỀ 3: LẬP KẾ HOẠCH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

Quản lý là một quá trình thực hiện những hoạt động (chức năng) riêng biệt nhưng có liên hệ mật thiết với nhau và theo một trình tự nhất định, hướng tới việc phối hợp các nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài lực, thông tin...) để đạt được mục tiêu với hiệu quả cao nhất. Trong các chức năng của quản lý, lập kế hoạch là một chức năng cơ bản nhất, bao gồm xác định mục tiêu, xây dựng chương trình hành động và bước đi cụ thể nhằm đạt được mục tiêu trong một thời gian nhất định của hệ thống quản lý. Thực hiện chức năng lập kế hoạch tạo ra tầm nhìn chiến lược cho các nhà quản lý, giúp cho việc phát hiện và lựa chọn chính xác các chương trình hành động phù hợp với các nguồn lực của hệ thống, làm giảm bất trắc, hạn chế lãng phí do được tính toán, sắp đặt từ trước. Đồng thời chức năng lập kế hoạch còn là căn cứ để hình thành và thực hiện các chức năng khác như: tổ chức, động viên, điều chỉnh, kiểm tra, đánh giá.

Để triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 một cách hiệu quả, Chính phủ yêu cầu các bộ, ngành phải làm tốt công tác lập kế hoạch cải cách hành chính hàng năm và bố trí đầy đủ nguồn lực để thực hiện. Kế hoạch cải cách hành chính là một công cụ quan trọng trong quản lý quá trình cải cách, vì vậy công tác lập kế hoạch cải cách hành chính cần phải được thực hiện thực hiện một cách thống nhất, khoa học, phù hợp với yêu cầu thực tế của các bộ, ngành.

#### I. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ LẬP KẾ HOẠCH

##### 1. Khái niệm và bản chất của lập kế hoạch

Lập kế hoạch là việc lựa chọn một trong những phương án hành động tương lai cho toàn bộ và cho từng bộ phận của một tổ chức. Nó bao gồm sự lựa chọn các mục tiêu của tổ chức, của từng bộ phận và xác định các phương thức để đạt các mục tiêu.

Như vậy, lập kế hoạch chính là việc quyết định trước bằng việc trả lời các câu hỏi: làm cái gì? làm như thế nào? khi nào làm? và ai sẽ làm? Do đó, việc lập kế hoạch đòi hỏi phải xác định đường lối một cách có ý thức và các quyết định đưa ra phải được dựa trên cơ sở của các mục tiêu, sự hiểu biết và những đánh giá thận trọng.

Bản chất của việc lập kế hoạch có thể được làm sáng tỏ, được hiểu rõ qua các khía cạnh chủ yếu của nó; đó là:

- Sự đóng góp vào việc thực hiện mục tiêu: Đây chính là mục đích chính của kế hoạch và mục đích này được xuất phát từ bản chất của một tổ chức, đó là

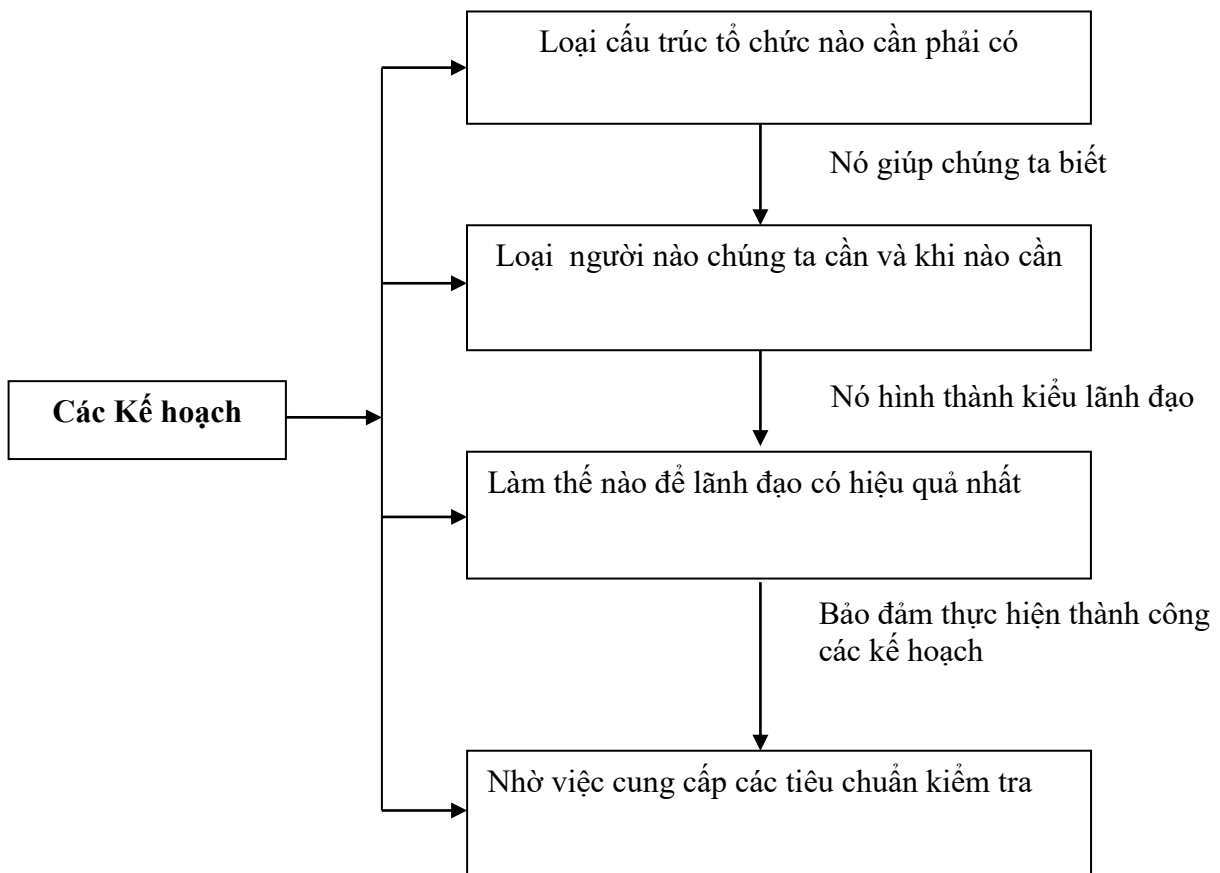
tồn tại để thực hiện mục tiêu chung thông qua sự phối hợp các nỗ lực của tập thể.

- Sự ưu tiên cho việc lập kế hoạch: Về mặt logic, việc lập kế hoạch là việc đầu tiên trong quá trình thực hiện toàn bộ các chức năng của quản lý. Về bản chất, các kế hoạch là nền tảng của quản lý, bởi việc lập kế hoạch là công cụ duy nhất có liên quan tới việc thiết lập các mục tiêu cần thiết và hơn nữa, bản thân các chức năng quản lý khác cũng cần phải được lập kế hoạch nếu muốn chúng có hiệu quả.

- Tính phổ biến của việc lập kế hoạch: Được thể hiện ở chỗ, lập kế hoạch là một chức năng của tất cả các nhà quản lý ở mọi phạm vi và mọi cấp, mặc dù do quyền hạn hoặc vị trí của mình trong tổ chức, nhà quản lý này có thể lập kế hoạch nhiều hơn, hoặc làm kế hoạch quan trọng hơn nhà quản lý khác.

- Tính hiệu quả của kế hoạch: Hiệu quả của kế hoạch được đo bằng sự đóng góp của nó vào các mục tiêu so với các chi phí và các yếu tố cần thiết khác để lập và thực hiện kế hoạch. Các chi phí ở đây được đo không phải chỉ bằng tiền của, thời gian hay sản phẩm mà còn bằng mức độ quan trọng, mức độ thoải mái của cá nhân hay tập thể.

**Hình 1.** Kế hoạch là nền tảng của quản lý



## 2. Các loại kế hoạch

Để bảo đảm hiệu quả của kế hoạch, trong quản lý thường phân biệt rõ hai loại kế hoạch: Kế hoạch chiến lược và kế hoạch tác nghiệp.

Ở đây, thuật ngữ “chiến lược” được hiểu theo nghĩa phổ biến nhất; đó là:

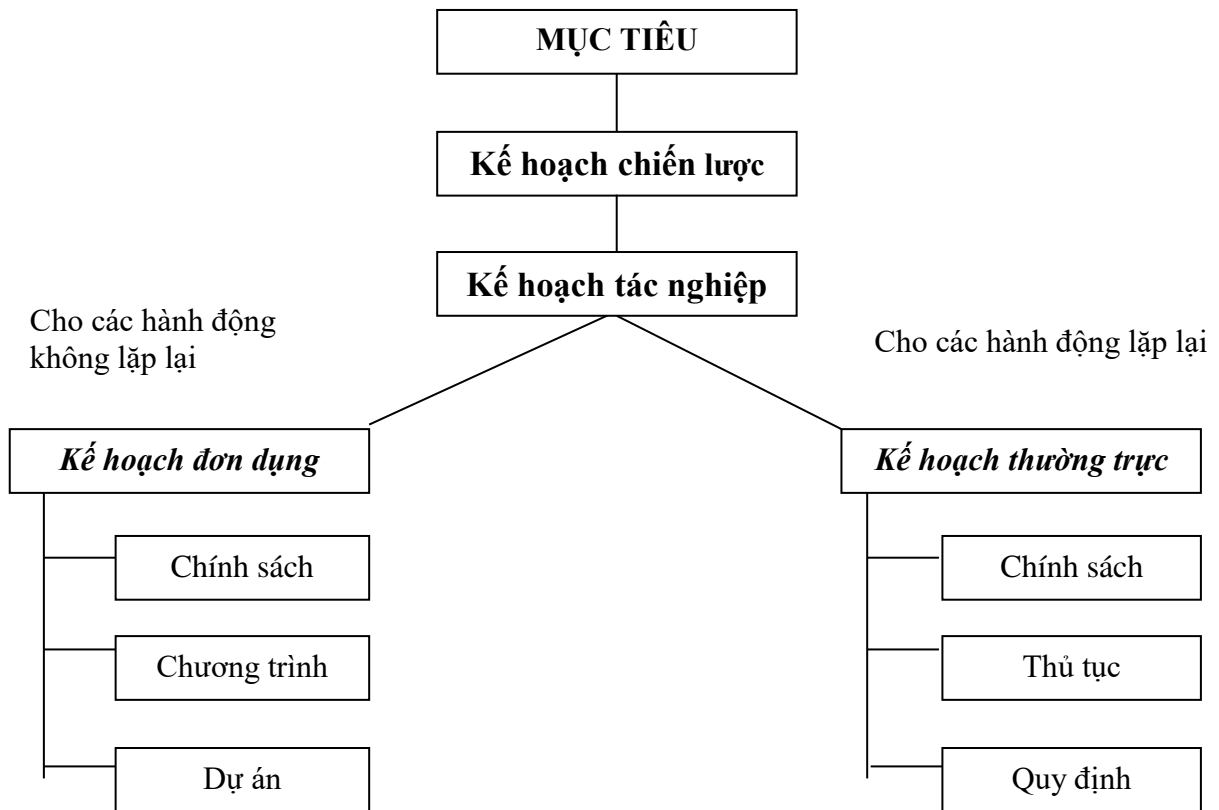
- Các chương trình hành động tổng quát và sự triển khai các nguồn lực quan trọng để đạt mục tiêu toàn diện; hoặc

- Chương trình các mục tiêu của một tổ chức, các nguồn lực được sử dụng và các chính sách huy động, phân bổ và sử dụng các nguồn lực này; hoặc

- Xác định các mục tiêu cơ bản, dài hạn của một tổ chức và lựa chọn đường lối hoạt động, phân bổ các nguồn lực cần thiết để đạt mục tiêu.

Như vậy, việc lập kế hoạch chiến lược chính là việc xác định mục tiêu và các biện pháp lớn có tính cơ bản để đạt đến mục tiêu, trên cơ sở các nguồn lực hiện có cũng như những nguồn lực có khả năng huy động.

Kế hoạch chiến lược và kế hoạch tác nghiệp khác nhau, trước hết với việc xác định mục tiêu và ở thời hạn, khuôn khổ của kế hoạch. Đối với kế hoạch chiến lược, thời hạn có thể từ vài năm trở lên và thường bao quát một lĩnh vực rộng với những mục tiêu được nêu rõ với ít những chi tiết xác định. Còn đối với kế hoạch tác nghiệp, thời hạn có thể là hàng ngày, hàng tuần và hàng tháng. Bản chất và các mối quan hệ giữa kế hoạch chiến lược và kế hoạch tác nghiệp được thể hiện ở sơ đồ dưới đây.

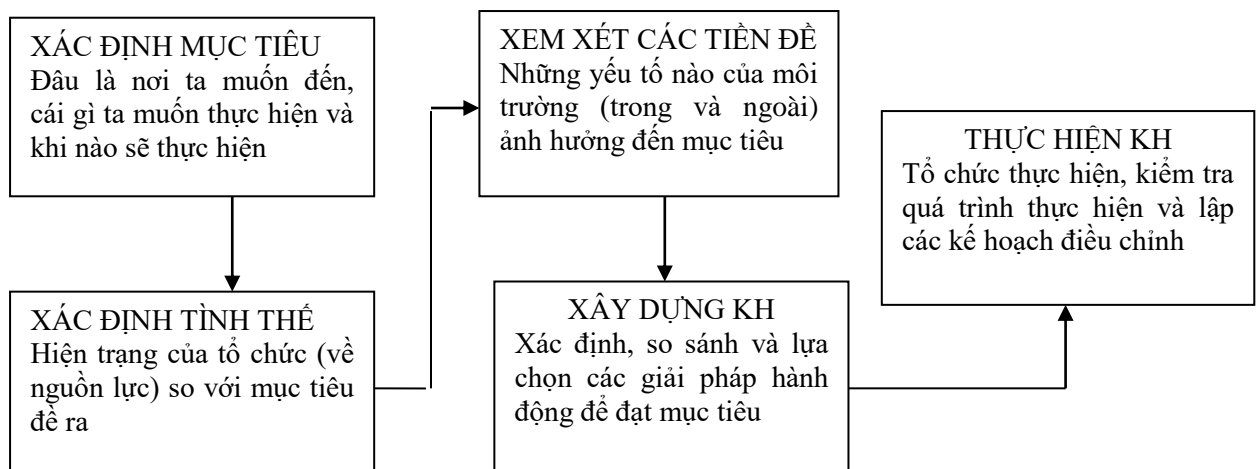


**Hình 2.** Các loại kế hoạch

### 3. Quy trình lập kế hoạch

Việc lập kế hoạch có 4 mục đích quan trọng: 1) Ứng phó với sự bất định và sự thay đổi; 2) Tập trung sự chú ý vào các mục tiêu; 3) Tạo khả năng đạt các mục tiêu một cách kinh tế; 4) Giúp cho các nhà quản lý có khả năng kiểm soát quá trình tiến hành nhiệm vụ.

Nhìn chung, việc lập kế hoạch là một phương pháp tiếp cận hợp lý để đạt các mục tiêu. Nó có thể bao gồm một số bước cơ bản, được thực hiện một cách kế tiếp và liên tục với tính chất của một quy trình. Trong thực tế, quy trình này có thể áp dụng được cho việc xây dựng mọi loại kế hoạch và cho mọi cấp quản lý.



**Hình 3.** Các bước lập kế hoạch

#### Bước 1 - Xác định mục tiêu

Trong công tác lập kế hoạch, mục tiêu cần phải làm nền tảng để giải quyết các vấn đề sau:

- Định hướng;
- Là tiêu chuẩn để đánh giá, thẩm định và kiểm soát;

Theo đó, mục tiêu của kế hoạch phải rõ ràng, khả thi, mang tính thừa kế, có thể kiểm soát được, phải phù hợp với mục tiêu của các quyết định đã được xác định, phải phù hợp với đòi hỏi của các quy luật khách quan, phải nhằm giải quyết những vấn đề then chốt, quan trọng và phải phù hợp với hoàn cảnh cũng như khả năng của mỗi tổ chức, đơn vị.

Mục tiêu của việc lập kế hoạch và mục tiêu của các kế hoạch là hết sức phong phú, chúng có thể được phân thành những loại sau:

- Mục tiêu ngắn hạn và mục tiêu dài hạn;
- Mục tiêu chủ yếu và mục tiêu thứ yếu;
- Mục tiêu sơ cấp và mục tiêu thứ cấp;

- Mục tiêu tuyên bố và mục tiêu không tuyên bố;
- Mục tiêu cuối cùng và mục tiêu trong từng giai đoạn.

Để xác định mục tiêu, có thể có nhiều phương pháp khác nhau. Vấn đề ở đây là cần giải quyết là: ai xác định? xác định thế nào?

Để trả lời câu hỏi thứ nhất, chúng ta thấy rằng đối với những kế hoạch chiến lược và kế hoạch dài hạn thì mục tiêu thường được người lãnh đạo cao nhất, hay ban lãnh đạo cao nhất ra quyết định, còn kế hoạch ngắn hạn, kế hoạch từng phần hoặc kế hoạch của mỗi cá nhân thường thì mục tiêu do chính lãnh đạo của mỗi bộ phận (hoặc cá nhân) chịu trách nhiệm (hay được phân công) hoạch định, soạn thảo và quyết định lấy.

Vấn đề nảy sinh là có nhất thiết phải duyệt và thông qua mục tiêu của mỗi kế hoạch do cấp dưới vạch ra hay không? Chúng ta nên xác định rằng, chỉ có những mục tiêu của kế hoạch nào có ảnh hưởng nghiêm trọng đến toàn bộ hoạt động của một tổ chức thì mới cần thiết thực hiện cơ chế này. Người lãnh đạo nào đòi hỏi thái quá về việc duyệt các mục tiêu nói riêng và các kế hoạch nói chung sẽ gây ra sự công kênh, nhiều kê, ỷ lại, thói vô trách nhiệm, thiếu ý thức độc lập sáng tạo trong công việc ở nơi cấp dưới của mình.

Đối với câu hỏi thứ hai (xác định mục tiêu như thế nào?), trong thực tế, thường thấy một số phương pháp chủ yếu như sau:

- Phương pháp căn cứ vào nhiệm vụ được giao;
- Phương pháp tập thể thông qua quyết định mục tiêu;
- Phương pháp logic;
- Phương pháp xác định theo thứ tự ưu tiên;
- Phương pháp kinh nghiệm.

### *Bước 2 - Xác định tình thế hiện tại của tổ chức*

Hiện nay, tổ chức hay đơn vị còn ở cách mục tiêu bao xa? Có những tài nguyên/nguồn lực nào hiện có để sử dụng? Chỉ có sau khi phân tích và hiểu rõ tình hình, nhà quản lý mới có thể hoạch định những bước kế tiếp để làm kế hoạch. Trong giai đoạn hiện nay, việc trao đổi thông tin trong nội bộ tổ chức cũng như với bên ngoài, đặc biệt là các dữ kiện tài chính và thống kê là rất cần thiết.

### *Bước 3 - Xem xét các tiền đề (xác định các thuận lợi và khó khăn của việc hoàn thành mục tiêu)*

Những yếu tố nào của môi trường bên trong và bên ngoài có thể giúp tổ chức đạt được mục tiêu? Thông thường, những gì hiện đang xảy ra thì dễ nhận thấy hơn là tương lai. Tuy nhiên, trong giai đoạn này, nhà quản trị nên cố gắng dự báo các tình huống tương lai, các vấn đề sẽ có thể nảy sinh và những cơ hội có thể có.

*Bước 4 - Xây dựng kế hoạch (hoặc hệ thống những hoạt động để đạt mục tiêu)*

Trong tiến trình lập kế hoạch, đây là bước tìm ra những giải pháp hành động khác nhau để hoàn thành mục tiêu, lượng giá các giải pháp hành động khác nhau để hoàn thành mục tiêu, lượng giá các giải pháp và chọn giải pháp tốt nhất để hoàn thành mục tiêu đã định. Đây cũng là giai đoạn mà nhà quản lý phải làm những quyết định hành động cho tương lai.

*Bước 5 - Thực hiện kế hoạch*

Bước cuối cùng trong tiến trình lập kế hoạch là đưa kế hoạch ra để thực hiện. Công tác lập kế hoạch không phải là kết thúc khi kế hoạch đã được soạn thảo và nhất trí. Điều quan trọng là kế hoạch phải được thực hiện. Trong tiến trình thực hiện và được kiểm tra, kế hoạch có thể cần phải được điều chỉnh để tránh thiệt hại, hoặc làm những việc vô ích. Làm đi, làm lại kế hoạch đôi khi lại là yếu tố cơ bản để đạt đến thành quả cuối cùng.

#### **4. Nâng cao hiệu quả của lập kế hoạch**

Để việc lập kế hoạch có thể đạt được hiệu quả mong muốn, ngoài trách nhiệm tham gia của các nhà quản lý và người việc tạo ra một môi trường thích hợp, một số vấn đề cần thiết phải quan tâm trong quá trình lập kế hoạch có thể là:

- Việc lập kế hoạch phải có tổ chức: Trong một tổ chức, về mặt logic, các mục tiêu chung phải được đặt ra ở cấp quản lý cao nhất; tuy nhiên, một cơ cấu tốt (có sự phân chia thích hợp về các hoạt động và quyền hạn) sẽ tạo ra một môi trường thuận lợi cho việc lập kế hoạch. Mỗi người quản lý sẽ chịu trách nhiệm về việc lập kế hoạch trong phạm vi quyền hạn của mình. Hơn nữa, việc quan tâm đến kế hoạch và kiểm tra việc thực hiện kế hoạch đối với cấp dưới sẽ là việc sự khích lệ đối với việc hoàn thành kế hoạch của tổ chức.

- Kế hoạch phải rõ ràng và xác định: Một kế hoạch xác định là kế hoạch có thể bao gồm những bước hành động cụ thể và có thể chuyển hoá được thành những yêu cầu đối với các nguồn lực. Do vậy, trước hết, kế hoạch cần phải được thể hiện càng rõ càng tốt; mặc dù, việc lập kế hoạch không phải bao giờ cũng hoàn toàn xác định. Ngoài ra, những tiền đề quan trọng, làm cơ sở cho việc ra quyết định kế hoạch cũng cần phải được xác định một cách rõ ràng.

- Các kế hoạch phải có tính linh hoạt: Để nhằm tạo dựng trong kế hoạch một khả năng thay đổi phương hướng do những bất định trong tương lai hoặc do những sai lầm có thể có trong quá trình lập kế hoạch.

Trong thực tế, một kế hoạch được xây dựng càng linh hoạt thì sự đe dọa thiệt hại gây ra do các sự kiện chưa lường trước được sẽ càng ít. Tuy nhiên, để có được tính linh hoạt, phải tốn kinh phí. Do vậy, cần phải có sự cân nhắc giữa



chi phí cho sự linh hoạt của kế hoạch với những rủi ro nằm trong việc đưa ra những cam kết tương lai.

## **II. LẬP KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Mục đích và yêu cầu của kế hoạch CCHC:**

a) Kinh nghiệm những năm qua:

Theo khuôn khổ Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước các bộ, ngành thực hiện cải cách hành chính theo kế hoạch hàng năm và 5 năm. Các kế hoạch này bao gồm:

- Mục tiêu cần đạt được của kế hoạch;
- Các công việc (hoạt động) cần phải thực hiện trên các lĩnh vực của Chương trình;
- Thời hạn thực hiện các công việc (hoạt động);
- Bố trí nguồn lực và phân công trách nhiệm thực hiện.

Tuy nhiên, đánh giá quá trình triển khai cải cách hành chính cho thấy, nhìn chung các kế hoạch cải cách hành chính của các bộ, ngành còn thiếu một số nội dung và thành tố rất quan trọng có ý nghĩa đảm bảo cho kế hoạch mang tính khả thi và được thực hiện một cách có hiệu quả. Cụ thể là:

- Chưa cụ thể hóa được các chỉ số thành công của các mục tiêu, các lĩnh vực của Chương trình, các kết quả đầu ra và các hoạt động. Do vậy, việc kiểm điểm đánh giá thực hiện chương trình và kế hoạch thiếu cơ sở cụ thể để đo lường nên thường mang tính cảm tính, ít có ý nghĩa thuyết phục. Hơn nữa, việc thiếu các chỉ số thực hiện thành công cũng gây ra những hạn chế trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và quy trách nhiệm đối với cán bộ và đơn vị đảm trách và tham gia.

- Trong nhiều trường hợp, việc thể hiện các mục tiêu, kết quả và các hoạt động còn chung chung, thiếu tính cụ thể và chính xác. Do vậy, đã gây ra những tranh luận trong việc hiểu đúng nội dung khi bắt tay vào thực hiện và trong khi kiểm điểm đánh giá;

- Đặc biệt, các chương trình và kế hoạch cải cách hành chính, tuy đã xác định các mục tiêu và hoạt động phải thực hiện, nhưng không xác định cụ thể nguồn lực (nhất là nguồn ngân sách) cần thiết để thực hiện. Trong nhiều trường hợp, lãnh đạo bộ, địa phương không cam kết đảm bảo đủ ngân sách cần thiết để đạt được các mục tiêu, kết quả và thực hiện các hoạt động của kế hoạch. Việc thiếu nguồn lực thực hiện thường bao hàm hai hệ quả: (1) kế hoạch hoạt động xây dựng ra to tát, song tính khả thi thấp; và (2) đơn vị hay cá nhân không thể hoàn thành mục tiêu đề ra ban đầu hay thực hiện một cách nửa vời.

- Về phương pháp tổ chức, hầu hết việc xây dựng kế hoạch cải cách hành chính được giao cho một hoặc một số công chức phụ trách cải cách hành chính

của cơ quan thường trực cải cách hành chính của bộ (Vụ Tổ chức cán bộ, Văn phòng bộ...) đảm nhận. Mặc dù dự thảo kế hoạch cải cách hành chính có được đưa ra bàn bạc và xin ý kiến, nhưng hầu hết các bộ còn thiếu quy định và cơ chế huy động sự tham gia tích cực và chủ động của các cơ quan, đơn vị liên quan hay các đối tượng chịu tác động trong quá trình xây dựng kế hoạch.

b) Mục đích và yêu cầu của kế hoạch cải cách hành chính:

Để đảm bảo một kế hoạch cải cách hành chính hàng năm được xây dựng một cách cụ thể, chính xác, khả thi, có thể theo dõi và đánh giá được kết quả, cần phải đáp ứng các yêu cầu quan trọng sau đây:

- Về cơ sở tài liệu, kế hoạch cải cách hành chính được xây dựng phải dựa trên cơ sở các nguồn tài liệu:

+ Chiến lược phát triển của bộ, của ngành.

+ Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và các văn bản hướng dẫn của các bộ chủ trì thực hiện các nhiệm vụ trong Chương trình.

+ Chương trình/kế hoạch hợp tác với cơ quan đối tác (nếu có quan hệ hợp tác cải cách hành chính với đối tác nước ngoài).

+ Kế hoạch công tác năm của bộ, ngành.

+ Các yêu cầu, nhiệm vụ mới đặt ra trong từng giai đoạn.

+ Các nhiệm vụ đột xuất.

- Về nội dung và yêu cầu, kế hoạch cần được theo dõi và đánh giá chặt chẽ. Vì vậy, cần cụ thể hóa trên các thành tố sau đây trong kế hoạch cải cách hành chính hàng năm:

+ Mục tiêu các lĩnh vực của Chương trình CCHC của bộ, ngành và các chỉ số thành công tương ứng.

+ Các kết quả đầu ra (thuộc các lĩnh vực Chương trình) và các chỉ số kết quả cần đạt được.

+ Nội dung các hoạt động và các chỉ số kết quả cần đạt được.

+ Các nguồn tài liệu kiểm chứng ghi nhận hoặc chứng tỏ các hoạt động đã hoàn thành.

+ Ngân sách và nguồn lực phân bổ để hoàn thành các kết quả đầu ra/ thực hiện các hoạt động.

+ Thời gian thực hiện (bắt đầu, kết thúc) các hoạt động.

+ Đơn vị chịu trách nhiệm (chủ trì, phối hợp) hoàn thành các kết quả/ thực hiện các hoạt động.

- Về tính chất, tài liệu kế hoạch cải cách hành chính phải:

+ Thể hiện quyết tâm chính trị của lãnh đạo bộ, ngành và các cơ quan, đơn vị tham gia kế hoạch;

+ Các nội dung kế hoạch phải được xây dựng trên cơ sở có sự thảo luận và nhất trí cao trong nội bộ và giữa các đơn vị liên quan, nhất là các nội dung liên quan đến chỉ số thành công, nguồn lực và ngân sách, và thời hạn hoàn thành;

+ Trong quá trình xây dựng kế hoạch cải cách hành chính cần bảo đảm kết hợp chặt chẽ giữa sự định hướng và chỉ đạo của lãnh đạo bộ, ngành với sự tham gia của các cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia xây dựng và thực hiện kế hoạch.

## 2. Quy trình và công cụ lập kế hoạch CCHC:

Bản kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của bộ, ngành, sau khi được lãnh đạo phê duyệt và đưa vào thực hiện là một tài liệu thể hiện ý chí quyết tâm của lãnh đạo cộng với sự hiểu biết và nhất trí đồng lòng của các cơ quan, đơn vị tham gia thực hiện. Do vậy, bản kế hoạch sau khi hoàn thành phải đồng thời đảm bảo được hai yếu tố: (1) Sự chỉ đạo và hướng dẫn lãnh đạo bộ, ngành; và (2) Sự tham gia tích cực và chủ động của các cơ quan, đơn vị thực hiện kế hoạch. Đương nhiên, cơ quan thường trực cải cách hành chính của bộ, ngành phải là đơn vị đóng vai trò chủ trì phối hợp quá trình triển khai và theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch cải cách hành chính hàng năm.

### a) Quy trình xây dựng Kế hoạch:

Nhằm đảm bảo các yêu cầu, đồng thời khắc phục được các tồn tại nêu ở phần trên, việc xây dựng kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của bộ cần được thực hiện thông qua một quy trình như sau:

**Bảng 2.1: Quy trình xây dựng kế hoạch**

Bước	Công việc	Trách nhiệm	Yêu cầu/Phương pháp
1.	Truyền đạt các định hướng và nhiệm vụ CCHC cho các đơn vị	Lãnh đạo bộ	Thông qua hội nghị phổ biến hoặc thông báo
2.	Các đơn vị thuộc và trực thuộc bộ dự thảo kế hoạch	Các vụ cục, tổng cục thuộc bộ; cơ quan trực thuộc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi kèm mẫu biểu kế hoạch</li> <li>- Lãnh đạo các vụ, cục, tổng cục chỉ đạo xây dựng kế hoạch</li> <li>- Do nhóm xây dựng kế hoạch CCHC của cơ quan thường trực cải cách hành chính của bộ phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng</li> <li>- Nhóm xây dựng kế hoạch CCHC của bộ phải thành thạo kỹ năng xây dựng</li> </ul>

			kế hoạch theo phương pháp hướng vào kết quả
3.	Tổng hợp, xây dựng tài liệu kế hoạch của bộ	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Theo mẫu biểu quy định</li> <li>- Lãnh đạo bộ trực tiếp chỉ đạo xây dựng kế hoạch</li> <li>- Công chức thực hiện CCHC của bộ, ngành phải thành thạo kỹ năng xây dựng kế hoạch theo phương pháp hướng vào kết quả</li> <li>- Vụ Kế hoạch Tài chính của bộ, ngành dự trù ngân sách cho các lĩnh vực cải cách hành chính và các hoạt động trong kế hoạch</li> </ul>
4.	Lấy ý kiến trong bộ đối với dự thảo kế hoạch	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông qua hội thảo góp ý kiến xây dựng kế hoạch cải cách hành chính năm</li> <li>- Đại diện lãnh đạo bộ, lãnh đạo các đơn vị thuộc bộ tham gia</li> </ul>
5.	Hoàn thiện dự thảo kế hoạch	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn vị làm thường trực công tác CCHC hoàn thiện về nội dung.</li> <li>- Vụ Kế hoạch Tài chính hoàn thiện các mục ngân sách</li> </ul>
6.	Trình ký và thông qua kế hoạch	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ...	
7.	Triển khai thực hiện	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông qua hội nghị triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm</li> </ul>

Để lấy ý kiến của các tổ chức, đơn vị thuộc bộ, ngành có thể đăng tải dự thảo kế hoạch cải cách hành chính hàng năm (hay khái quát kế hoạch) trên cổng thông tin điện tử của bộ, ngành.

**b) Công cụ xây dựng kế hoạch:**

Công cụ xây dựng kế hoạch cải cách hành chính là một mẫu biểu được cụ thể hoá trên cơ sở phương pháp tiếp cận Khung logic. Đây là một công cụ giúp

bộ, ngành và các đơn vị trực thuộc xây dựng kế hoạch chuyên tải và cụ thể hóa được đầy đủ nhất các mục đích, ý đồ, công việc... và cách thức tổ chức thực hiện cải cách hành chính hàng năm của bộ, của đơn vị.

### Các thành tố:

Theo Khung logic, một bản kế hoạch cải cách hành chính thường bao gồm các thành tố được mô tả dưới đây. Tuy nhiên, tùy điều kiện thực tế mỗi bộ, ngành thì mức độ cũng như phạm vi của các thành tố này có khác nhau:

- **Đầu vào** là các nguồn lực (Ngân sách, con người, thiết bị, thông tin ...) được huy động để thực hiện kế hoạch.

- **Hoạt động** là một hoặc một số các công việc được thực hiện theo trình tự thời gian để đạt được kết quả đầu ra tương ứng.

- **Kết quả đầu ra** là kết quả trước mắt, cụ thể của một/một số hoạt động.

- **Lĩnh vực (Mục tiêu cụ thể)** là lĩnh vực cải cách hành chính được đề cập trong Chương trình cải cách hành chính chung của bộ, ngành là kết quả của 1 hoặc một số kết quả đầu ra.

- **Mục tiêu (Mục tiêu dài hạn)** là mục tiêu cải cách hành chính tổng quát được đề cập trong Chương trình cải cách hành chính chung của bộ, ngành, thể hiện tác động của việc thực hiện Chương trình cải cách hành chính.

- **Chỉ số thành công** là các bằng chứng mô tả/chứng tỏ các hoạt động/đầu ra/lĩnh vực/mục tiêu được hoàn thành.

- **Tài liệu kiểm chứng (Phương tiện xác minh)** là các tài liệu, chứng cứ thể hiện việc hoàn thành các hoạt động/đầu ra.

- **Thời gian thực hiện:** Là khoảng thời gian (bắt đầu và kết thúc) hoặc mốc thời gian hoàn thành của một hoạt động/đầu ra.

- **Trách nhiệm:** Là tên đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện (đầu mối) và/hoặc tham gia (phối hợp) thực hiện một hoạt động hay hoàn thành một đầu ra.

Bảng dưới đây miêu tả dạng thức kế hoạch CCHC theo phương pháp Khung logic.

**Bảng 2.2. Kế hoạch CCHC theo phương pháp Khung logic**

KẾ HOẠCH CCHC NĂM.....							
Mục tiêu chung							
Mục tiêu cụ thể							
TT	Nội dung	Chỉ số thành	Phương tiện xác	Ngân sách	Thời gian thực	Trách nhiệm	
						Cơ	Cơ

		công	minh	(Đồng)	hiện	quan đầu mối	quan phối hợp
Lĩnh vực 1: Cải cách thể chế							
Kết quả 1.1							
Hoạt động 1.1.1							
Hoạt động 1.1.2							
Kết quả 1.2							
Hoạt động 1.2.1							
Lĩnh vực 2: Cải cách thủ tục hành chính							
Kết quả 2.1							
Hoạt động 2.1.1							
Hoạt động 2.1.2							
Kết quả 2.2							
Hoạt động 2.2.1							
....							

### 3. Xây dựng chỉ số theo dõi, đánh giá thực hiện kế hoạch cải cách hành chính

Trong khi lập kế hoạch cải cách hành chính, cần có các chỉ số để có thể theo dõi và đánh giá kết quả thực hiện các nội dung của kế hoạch cải cách hành chính. Tuy vậy, việc xác định được các chỉ số chính xác để đánh giá kết quả và tác động không phải là nhiệm vụ dễ thực hiện. Phần này đưa ra khái niệm chỉ số cải cách hành chính và một số hướng dẫn về cách vận dụng chỉ số trong đánh giá kế hoạch cải cách hành chính như thế nào.

a) Chỉ số là gì ?

Chỉ số là:



- Các thông tin định tính và định lượng được xác định làm bằng chứng/đôi chiếu chứng tỏ việc hoàn thành của các hoạt động, kết quả đầu ra/mục tiêu của kế hoạch.

- Là dấu hiệu của sự thay đổi/tiến bộ so với thực trạng.

- Là cơ sở để theo dõi, kiểm điểm và đánh giá thực hiện kế hoạch.

- Là cơ sở để kiểm điểm và đánh giá trách nhiệm của cá nhân, lãnh đạo các cấp và các bộ phận trong tổ chức thực hiện CCHC.

Quá trình xây dựng và quyết định các chỉ số kết quả thể hiện quyết tâm chính trị của các tổ chức/cá nhân đối với các công việc, kết quả, mục tiêu đã đề ra. Do vậy trong việc xác định chỉ số, yêu cầu sự phối hợp chặt chẽ và nhất trí cao giữa các đơn vị liên quan và với lãnh đạo của tổ chức. Tất cả các nội dung và tính chất của các chỉ số kết quả phải được thể hiện cụ thể trong bản kế hoạch.

b) Xác định và áp dụng chỉ số CCHC:

Một bản kế hoạch CCHC hàng năm hoàn chỉnh cần thể hiện các chỉ số ở các cấp độ sau đây:

- Mục tiêu dài hạn của Chương trình Tổng thể CCHC của bộ, tỉnh

- Mục tiêu các lĩnh vực CCHC

- Các kết quả đầu ra

- Các hoạt động

- Các nguồn lực đầu vào để thực hiện các hoạt động và các kết quả đầu ra.

Bảng dưới đây khái quát chỉ số thành công ở mỗi cấp độ, xây dựng chỉ số và đánh giá khi nào, cũng như cơ quan nào chịu trách nhiệm xây dựng chỉ số.

**Bảng 2.1: Cấp độ chỉ số và ý nghĩa**

Cấp độ Chỉ số	Thời điểm xây dựng/cam kết	Thời điểm theo dõi/đánh giá	Trách nhiệm Hoàn thành
1. Mục tiêu của Chương trình CCHC chung của bộ	Xây dựng Chương trình tổng thể	Đánh giá vào giữa và cuối Chương trình	Lãnh đạo bộ
2. Mục tiêu các lĩnh vực CCHC	Xây dựng Chương trình Tổng thể/Kế hoạch hành động (5 năm)	Đánh giá vào giữa và cuối Chương trình	Lãnh đạo bộ phụ trách các lĩnh vực cải cách trong Chương trình/Kế hoạch.
3. Các kết quả	Xây dựng kế hoạch hành	Đánh giá vào cuối năm/sau khi hoàn thành	Các cơ quan thuộc bộ chịu trách nhiệm

đầu ra	động (5 năm)/kế hoạch hàng năm	kết quả	đối với các kết quả đầu ra
4. Các hoạt động	Xây dựng kế hoạch hàng năm/6 tháng	Theo dõi tiến độ hàng tuần/tháng/quý Đánh giá sau khi kết thúc hoạt động	Các cơ quan thuộc bộ chịu trách nhiệm đối với các hoạt động
5. Các nguồn lực đầu vào	Xây dựng kế hoạch hàng năm	Theo dõi hàng tháng/quý Đánh giá sau khi hoàn thành hoạt động/kết quả đầu ra	- Vụ Tài chính, Vụ Tổ chức cán bộ/Văn phòng bộ,

Trong xây dựng kế hoạch cải cách hành chính, việc xác định chỉ số cần tuân thủ các tiêu chí trong kỹ thuật SMART sau đây:

**Bảng 3.2. Yêu cầu chỉ số**

<b>Đơn giản/Cụ thể</b> (Simple/specific)	Được thể hiện rõ ràng, cụ thể và không hiểu sai.
<b>Đo lường được</b> (Measurable)	Được thể hiện bằng các số liệu định lượng, định tính. Có thể phân tích, so sánh đối chiếu và thống kê được (thông qua các phương pháp thu thập phân tích thông tin cụ thể).
<b>Có thể đạt được</b> (Attainable/Achievable)	Khả thi trong các điều kiện (nguồn lực, thời gian...) cụ thể
<b>Thực tiễn/theo định hướng kết quả</b> (Realistic/Result-oriented)	Phù hợp với các quy định/quy chế hiện hành. Phù hợp với các điều kiện nguồn lực sẵn có Có thể đo được chi phí- hiệu quả và tính hiện thực so với nguồn lực sẵn có
<b>Mốc thời gian</b> (Time-bound/Time-framed)	Có khung thời gian hoàn thành và có thể đánh giá được sự hoàn thành trong khoảng thời gian đó

Chỉ số cần xây dựng cho các cấp độ khác nhau trong kế hoạch công tác – lĩnh vực, kết quả, hoạt động. Chỉ số kết quả cần xác định trước các hoạt động, do khi dự kiến kết quả sẽ xác định được những hoạt động cần thực hiện. Còn có các loại chỉ số khác tùy thuộc vào kết quả cải cách hành chính mong muốn. Ví dụ, thời gian cần thiết để hoàn thành một thủ tục hành chính hay tiết kiệm chi

phí, hay thủ tục hiệu quả hơn. Các chỉ số cũng được dùng để đánh giá nguồn lực đầu vào, hiệu lực hay giá trị đồng tiền.

**Bảng 3.3. Ví dụ minh họa về Kế hoạch CCHC của bộ được lập theo phương pháp khung logic**

TT	Nội dung	Chỉ số Kết quả	Tài liệu kiểm chứng	Ngân sách (VNĐ)	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
Lĩnh vực 5: Nâng cao Năng lực Đội ngũ CBCC		- Trình độ chuyên môn và kỹ năng hành chính của cán bộ, công chức được nâng cao - Hơn 70% CBCC hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao	Điều tra CBCC hàng năm Kết quả đánh giá hàng năm	200.000.000	Vụ Tổ chức cán bộ	Các đơn vị thuộc Bộ	2013
Kết quả 5.1.		Nâng cao năng lực xây dựng và quản lý kế hoạch công tác	Báo cáo đánh giá tác động sau đào tạo	105.000.000	Vụ Tổ chức cán bộ	Các đơn vị thuộc bộ	2013
5.1.1	Khảo sát đánh giá nhu cầu tập huấn	- Xác định được nhu cầu của CBCC về từng kỹ năng trong việc xây dựng và quản lý kế hoạch - Xác định được số lượng người tham gia lớp tập huấn	Báo cáo khảo sát nhu cầu tập huấn được lãnh đạo Bộ phê duyệt	35.000.000	Vụ TCCB	Công ty Tư vấn	Từ 01 đến 15 tháng 10/2013
5.1.2	Xây dựng và biên tập tài liệu tập huấn	Bộ tài liệu cho khoá 3 ngày gồm: - 1 tài liệu Words không quá 45 trang không kể phân phụ lục - 1 tài liệu giảng dạy (Power Points) không quá 90 slides - Danh sách đề xuất 2 giảng viên, kèm theo lý lịch, với trình độ và kinh nghiệm giảng dạy phù hợp	Bộ tài liệu dự thảo	45.000.000	(nt)	(nt)	Từ 15/10 đến 10/11/2013
5.1.3	Đánh giá tài liệu	2 nội dung (tài liệu, giảng viên) được đánh giá theo bảng cho điểm	Báo cáo đánh giá tài liệu.	10.000.000	Vụ TCCB		Từ 11 đến 20 tháng

			Bộ tài liệu được lãnh đạo Bộ phê duyệt				11/2013
5.1.4	Tổ chức tập huấn	100 % học viên trả lời vận dụng được kỹ năng, công cụ kỹ thuật trong công tác	Báo cáo kết quả khoá tập huấn	15.000.000 (Giảng viên) 12.000.000 (Chi phí lớp học)	Công ty Tư vấn	Vụ TCCB	Từ 28 đến 30/11/2013

### **III. ĐỀ CƯƠNG KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM CỦA CÁC BỘ, CƠ QUAN NGANG BỘ**

#### **I. MỤC TIÊU**

- Trên cơ sở mục tiêu Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 và thực tế triển khai thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bộ, cơ quan ngang bộ (sau đây gọi chung là bộ) để xác định mục tiêu cải cách hành chính của bộ trong năm một cách phù hợp, khả thi.

- Lựa chọn các mục tiêu trọng tâm cải cách hành chính của bộ để ưu tiên tập trung nguồn lực triển khai thực hiện.

- Các mục tiêu phải cụ thể, rõ ràng, có khả năng theo dõi, đánh giá được.

#### **II. NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

Trên cơ sở phạm vi chức năng quản lý nhà nước của từng bộ, các nhiệm vụ cải cách hành chính trong năm của bộ phải bao gồm đầy đủ các nhiệm vụ trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ, cụ thể là:

##### **1. Cải cách thể chế**

- Việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật trên cơ sở Hiến pháp năm 1992 được sửa đổi, bổ sung.

- Về đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật: tập trung vào việc tuân thủ quy trình, đồng thời từng bước đổi mới quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật do bộ ban hành hoặc chủ trì xây dựng; tăng cường dân chủ, quyền giám sát của nhân dân trong xây dựng thể chế, chính sách.

- Xây dựng và hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách về các lĩnh vực quản lý nhà nước của bộ.

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

- Cắt giảm, nâng cao chất lượng thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền của bộ.

- Cải cách thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính và trong nội bộ các cơ quan, đơn vị thuộc bộ.

- Kiểm soát thủ tục hành chính.

- Công khai thủ tục hành chính.

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và việc giám sát thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính thuộc phạm vi quản lý của bộ.

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy**

- Rà soát chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế của các đơn vị hành chính, các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc bộ.

- Đánh giá mô hình tổ chức, chất lượng hoạt động của bộ, của chính quyền địa phương (thực hiện theo chức năng quản lý nhà nước của bộ và sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ).

- Hoàn thiện cơ chế phân cấp và thực hiện phân cấp quản lý theo quy định của Chính phủ.

- Đổi mới phương thức hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (tuỳ thuộc đặc điểm của từng bộ).

- Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc bộ.

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

- Việc xây dựng cơ cấu công chức, viên chức hợp lý gắn với vị trí việc làm.

- Nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, phẩm chất đạo đức của cán bộ, công chức, viên chức.

- Xây dựng, bổ sung và hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật về tiêu chuẩn chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ của cán bộ, công chức, viên chức (thực hiện theo chức năng quản lý nhà nước của bộ).

- Thực hiện các quy định về tiêu chuẩn chức danh đối với cán bộ, công chức, viên chức.

- Việc thực hiện các quy định về tuyển dụng, sử dụng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

- Thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.

- Việc thực hiện chính sách tiền lương, tiền thưởng, bảo hiểm xã hội và ưu

đãi người có công.

- Nâng cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

### 5. Cải cách tài chính công

- Việc xây dựng, hoàn thiện các chính sách cải cách về thuế, thu nhập, tiền lương, tiền công, chính sách an sinh xã hội.

- Thực hiện đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với các doanh nghiệp nhà nước thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ.

- Thực hiện cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước để triển khai các nhiệm vụ khoa học và công nghệ; việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị khoa học công nghệ công lập.

- Thực hiện cơ chế khoán biên chế, kinh phí hành chính.

- Thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý của bộ.

### 6. Hiện đại hóa hành chính

- Thực hiện kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của bộ.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình xử lý công việc của các đơn vị hành chính; giữa các cơ quan, đơn vị trực thuộc và giữa các cơ quan đơn vị trực thuộc bộ với tổ chức và cá nhân.

- Công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến.

- Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO - 9001: 2008.

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

Để đảm bảo các nhiệm vụ cải cách hành chính được triển khai có hiệu quả, các bộ cần xác định rõ những trách nhiệm của lãnh đạo các cấp, các cơ quan, đơn vị trực thuộc bộ trong chỉ đạo, điều hành thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính bằng các hoạt động cụ thể như: xây dựng kế hoạch CCHC, kiểm tra, tuyên truyền, giao ban chuyên đề về cải cách hành chính v.v..

## III. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI CÁC NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện	Kinh phí dự kiến (VNĐ)	Ghi chú
<b>I. Cải cách thể chế</b>	1. ....	1..... 2..... ....	Vụ Pháp chế	Các đơn vị trong bộ	Từ tháng ..../năm tới		



		3..... .....			tháng.../ năm		
	2.....						
<b>II. Cải cách thủ tục hành chính</b>	1. ....	1..... 2..... ....					
	2.....						
<b>III. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước</b>	1. ....	1..... 2..... ....					
	2.....						
<b>IV. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức</b>	1. ....	1..... 2..... ....					
	2.....						
<b>V. Cải cách tài chính công</b>	1. ....	1..... 2..... ....					
	2.....						
<b>VI. Hiện đại hóa hành chính</b>	1. ....	1..... 2..... ....					
	2.....						
<b>VII. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính</b>	1. ....	1..... 2..... ....					
	2.....						
<b>Tổng kinh phí: (bằng chữ)</b>							

\* Ghi chú: các bộ được giao thực hiện đề án, dự án trong Chương trình tổng thể bổ sung nhiệm vụ triển khai đề án, dự án hàng năm vào bảng trên.

## **IV. BÁO CÁO CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Khái niệm báo cáo**

Báo cáo là một loại văn bản dùng để trình bày một sự việc hoặc các kết quả hoạt động của một cơ quan, tổ chức trong một thời gian nhất định, qua đó cơ quan, tổ chức có thể đánh giá tình hình thực tế của việc quản lý, lãnh đạo định hướng những chủ trương mới phù hợp.

Báo cáo trong quản lý nhà nước là loại văn bản dùng để phản ánh tình hình thực tế, trình bày kết quả hoạt động công việc trong hoạt động của cơ quan nhà nước, giúp cho việc đánh giá tình hình quản lý, lãnh đạo và đề xuất những biện pháp, chủ trương quản lý mới.

### **2. Chủ thể viết báo cáo**

Các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đều có quyền và nghĩa vụ ban hành báo cáo nhằm phục vụ mục đích, yêu cầu công việc cụ thể. Khác với các văn bản quy phạm pháp luật, báo cáo không mang tính xử sự chung, không chứa đựng các quy định mang tính bắt buộc thực hiện và bất kỳ một biện pháp chế tài nào. Báo cáo là loại văn bản dùng để mô tả sự phát triển, diễn biến của một công việc, một vấn đề do nhu cầu của hoạt động quản lý và lãnh đạo đặt ra. Việc viết báo cáo của các tổ chức nhà nước hay tư nhân để tổng kết, đánh giá kết quả công việc, hoặc báo cáo về một sự việc, vấn đề nào đó gửi cho cơ quan, tổ chức là việc làm cần thiết cho quá trình tổ chức quản lý của nhà nước.

Báo cáo có thể được viết định kỳ nhưng cũng có thể được viết theo yêu cầu của công việc của cơ quan quản lý (vì lý do đột xuất, bất thường). Các cơ quan cấp trên tiếp nhận báo cáo và dùng nó như một phương tiện để kiểm tra, kiểm soát hoạt động của các cơ quan, đơn vị trực thuộc để tổng kết công tác theo từng thời kỳ hay từng phạm vi nhất định.

### **2. Nội dung, cấu trúc báo cáo**

Trong các bản báo cáo thường mang những nội dung khác nhau do tính chất của sự việc buộc phải báo cáo theo yêu cầu hoặc công việc mà đối tượng dự định báo cáo quyết định. Nội dung báo cáo vì vậy rất phong phú. Nội dung báo cáo trình bày, giải thích về các kết quả hoạt động, những ưu điểm, những khuyết điểm, nguyên nhân của nó và những bài học kinh nghiệm để phát huy hoặc để ngăn ngừa cho thời gian tới. Nội dung báo cáo cũng có thể là trình bày về một sự việc đột xuất xảy ra hoặc báo cáo về kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức về một lĩnh vực hoạt động trong một khoảng thời gian xác định (5 năm, 10 năm...).

Về cấu trúc của báo cáo thường gồm các nội dung sau:

- Phân tích bối cảnh thực hiện;
- Đánh giá thực trạng;

- Đưa ra mục tiêu, phương hướng;
- Đưa ra các giải pháp thực hiện.

### **3. Yêu cầu của báo cáo**

Trên thực tế tồn tại nhiều loại báo cáo nhưng điểm chung của các loại báo cáo thể hiện ở hình thức mô tả thực tế và mục đích là nhằm cung cấp thông tin phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước. Tuy không có giá trị pháp lý rõ rệt như thông tin trong các biên bản được lập tại đúng thời gian và địa điểm xảy ra sự việc đối với các vụ việc cụ thể nhưng báo cáo vẫn là một kênh thông tin quan trọng ảnh hưởng đến giá trị của các quyết định quản lý. Đáng lưu ý là báo cáo cung cấp thông tin cho các quyết định quản lý nhưng báo cáo chính là sự tự phản ánh của chính cơ quan ban hành báo cáo. Do đó, để đạt được mục tiêu đề ra, một bản báo cáo phải đáp ứng các yêu cầu sau đây:

#### ***Về nội dung***

- Bộ cục của báo cáo phải đầy đủ, rõ ràng;
- Thông tin chính xác, đầy đủ không thêm hay bớt thông tin;
- Báo cáo phải trung thực, khách quan, chính xác:

Với tính chất mô tả nhằm mục đích cung cấp thông tin cho cơ quan có thẩm quyền ra quyết định, báo cáo cần phải đúng với thực tế. Điều đó có nghĩa, thực tế như thế nào thì viết như thế ấy, không thêm thắt, suy diễn. Người viết báo cáo không được che giấu khuyết điểm hay đề cao thành tích mà đưa vào những chi tiết, số liệu không đúng trong thực tế.

- Báo cáo cần phải có trọng tâm và cụ thể:

Báo cáo là cơ sở để các cơ quan cấp trên và người có thẩm quyền tổng kết, đánh giá tình hình và ban hành các quyết định quản lý. Vì vậy, không được viết chung chung, tràn lan hay vụn vặt mà phải cụ thể và có trọng tâm, xuất phát từ mục đích, yêu cầu của bản báo cáo cũng như yêu cầu của đối tượng cần nhận báo cáo.

- Nhận định đúng những ưu điểm và hạn chế diễn ra trong thực tế;
- Xác định đúng nguyên nhân của những thành công và nguyên nhân của những hạn chế đối với vấn đề cần báo cáo;
- Chỉ ra những bài học kinh nghiệm xác đáng, không chung chung;
- Xây dựng phương hướng, nhiệm vụ cho thời gian tới một cách mạch lạc và có căn cứ, phù hợp với điều kiện thời gian và nguồn lực thực tế, có tính khả thi cao.

#### ***Về hình thức***

- Sử dụng đúng mẫu báo cáo theo quy định của cơ quan, đơn vị (nếu có) hoặc tự xây dựng mẫu báo cáo phù hợp với mục đích, nội dung của vấn đề cần báo cáo;

- Bản báo cáo được trình bày sạch sẽ, không có lỗi chính tả hay lỗi kỹ thuật máy tính (khoảng trống hay lỗi font chữ,..);

- Sử dụng cách hành văn đơn giản, dễ hiểu, phù hợp với văn phong hành chính thông dụng.

### ***Về tiến độ, thời gian***

Báo cáo phải đảm bảo kịp thời. Mục đích chính của báo cáo là phục vụ cho công tác quản lý của nhà nước, của các tổ chức và doanh nghiệp, vì thế, sự chậm trễ của các báo cáo sẽ ảnh hưởng đến việc ban hành quyết định quản lý của các cơ quan công quyền hoặc sự chậm trễ báo cáo trong doanh nghiệp sẽ ảnh hưởng đến cơ hội kinh doanh của doanh nghiệp. Do đó, báo cáo cần thiết phải được ban hành một cách nhanh chóng, kịp thời.

### **4. Các loại báo cáo**

- Căn cứ vào nội dung báo cáo có thể chia thành:

+ *Báo cáo chung*: là báo cáo nhiều vấn đề, nhiều mặt công tác cùng được thực hiện trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan. Mỗi vấn đề, mỗi mặt công tác được liệt kê, mô tả trong mối quan hệ với các vấn đề, các mặt công tác khác, tạo nên toàn bộ bức tranh về hoạt động của cơ quan. Báo cáo này cho phép đánh giá toàn diện về năng lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan.

+ *Báo cáo chuyên đề*: là báo cáo chuyên sâu vào một nhiệm vụ công tác, một vấn đề quan trọng. Các vấn đề, các nhiệm vụ khác không được đề cập hoặc nếu có thì chỉ được thể hiện như các yếu tố ảnh hưởng đến vấn đề cần được báo cáo. Báo cáo chuyên đề chỉ đi sâu đánh giá một vấn đề cụ thể trong hoạt động của cơ quan. Mục đích của báo cáo chuyên đề là tổng hợp, phân tích, nhận xét và đề xuất giải pháp cho vấn đề được nêu trong báo cáo.

- Căn cứ vào tính ổn định của quá trình ban hành, báo cáo có thể chia thành:

+ *Báo cáo thường kỳ hay còn gọi là báo cáo theo định kỳ*: là báo cáo được ban hành sau mỗi kỳ được quy định. Kỳ hạn quy định viết và nộp báo cáo có thể là hàng tuần, hàng tháng, hàng quý, hàng năm hay nhiệm kỳ. Đây là loại báo cáo dùng để phản ánh toàn bộ quá trình hoạt động của cơ quan trong thời hạn được báo cáo. Thông thường loại báo cáo này là cơ sở quan trọng để cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, đánh giá hoạt động của cấp dưới, phát hiện khó khăn, yếu kém về tổ chức, nhân sự, cơ chế hoạt động, thể chế, chính sách, từ đó đưa ra những chủ trương, biện pháp phù hợp để quản lý.

+ *Báo cáo đột xuất*: là báo cáo được ban hành khi thực tế xảy ra hay có nguy cơ xảy ra các biến động bất thường về tự nhiên, về tình hình kinh tế, chính

trị, xã hội, an ninh, quốc phòng, ngoại giao. Cơ quan nhà nước có thể báo cáo theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền hoặc khi xét thấy vấn đề phức tạp vượt quá khả năng giải quyết của mình, cần có sự hỗ trợ của cấp trên hay cần phải phản ánh tình hình với cơ quan có thẩm quyền để cơ quan có biện pháp giải quyết kịp thời. Loại báo cáo này được dùng để thông tin nhanh về những vấn đề cụ thể làm cơ sở cho các quyết định quản lý nhanh nhạy, phù hợp với các tình huống bất thường trong quản lý. Yêu cầu về tính chính xác và kịp thời của các thông tin mới nhất trong loại văn bản này được đặc biệt coi trọng.

- Căn cứ theo mức độ hoàn thành công việc có thể chia thành:

+ *Báo cáo sơ kết*: Là báo cáo về một công việc đang còn được tiếp tục thực hiện. Trong quản lý, có những công việc đã được lập kế hoạch, lên chương trình từ trước, có những công việc được thực hiện ngoài kế hoạch khi phát sinh những tình huống không dự kiến trước. Dù trong trường hợp nào thì quá trình thực hiện cũng có thể nảy sinh những vấn đề không thể dự liệu được hoặc đã được dự liệu chưa chính xác. Để hoạt động quản lý có chất lượng cao, việc thường xuyên nắm bắt tình hình thực tế, đánh giá thuận lợi, khó khăn, rút kinh nghiệm, đề ra những biện pháp mới, điều chỉnh hoạt động quản lý cho phù hợp với thực tế là điều cần thiết. Báo cáo sơ kết giúp cho cơ quan có thẩm quyền chỉ đạo sát sao, kịp thời, thiết thực đối với hoạt động của cấp dưới.

Các báo cáo sơ kết công tác: Nội dung báo cáo trình bày kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức trong một khoảng thời gian nhất định của toàn bộ kế hoạch công tác. Để phục vụ quản lý công việc của cơ quan, tổ chức trong kế hoạch năm, có thể chia báo cáo sơ kết công tác thành các loại:

Báo cáo sơ kết công tác tháng của cơ quan, tổ chức: Nội dung báo cáo công tác sơ kết tháng trình bày kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức trong thời gian một tháng. Căn cứ vào chỉ tiêu kế hoạch hàng tháng đã được phê duyệt của cơ quan, tổ chức cấp trên để thống kê, xem xét, đánh giá các kết quả đã thực hiện, đưa ra kế hoạch cần thực hiện trong tháng tiếp theo. Thời gian báo cáo sơ kết thực hiện kế hoạch công tác tháng được tiến hành vào những ngày cuối tháng.

Báo cáo sơ kết công tác quý: nội dung báo cáo sơ kết công tác quý trình bày kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức trong thời gian 3 tháng. Một năm kế hoạch công tác chia thành 4 quý theo thứ tự thời gian. Quý I: Từ tháng 1 đến hết tháng 3; Quý II: Từ tháng 4 đến hết tháng 6; Quý III: Từ tháng 7 đến hết tháng 9; Quý IV: Từ tháng 10 đến hết tháng 12. Do đó, mỗi năm báo cáo sơ kết công tác quý đều có 4 bản báo cáo. Thời gian báo cáo sơ kết công tác quý được thực hiện vào những ngày cuối quý.

Báo cáo sơ kết công tác 6 tháng đầu năm: Nội dung báo cáo công tác sơ kết 6 tháng đầu năm trình bày những kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức trong 6 tháng đầu năm, vạch ra những ưu điểm, những hạn chế cần khắc phục và nhiệm vụ còn phải làm trong 6 tháng còn lại của năm đó.

+ *Báo cáo tổng kết*: là loại văn bản được ban hành sau khi đã hoàn thành hoặc đã hoàn thành một cách căn bản một công việc nhất định. Khác với báo cáo sơ kết có mục đích tiếp tục hoàn thành công việc một cách tốt nhất, trong báo cáo tổng kết, mục đích là để đánh giá lại quá trình thực hiện một công việc, so sánh kết quả đạt được với mục tiêu, nhiệm vụ đã đề ra, rút kinh nghiệm cho các hoạt động quản lý cùng loại hoặc tương tự về sau từ việc lập kế hoạch hoạt động đến tổ chức thực hiện các hoạt động đó trên thực tế.

Báo cáo tổng kết thường gắn vào một thời gian nhất định, thường là một năm, 5 năm, 10 năm, 15 năm...

Nội dung của báo cáo tổng kết năm sẽ trình bày tất cả các mặt công tác của cơ quan, tổ chức trong một năm thực hiện kế hoạch; nêu rõ các số liệu cụ thể đã đạt được của các chỉ tiêu, kế hoạch cấp trên giao. Trong báo cáo tổng kết năm thường nêu lên kết quả phấn đấu một năm của tất cả cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, các ưu điểm và yếu kém, rút ra bài học kinh nghiệm cho những năm tới, khen thưởng những đơn vị, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ, kế hoạch công tác. Trong báo cáo tổng kết năm cần dành một phần để nói về phương hướng, nhiệm vụ và những chỉ tiêu chủ yếu của kế hoạch năm tới của cơ quan, tổ chức. Vì vậy, báo cáo sơ kết công tác năm của cơ quan, tổ chức được biên soạn đầy đủ, công phu, được lấy ý kiến đóng góp của các đơn vị, cá nhân, cán bộ chủ chốt trong cơ quan, tổ chức.

## **5. Quy trình xây dựng báo cáo**

Nếu báo cáo được viết theo mẫu quy định của cơ quan, tổ chức cụ thể thì người soạn thảo chỉ cần thu thập dữ liệu rồi điền vào mẫu quy định. Nếu báo cáo không có mẫu thì người viết báo cáo cần tiến hành theo các bước sau:

### *Bước 1: Chuẩn bị viết báo cáo;*

+ Xác định mục đích của bản báo cáo theo yêu cầu của cấp trên hoặc do tính chất của công việc đang thực hiện quyết định;

+ Thực hiện thu thập các dữ liệu cần báo cáo. Các dữ liệu có thể được thu thập từ những nguồn như từ việc khảo sát thực tế trong hoạt động của các phòng, ban; từ số liệu qua báo cáo của chính các phòng, ban; từ ý kiến nhận định phản hồi của cán bộ, nhân viên cơ quan, của những người có liên quan, của báo chí;

+ Đối chiếu và phân tích các thông tin đã thu nhận được để có được thông tin chính xác đưa vào trong báo cáo;

+ Sắp xếp, tổng hợp các dữ liệu theo một trật tự nhất định để đưa vào báo cáo;

+ Dự kiến đánh giá tình hình, rút kinh nghiệm, đề xuất ý kiến lên cấp trên.

### *Bước 2: Xây dựng đề cương báo cáo*



**Yêu cầu:** Dựa trên cơ sở những thông tin đã thu thập được và mục đích của việc báo cáo, người viết cần lựa chọn các thông tin về những vấn đề gần nhau để đưa vào phần nội dung. Các thông tin được sử dụng không trích nguyên văn mà cần tóm tắt những ý chính để vấn đề được nêu ra một cách cô đọng nhưng vẫn mang đầy đủ ý nghĩa của nội dung cần nêu.

Đề cương báo cáo (tổng kết, sơ kết) có cấu trúc như sau:

**Mở đầu:** Nêu những điểm chính về chủ trương, công tác, nhiệm vụ được giao, nêu hoàn cảnh thực hiện với những khó khăn, thuận lợi có ảnh hưởng chi phối đến kết quả thực hiện.

**Phần nội dung:** Tổng kết, đánh giá kết quả đạt được so với kế hoạch đề ra, kiểm điểm những việc đã làm được, chưa làm được, những nguyên nhân dẫn đến kết quả trên và nguyên nhân của những việc chưa làm được; Đề ra phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới.

**Phần kết thúc:** Nêu những mục tiêu, nhiệm vụ, những biện pháp thực hiện, những kiến nghị, đề nghị sự giúp đỡ, hỗ trợ của cấp trên hay các cơ quan chức năng.

#### *Bước 3: Viết báo cáo*

Trên cơ sở đề cương của báo cáo đã được lãnh đạo phê duyệt và dựa vào các thông tin, tư liệu đã sưu tầm được để tiến hành viết báo cáo.

#### *Bước 4: Hoàn thiện báo cáo và trình lãnh đạo duyệt*

Kết thúc giai đoạn viết báo cáo trên đây văn bản có thể được hoàn thành để trình lãnh đạo duyệt. Đối với những báo cáo quan trọng (báo cáo tổng kết năm hoặc 5 năm, 10 năm trở lên), người soạn báo cáo cần dựa vào dàn ý và cần sửa chữa, bổ sung, biên tập hoàn chỉnh rồi trình lãnh đạo phê duyệt.

Đề cương báo cáo kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông có cấu trúc như sau:

**Mở đầu:** Nêu những điểm chính về chủ trương thực hiện, nhiệm vụ được giao, nêu khái quát hoàn cảnh thực hiện với những khó khăn, thuận lợi có ảnh hưởng chi phối đến kết quả thực hiện.

**Phần nội dung:** Tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông so với mục tiêu đề ra, kiểm điểm những việc đã làm được, chưa làm được, những nguyên nhân dẫn đến kết quả trên; Đề ra phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới.

**Phần kết thúc:** Nêu những mục tiêu, nhiệm vụ, những biện pháp thực hiện, những kiến nghị đối với cấp trên hay với các cơ quan chức năng trong việc triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thời gian tới.

#### *Bước 3: Viết báo cáo*

Trên cơ sở đề cương báo cáo đã được lãnh đạo phê duyệt và dựa vào các thông tin, tư liệu đã sưu tầm được để tiến hành viết báo cáo.

*Bước 4: Hoàn thiện báo cáo và trình lãnh đạo duyệt báo cáo về kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông*

## **6. Một số lỗi trình bày khi viết báo cáo**

### **- Cách đánh số**

Đánh số thứ tự trong một bản báo cáo có vai trò quan trọng trong việc giúp người đọc nắm được cấu trúc của bài viết. Cách đánh số trong một bản báo cáo phải thống nhất theo một trình tự lớn, nhỏ nhất quán. Các lỗi thường gặp có thể là đánh số theo hình thức phân cấp (ví dụ: 2.1; 2.1.1.; 2.1.1.1,.. nhưng cũng chính trong báo cáo lại có mục 3.1, a,..); Hoặc đánh số không theo thứ tự (số La mã, số nguyên, chữ cái hoa,..). Trong một số trường hợp tại chương đầu viết theo số La mã, chương sau lại đánh số theo chữ in hoa.

### **- Hình ảnh, bảng biểu và công thức trong báo cáo**

Hình ảnh, bảng biểu là những bằng chứng số liệu hoặc các hình ảnh minh họa cho những nhận định của báo cáo trở nên rõ ràng, minh bạch và thuyết phục người đọc. Tuy nhiên, việc sử dụng hình ảnh, bảng biểu và công thức cũng hay gặp các lỗi như không liên quan đến nội dung, không rõ ràng, không được giải thích,.. Trong nhiều báo cáo, các bảng biểu, hình ảnh không đánh số để gây ra sự nhầm lẫn. Trong nhiều bản báo cáo kỹ thuật và khoa học đã không đặt tên cho các hình ảnh, bảng biểu và công thức, tạo ra những khó khăn cho việc tham khảo đến các tài liệu khác.

Các báo cáo thường có tham chiếu "xem hình bên dưới" và thừa khoảng nửa trang giấy do hình quá lớn phải sang mặt bên. Giải pháp ở đây là nên đánh số hoặc đặt tên các hình để viện dẫn "xem hình x". Sau đó có thể đưa hình vẽ, bảng biểu đến bất cứ vị trí nào thích hợp cho việc dàn trang.

Hình ảnh, bảng biểu và công thức khi đưa vào báo cáo nhiều khi không có tác dụng với nội dung vì nó không được giải thích. Nhiều báo cáo để bảng biểu, hình ảnh lấp đầy báo cáo, người đọc không hiểu hình ảnh, bảng biểu đó mô tả cái gì, muốn nói cái gì.

Trong nhiều trường hợp bảng biểu, hình ảnh được chụp từ các báo cáo khác hoặc lấy từ nguồn trên mạng nên chất lượng hình ảnh thấp, mờ, không thể xem được hình. Trong trường hợp này người viết báo cáo nên vẽ lại.

### **- Lỗi sử dụng dấu câu và khoảng trắng**

Có nhiều báo cáo đã viết đoạn quá dài mà không có dấu chấm câu. Trong nhiều báo cáo đã sử dụng tùy tiện hoặc thiếu khoảng trắng trong khi viết. Lưu ý khi sử dụng khoảng trắng là: (i) Đối với các dấu câu, sau dấu chấm, chấm phẩy, hai chấm,.. không được đặt khoảng trắng ở trước và sau dấu câu mà nên có dấu cách bình thường như đang viết một từ bất kỳ; (ii) Đối với dấu ngoặc đơn hoặc

ngoặc kép thì phía ngoài dấu ngoặc là một khoảng trắng, phía trong dấu ngoặc không có khoảng trắng.

**- *Lỗi định dạng***

Nhiều báo cáo bị lỗi về sử dụng font chữ: Font chữ thường được sử dụng để viết báo cáo là loại Serif và Time New Roman. Khi cần mô tả các đoạn mã nguồn phải sử dụng các loại font Monospace như Courier New, Lucida Console hoặc Monaco (Trên Mac OS).

**- *Lỗi ngôn ngữ, văn phong***

Các lỗi thường gặp: sai lỗi chính tả, dùng từ không thích hợp trong các báo cáo khoa học kỹ thuật như dùng đại từ ngôi thứ nhất: tôi, ta, chúng tôi..., các từ cảm thán, từ địa phương, văn nói,... vào báo cáo. Cũng có trường hợp dùng từ lủng củng, ý không rõ ràng, ý trước mâu thuẫn với ý sau. Để khắc phục lỗi diễn đạt lan man, không rõ ý, người viết báo cáo nên nêu ra câu chủ đề. Các câu tiếp theo sẽ triển khai ý của câu chủ đề.

**- *Lỗi nội dung***

Có nhiều bản báo cáo đã không nêu bật được những công việc đã làm mà viết những vấn đề rất xa, không trọng tâm, rất ít liên quan đến tiêu đề của báo cáo. Do đó, trước khi viết báo cáo cần lập dàn ý chi tiết, sau đó dựa vào dàn ý đó để viết./.

## CHUYÊN ĐỀ 4: THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ THỰC HIỆN CCHC

### A. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

#### I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ DỰA TRÊN KẾT QUẢ

Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả là công cụ quản lý đặc biệt mà các Chính phủ có thể sử dụng để theo dõi kết quả, đồng thời cung cấp thông tin ngược trở lại cho công tác quản trị quốc gia và đưa ra quyết định. Trong triển khai công tác cải cách hành chính ở nước ta, theo dõi, đánh giá là một giải pháp quan trọng trong công tác quản lý, bảo đảm sự thành công của việc triển khai các chương trình, kế hoạch, nhiệm vụ cải cách hành chính của Chính phủ và các bộ, ngành, địa phương.

##### 1. Khái niệm theo dõi, đánh giá

- **Theo dõi** là một hoạt động liên tục được sử dụng để thu thập một cách có hệ thống các thông tin, dữ liệu theo một hoặc một số chỉ số xác định nào đó, nhằm cung cấp cho các nhà quản lý và các bên liên quan về một tác động đang diễn ra, chỉ báo cho biết mức độ phát triển, kết quả đạt được của từng mục tiêu, tiến bộ trong sử dụng các nguồn lực được phân bổ.

Theo dõi là thông tin tình trạng tương đối của chính sách, chương trình và dự án tại một thời điểm nào đó (hoặc trong một khoảng thời gian nào đó) so với các tiêu chí và kết quả cuối cùng tương ứng.

- **Đánh giá** là việc xem xét một cách có hệ thống và khách quan về chương trình, dự án đang được tiến hành hoặc đã hoàn thành, bao gồm tất cả các khâu: thiết kế, thực thi và kết quả. Mục đích của đánh giá là nhằm xác định tính hợp lý và tính hiện thực của các mục tiêu, tính hiệu quả, khả năng phát triển và tính bền vững của chương trình, dự án. Quá trình đánh giá phải cung cấp các thông tin đáng tin cậy, hữu ích, cho phép sử dụng các kết luận và tiến trình ra quyết định của các nhà quản lý.

Theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả là việc mở rộng chức năng của theo dõi, đánh giá truyền thống sang tập trung chú ý vào kết quả và tác động. Đánh giá có thể được định nghĩa là việc xem xét một cách hệ thống và khách quan nhất có thể về một sự can thiệp dự kiến, đang tiến hành hay đã hoàn thành. Mục đích của đánh giá là xác định tính hợp lý của các mục tiêu, tính hiệu quả, tác động và tính bền vững để có thể đưa ra các bài học kinh nghiệm vào quá trình ra quyết định.

Cụ thể là, kiểu đánh giá này trả lời các câu hỏi “vì sao?”, tức là cái gì đã gây ra sự thay đổi đang được theo dõi; “như thế nào?” hay là tiến trình nào dẫn đến các kết quả thành công hay thất bại; câu hỏi “tuân thủ và trách nhiệm”, tức là các hoạt động đã hứa có được thực hiện như kế hoạch không? Đánh giá bỏ

khuyết cho theo dõi theo nghĩa là khi hệ thống theo dõi, đánh giá gửi tín hiệu rằng các hoạt động đang đi chệch hướng thì những thông tin đánh giá tốt có thể giúp làm rõ thực tế và các xu hướng đã được ghi nhận qua hệ thống theo dõi.

## **2. Đặc trưng của các hệ thống theo dõi, đánh giá**

### **a) Hệ thống theo dõi, đánh giá truyền thống**

Hệ thống này tập trung đánh giá việc thực hiện, được thiết kế để giải quyết các vấn đề tuân thủ, trả lời câu hỏi “họ đã thực hiện điều đó chưa?”; “họ đã huy động đầu vào cần thiết chưa?”; “họ thực hiện các hành động đã được thống nhất chưa?”; “họ đã cung cấp các đầu ra (hàng hoá, dịch vụ) như đã định chưa?”. Tuy nhiên, cách tiếp cận này không giúp cho các nhà hoạch định chính sách, nhà quản lý và các bên liên quan hiểu được sự thành công cũng như thất bại của dự án, chương trình hay chính sách cụ thể.

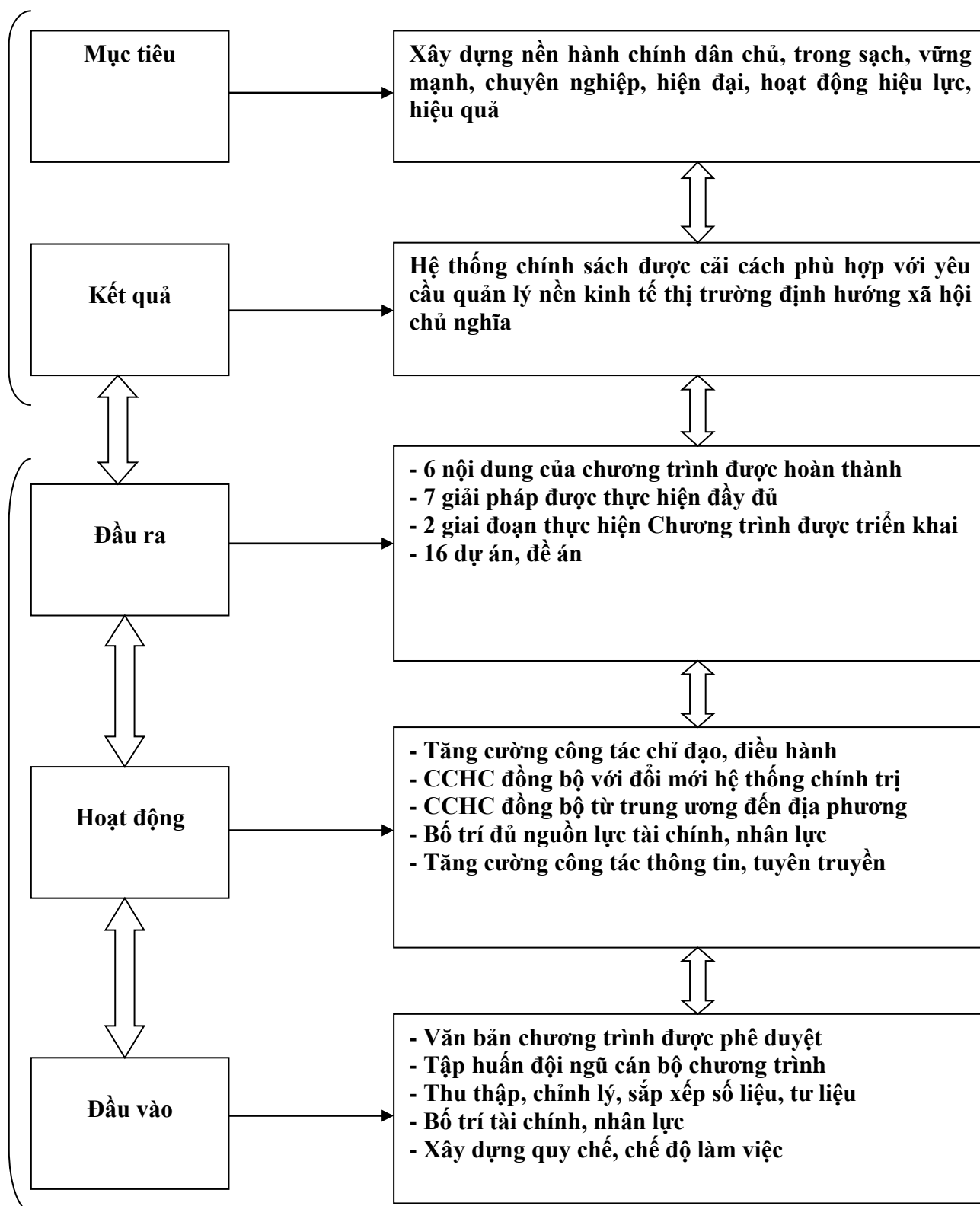
### **b) Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả**

Hệ thống này được thiết kế để trả lời câu hỏi: “rồi sao nữa?”; “các đầu ra đã được tạo ra, rồi sao nữa?”; “các hoạt động (được thống nhất) đã hoàn thành, rồi sao nữa?”; “đầu ra các hoạt động này đã được tính toán xong, rồi sao nữa?”. Hệ thống dựa trên kết quả cung cấp thông tin phản hồi và các kết quả thực tế và mục tiêu hoạt động của Chính phủ.

Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả giúp trả lời các câu hỏi:

- Các mục tiêu của tổ chức là gì?
- Các mục tiêu này có đạt được không?
- Kết quả thực hiện có thể chứng minh bằng cách nào?

## HỆ THỐNG THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ DỰA TRÊN KẾT QUẢ TRONG CCHC



Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả là một quá trình liên tục thu thập và phân tích số liệu để so sánh với kết quả dự định xem dự án, chương trình



hay chính sách được thực hiện tốt đến mức nào. Như vậy “kết quả” ở đây được hiểu là gồm đầu ra, kết cục và tác động.

Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả cũng hỗ trợ tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm trong tổ chức hay chính quyền. Các bên hữu quan kể cả nội bộ lẫn bên ngoài sẽ có thông tin tốt hơn về tình hình thực hiện, nếu chứng tỏ được kết quả tích cực cũng có thể giúp thu hút được sự ủng hộ của dân chúng. Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả cung cấp thông tin then chốt và giúp cho các nhà lãnh đạo đưa ra các quyết định với đầy đủ thông tin hơn.

### **3. Các bước tiến hành xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả**

Có nhiều các cách tiếp cận khác nhau trong việc xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá:

- Cách 1: Toàn bộ Chính phủ hướng tới thiết lập một hệ thống theo dõi, đánh giá (M&D) rộng lớn cho toàn bộ các cơ quan Chính phủ, thiết kế và thực hiện các hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả toàn diện, bao trùm nhiều lĩnh vực và chính sách. Cách này được các nước như Mỹ, Australia, Canada áp dụng.

- Cách 2: Chọn một số bộ, ngành xây dựng trước, các bộ, ngành được xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá một cách tuần tự. Do các bộ, ngành khác nhau đang ở trong giai đoạn xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá khác nhau. Hay thực tế, Chính phủ có thể không đủ khả năng đưa tất cả các bộ, ngành chuyển động một cách đồng bộ. Cách này là cách tiếp cận hạn chế và có tính chất tập trung vào một bộ phận. Như vậy có thể chọn một địa phương, vùng hay một số bộ, ngành quan trọng để thử nghiệm hệ thống theo dõi, đánh giá.

- Cách 3: Cho các ứng dụng của chương trình dựa trên kết quả là tập trung vào một nhóm đối tượng khách hàng cụ thể.

Ngân hàng thế giới (WB) đã đưa ra 10 bước xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả trong nền hành chính. Mô hình 10 bước này không phải là một dải tuyến tính chặt chẽ và cũng không diễn ra tuần tự. Trong quá trình xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá kết quả hoạt động thì các bước này sẽ phải làm đi làm lại. Việc phát triển và điều chỉnh tổ chức sẽ phải diễn ra trong thời gian dài và nhu cầu của người dùng tin rằng cũng sẽ thay đổi. Vì vậy, hệ thống đòi hỏi phải có tính mềm dẻo và khả năng thích ứng để xác định các nguồn số liệu, các kỹ thuật thu thập và phân tích báo cáo mới.

Để đơn giản hoá và phù hợp với theo dõi, đánh giá cải cách hành chính, vận dụng quy trình xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả gồm các bước sau:

Bước 1: Chuẩn bị cho việc xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả;

Bước 2: Xác định các kết quả cần theo dõi, đánh giá

Bước 3: Lựa chọn các chỉ số, chỉ tiêu

Bước 4: Xây dựng phương pháp theo dõi, đánh giá

Bước 5: Lập báo cáo và sử dụng báo cáo

### **Bước 1: Chuẩn bị cho việc xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả**

Để trả lời câu hỏi vì sao chúng ta muốn xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả? Chúng ta phải hoàn thành nhiều công việc trước khi bắt tay vào xây dựng, đó là việc đánh giá mức độ sẵn sàng.

Đánh giá mức độ sẵn sàng khác với đánh giá nhu cầu, đó là đánh giá nhu cầu giả định có một câu hỏi căn bản cần trả lời liệu Chính phủ có cần hệ thống như vậy không; đánh giá mức độ sẵn sàng giả định Chính phủ cần hệ thống như vậy và tìm xem Chính phủ đã sẵn sàng hay chưa và có khả năng xây dựng, sử dụng và duy trì hay không?

Đánh giá mức độ sẵn sàng dựa trên 8 câu hỏi cơ bản:

1) Áp lực tiềm ẩn nào đòi hỏi phải có hệ thống theo dõi, đánh giá trong khu vực công, tại sao?

Do đòi hỏi về cải cách quản trị khu vực công và tăng cường trách nhiệm và tính minh bạch cũng như đòi hỏi chống tham nhũng.

2) Ai ủng hộ hệ thống theo dõi, đánh giá?

- Chính phủ;
- Các nhà quản lý và hoạch định chính sách có tư tưởng cải cách;
- Người dân.

3) Động cơ chính trị nào thúc đẩy việc hỗ trợ xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá?

4) Ai là người nắm hệ thống theo dõi, đánh giá? Ai được hưởng lợi từ hệ thống theo dõi, đánh giá? Khối lượng thông tin mà họ cần nắm?

5) Hệ thống theo dõi, đánh giá có thể hỗ trợ trực tiếp việc phân bổ nguồn lực hợp lý hơn và đạt được mục tiêu của chương trình như thế nào?

Bản thân theo dõi, đánh giá không phải là mục đích, nó là một công cụ được dùng để tạo điều kiện cho quản trị quốc gia tốt, công tác quản trị hiện đại, cải cách và tinh thần trách nhiệm cao hơn. Hệ thống theo dõi, đánh giá hỗ trợ các nhà hoạch định chính sách theo dõi và cải thiện các kết quả, cũng như phân bổ nguồn lực nhờ thông tin phản hồi liên tục nên Chính phủ, tổ chức đưa ra quyết định tốt hơn.

6) Phản ứng thế nào khi hệ thống theo dõi, đánh giá cung cấp thông tin xấu?

Đánh giá mức độ sẵn sàng giúp xác định được những rào cản, trở ngại về cơ cấu, văn hoá, chính trị hoặc cá nhân trong một tổ chức cụ thể.

7) Năng lực hỗ trợ hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả nằm ở đâu?

Đánh giá mức độ sẵn sàng cung cấp các chỉ dẫn hữu ích để xác định nơi có thể tìm thấy thông tin. Ví dụ, đơn vị nào trong Chính phủ có sẵn sàng năng lực theo dõi, đánh giá hay không/có thể tìm thấy số liệu này ở chính quyền trung ương, ngành hay các bộ chủ quản hoặc sẵn có trong các bộ chịu trách nhiệm lập kế hoạch.

8) Hệ thống theo dõi, đánh giá sẽ kết nối các chương trình, dự án, ngành và các mục tiêu quốc gia như thế nào?

Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả cấp độ dự án mà không được đồng bộ hoá với các mục tiêu của chương trình thì sẽ không có tác dụng vượt ngoài phạm vi của dự án đó. Thông tin cần được chia sẻ, trao đổi giữa các cấp, từng cấp phải bảo đảm việc sử dụng và chia sẻ thông tin theo chiều ngang, kể từ lúc thu thập đến lúc phân tích. Mục đích tạo được hệ thống minh bạch và đồng bộ giữa các cấp chính quyền, thông tin cũng phải được trao đổi lên xuống trong hệ thống Chính phủ chứ không chỉ được thu thập, lưu trữ, sử dụng tại một cấp chính quyền duy nhất. Chia sẻ thông tin như vậy giúp bảo đảm các chính sách, chương trình, dự án được gắn kết và điều phối chặt chẽ.

## **Bước 2: Xác định các kết quả cần theo dõi, đánh giá**

Mục tiêu của chương trình (chẳng hạn Chương trình CCHC) thường mang tính dài hạn. Từ mục tiêu phân tích thành các kết quả thường mang tính trung hạn. Từ kết quả, người ta xác định các chỉ số, các chỉ số thường mang tính ngắn hạn.

Việc xác định các kết quả phải rõ ràng, cụ thể. Các chỉ số chỉ có tác dụng khi so sánh với đích đã định ra. Vì vậy, việc đo các chỉ số sẽ chỉ ra sự tiến bộ đạt được khi tiến tới đích đã định. Xác định kết quả có ý nghĩa quan trọng sống còn trong việc xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả. Xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá về cơ bản là một tiến trình ngoại suy mà đầu vào hoạt động, kết quả đều được rút ra từ hiệu quả. Có rất nhiều vấn đề cần được xem xét khi lựa chọn các kết quả cần theo dõi, đánh giá. Ở quốc gia, có thể có một số mục tiêu quốc gia, vùng hay ngành được đặt ra.

Quá trình tổng thể xác định và thống nhất về kết quả của chương trình, dự án nằm trong cả một tiến trình chính trị. Cần biết được mình đang ở đâu, tại sao lại đi đến đích đó, làm sao có thể biết được đã đến được đích hay chưa. Để đạt được sự đồng thuận về các hiệu quả cần theo dõi, đánh giá cần có các yếu tố sau đây:

- Xác định được người đại diện cụ thể của các bên hữu quan. Quan điểm và lợi ích của ai phải được ưu tiên.

- Xác định mối quan tâm chính của các nhóm đối tượng có liên quan. Cần phải lắng nghe nhiều ý kiến từ nhiều loại đối tượng. Dẫn chứng cần được đưa vào quá trình này để tạo lập một khu vực công dân chủ.

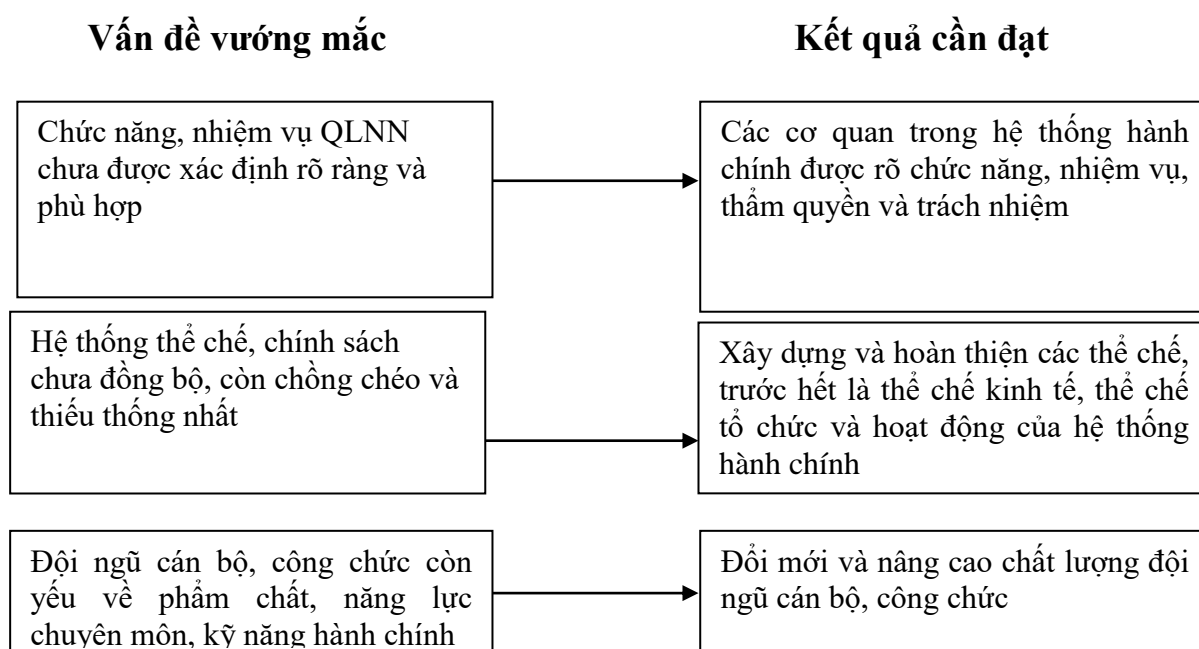
- Chuyển các vấn đề được đặt ra thành các kết quả. Cần phải ghi nhận là chuyển hoá các vấn đề thành các hiệu quả hoàn toàn khác với việc nhắc lại chúng. Các phát biểu về kết quả cho phép xác định hướng đi đến đích và con đường phía trước.

- Chia nhỏ để phản ánh được kết quả mong muốn. Kết quả cần đạt được chia đủ nhỏ để phản ánh được từng lĩnh vực liên quan. Cần chia nhỏ để trả lời được các câu hỏi: cho ai? ở đâu? bao nhiêu? tới lúc nào?

Đơn giản hoá và tập trung hoá kết quả giúp loại trừ các vấn đề phức tạp sau này, khi xây dựng hệ thống các chỉ số và các chỉ tiêu để theo dõi, đánh giá.

- Xây dựng kế hoạch đánh giá xem đạt được kết quả này như thế nào. Khi thực hiện theo dõi, đánh giá theo cách truyền thống là theo dõi, đánh giá đầu vào, hành động, đầu ra. Trong đó, yêu cầu làm rõ kết quả không thật sự được chú ý. Các nhà quản lý chỉ thực hiện các công việc đầu vào, giao việc cho người thực hiện và chờ đợi kết quả đầu ra. Nhược điểm của cách tiếp cận này là việc hoàn thành tất cả các hoạt động không đồng nghĩa với việc đạt được các hiệu quả mong muốn. Các hoạt động và kết quả rất quan trọng, chúng là điều kiện cần nhưng chưa đủ. Xác định các kết quả cần theo dõi, đánh giá là chuyển các vấn đề vướng mắc thành các kết quả cần đạt được của chương trình.

Thí dụ về các kết quả cần đạt đến suy ra từ các vấn đề vướng mắc đã được xác định trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước.



### **Bước 3: Lựa chọn các chỉ số, chỉ tiêu**

#### **a) Ý nghĩa của chỉ số**

Chỉ số là các biến số định tính hoặc định lượng, là phương tiện đơn giản đo lường kết quả hoạt động. Chỉ số phản ánh các thay đổi có liên quan đến một biện pháp can thiệp hoặc góp phần đánh giá kết quả hoạt động so với mục tiêu đề ra.

Chỉ số kết quả không phải là bản thân kết quả. Chỉ số cần được xây dựng cho mọi cấp của hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả. Các chỉ số là điều cần thiết để kiểm tra sự tiến triển của chương trình từ đầu vào, hoạt động, kết quả và mục tiêu.

Xây dựng các chỉ số cơ bản để theo dõi kết quả cho phép các nhà quản lý đánh giá mức độ đạt được của các kết quả dự kiến. Xây dựng chỉ số là hoạt động cốt lõi trong việc xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả, nó chi phối tất cả các bước thu thập, đánh giá và báo cáo số liệu.

#### **b) Xây dựng và lựa chọn chỉ số**

Để lựa chọn và xây dựng chỉ số kết quả cần giải quyết các vấn đề cụ thể sau đây:

- Chỉ số cần thiết cho tất cả các cấp của hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả:

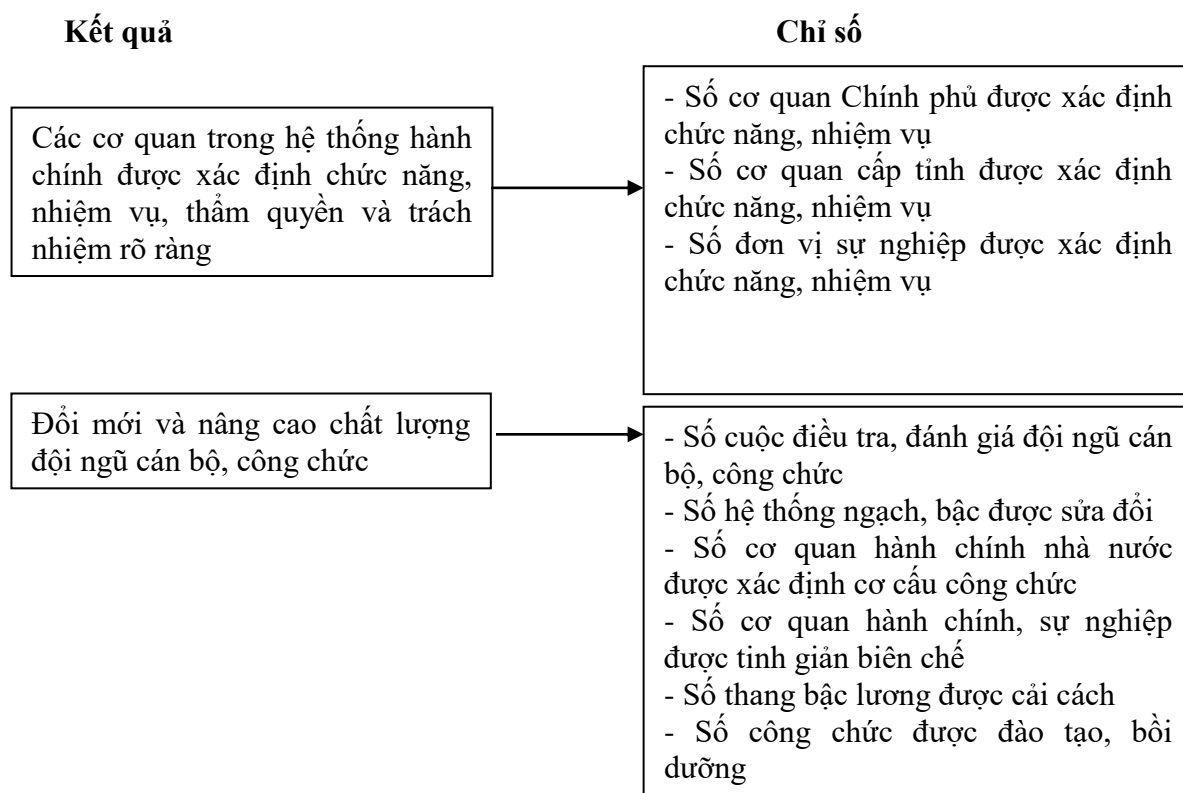
Xác định chỉ số để đo sự tiến triển có vai trò quan trọng trong việc cung cấp các thông tin phản hồi cần thiết cho hệ thống quản lý. Nó giúp cho các nhà quản lý thấy được các bộ phận của chương trình, dự án đạt được hoặc không đạt được kết quả như đã dự định. Bằng cách đo các chỉ số một cách thường xuyên, các nhà quản lý có thể biết được liệu các chương trình, dự án, chính sách có đi đúng hướng không. Các kết quả đạt được tốt hơn hay xấu hơn so với các chỉ tiêu dự kiến. Điều này tạo cơ hội để điều chỉnh hoặc chuyển dịch phương hướng dự án để thu thập các kinh nghiệm, bài học quý báu từ chương trình, dự án. Điều này cũng làm tăng thêm khả năng đạt được các kết quả mong muốn.

- Chuyển các kết quả thành các chỉ số phản ánh kết quả:

Khi nói về đo lường kết quả, cần chuyển hoá các kết quả này thành các chỉ số phản ánh kết quả của hoạt động có thể đo được. Thông qua việc đo lường thường xuyên các chỉ số về kết quả hoạt động, có thể xác định liệu có thể đạt được các mục tiêu đề ra hay không.

Khi lựa chọn các chỉ số, lợi ích của các bên có liên quan cần được tính đến. Như vậy, các kết quả cần được chia nhỏ để bảo đảm cho các chỉ số phù hợp với mối quan tâm của nhiều bên có liên quan, chứ không phải chỉ phù hợp cho một bên hữu quan duy nhất. Điều quan trọng là các chỉ số phải phù hợp với các nhà quản lý, điều này không có nghĩa là phải tìm ra đủ các chỉ số phù hợp với tất cả mọi đối tượng có liên quan. Quá trình chọn lựa các chỉ số là một quá trình

phức tạp, trong đó quyền hạn của tất cả các bên có liên quan đều cần được xem xét và điều hoà. Ở mức tối thiểu, cần phải có các chỉ số trực tiếp đo lường kết quả mong muốn.



#### Bước 4: Xây dựng phương pháp theo dõi, đánh giá

Sau khi đã xây dựng được hệ thống chỉ số và chỉ tiêu cần tiến hành lắp ghép các khâu lại thành một hệ thống để thu thập các số liệu và sử dụng các thông tin thu thập được để theo dõi nhằm đạt được kết quả như mục tiêu đề ra trong chương trình hoặc dự án. Các số liệu thu được sẽ là bằng chứng cho các thành tích đã đạt được hoặc sẽ là cơ sở cho các điều chỉnh cần thiết trong các chương trình, dự án.

##### a) Theo dõi, đánh giá theo kết quả và theo dõi theo hoạt động

Một hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả không giống như theo dõi một chuỗi các kế hoạch công tác hàng năm. Theo dõi kế hoạch hoạt động hàng năm là cách thức mà các nhà quản lý theo truyền thống thường dùng để đánh giá xem các chương trình, dự án được thực hiện tốt đến mức nào. Theo cách tiếp cận truyền thống này, bước đầu tiên của các nhà quản lý là xác định công việc và giao việc cho nhân viên. Trong nhiều trường hợp, các nhà quản lý có thể sử dụng một biểu đồ công việc được gọi là biểu đồ Grant. Biểu đồ Grant là một công cụ quản lý được dùng để theo dõi hoạt động và đầu ra (kết quả) của chương trình, dự án. Tuy nhiên, công cụ này không cho biết kết quả mong muốn có đạt được hay không. Hoàn thành tất cả các công việc trong biểu đồ không có



nghĩa là đơn vị (hoặc tổ chức) đó đạt được các kết quả và mục tiêu dự kiến hay không.

Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả tập trung các hoạt động vào việc đạt được các kết quả và quản lý từng chỉ số như đã trình bày trước đây. Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả không chú ý đến việc làm cho các hoạt động này phù hợp với các mục tiêu dự kiến, nên rất khó biết được các hoạt động này đóng góp vào mục tiêu chung như thế nào. Không nên nhầm lẫn giữa việc tích cực hoạt động với tính kết quả của công việc.

Các hoạt động có vai trò quan trọng trong việc quản lý và thực hiện các chương trình, dự án. Tuy nhiên, các hoạt động có thể tạo ra được một số kết quả nào đó nhưng các kết quả đó có thể có ý nghĩa hoặc không có ý nghĩa gì trong việc đạt được các mục tiêu đã đề ra.

#### b) Các loại hình và cấp độ theo dõi

Có 2 loại theo dõi: theo dõi hoạt động và theo dõi kết quả

- Theo dõi hoạt động: là theo dõi các công việc đầu vào hoạt động, kết quả (đầu ra) được đặt trong các kế hoạch công việc hàng năm và nhiều năm.

- Theo dõi kết quả: là sử dụng các chỉ tiêu được đề ra trong mục tiêu phải đạt của chương trình hoặc dự án để xem xét các kết quả có thể mang lại từ các sản phẩm (hàng hoá, dịch vụ) được tạo ra trong chương trình, dự án.

Việc sử dụng các đầu vào và hoạt động để tạo ra đầu ra tốt đến mức nào cần được đo lường đầy đủ. Mặt khác, tính đồng bộ giữa đầu vào, hoạt động, đầu ra với kết quả mà người ta hy vọng đạt được cũng cần được theo dõi, đánh giá. Điều này dẫn tới khuôn khổ ngân sách dựa trên kết quả hoạt động.

Khuôn khổ ngân sách dựa trên kết quả là một hệ thống lập kế hoạch chỉ tiêu hoạt động với các điều kiện kinh tế vĩ mô công tác quản lý ngân sách, xác định mục tiêu ưu tiên ngành công tác quản lý hoạt động của chương trình đều tốt. Ngân sách dựa trên hiệu quả được hoạch định theo đầu ra (kết quả của chương trình) nhưng cũng giúp các nhà lãnh đạo quản lý theo kết quả.

#### **Bước 5: Lập báo cáo và sử dụng báo cáo**

Các thông tin về kết quả hoạt động được sử dụng như một công cụ quản lý. Các thông tin này được rút ra từ các hoạt động theo dõi, đánh giá. Cả hai loại hoạt động này đều cung cấp những thông tin thiết yếu, liên tục, kịp thời về tiến độ của chương trình, dự án.

##### (1). Lập báo cáo:

Phân tích và báo cáo các phát hiện là một hoạt động cần thiết, cần được xác định báo cáo cái gì, khi nào và báo cáo cho ai?

- Cần có những phát hiện trong quá trình theo dõi, đánh giá:

Các phát hiện này cần được tìm ra để:

+ Minh hoạ cho tính trách nhiệm;

+ Đề thuyết phục;

+ Đề khám phá và tìm hiểu;

+ Đề lưu trữ;

+ Đề tranh thủ sự hậu thuẫn;

+ Đề tăng cường sự hiểu biết.

- Hiểu rõ đối tượng báo cáo:

Cần giải đáp các câu hỏi:

+ Ai sẽ nhận được báo cáo?

+ Hình thức báo cáo?

+ Khi nào?

+ Ai sẽ viết báo cáo?

+ Ai sẽ cung cấp thông tin cho báo cáo?

- Trình bày dữ liệu về các kết quả hoạt động:

Cần báo cáo các dữ liệu sau đây:

+ Chi phí hoặc hiệu suất của chương trình, dự án;

+ Các số liệu thô;

+ Kiểm định thống kê;

+ Các đơn vị tham gia;

+ Địa điểm;

+ Những người tham gia;

+ Mức độ thoả mãn của khách hàng cao hay thấp, trung bình.

4 dạng báo cáo:

- Báo cáo tổng hợp đầy đủ:

+ Mục tiêu của báo cáo;

+ Mô tả hoạt động đánh giá: trọng tâm đánh giá, phương pháp đánh giá, những hạn chế của phương pháp đánh giá. Ai tiến hành, tiến hành khi nào.

+ Trình bày dữ liệu về các phát hiện một cách dễ hiểu. Sắp xếp các dữ liệu xoay quanh các câu hỏi nghiên cứu, các chủ đề chính hoặc hợp phần của chương trình.

+ Sử dụng các biểu bảng, đồ thị minh hoạ.

+ Kết luận: cần liên hệ chặt chẽ với các bằng chứng về kết quả hoạt động;

- Báo cáo tóm tắt: Thường được trình bày ngắn gọn, nêu lên các kết luận chính của hoạt động đánh giá.

- Trình bày bằng lời: Có thể sử dụng riêng biệt hình thức trình bày bằng lời hoặc kết hợp với báo cáo bằng văn bản. Cần chuẩn bị kỹ những vấn đề sau:

+ Người nghe là ai?

+ Họ cần nhớ những gì sau khi nghe trình bày?

+ Có bao nhiêu thời gian để trình bày?

+ Có những phương tiện gì hỗ trợ cho việc trình bày?

+ Phải phát trước những tài liệu gì cho người nghe?

- Trình bày trực quan: Bằng đồ thị, hình vẽ, biểu đồ, bảng số liệu.

(2). Sử dụng các phát hiện về kết quả hoạt động

Các phát hiện có thể được sử dụng theo nhiều cách khác nhau. Có 10 cách sử dụng chủ yếu sau đây:

- Đáp ứng các đòi hỏi của các đại biểu dân cử và của người dân về tính trách nhiệm.

- Giúp xây dựng và luận chứng cho các đề nghị về ngân sách.

- Góp phần đưa các quyết định phân bổ nguồn lực vào cuộc sống.

- Mở màn cho việc nghiên cứu sâu các vấn đề nảy sinh trong hiệu quả hoạt động.

- Giúp động viên cán bộ tiếp tục hoàn thiện chương trình.

- Đánh giá và theo dõi hiệu quả hoạt động của các nhà thầu, các bên được giao ngân sách.

- Cung cấp dữ liệu cho việc đánh giá chuyên sâu và chuyên môn hoá về chương trình.

- Giúp cung cấp dịch vụ được hiệu quả hơn.

- Hỗ trợ các nỗ lực lập kế hoạch chiến lược hoặc các kế hoạch dài hạn.

- Liên hệ chặt chẽ hơn với người dân và gây dựng lòng tin của người dân.

(3). Duy trì hệ thống theo dõi, đánh giá

Có 6 yếu tố cơ bản để duy trì hệ thống theo dõi, đánh giá:

- Có nhu cầu: Việc đưa hệ thống theo dõi, đánh giá vào hoạt động quản lý thường xuyên là điều kiện tiên quyết cho sự bền vững của hệ thống.

- Vai trò, trách nhiệm rõ ràng: Cần xác lập vai trò trách nhiệm rõ ràng cho các tuyến quyền lực chính thức về mặt tổ chức và chính trị.

- Thông tin đáng tin cậy.

- Tính trách nhiệm: Không một bộ phận nào của hệ thống từ chối hợp tác trong hoạt động theo dõi, đánh giá.

- Năng lực: cần có các kỹ năng chuyên môn, kỹ năng quản lý để bảo đảm tính bền vững cho hệ thống.

- Có chế độ khuyến khích: Cần khuyến khích việc sử dụng các thông tin theo dõi, đánh giá. Áp dụng nhiều hình thức khuyến khích về tinh thần, vật chất, tổ chức, chế độ để duy trì hệ thống theo dõi, đánh giá.

## **II. THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Theo dõi, đánh giá**

Theo dõi thực hiện CCHC là hoạt động thường xuyên, định kỳ thu thập và phân tích thông tin/số liệu về tiến độ thực hiện kế hoạch, nhằm xác định các khó khăn/trở ngại và đề xuất kịp thời các giải pháp khắc phục. Đánh giá cũng là hoạt động định kỳ, tuy nhiên mục đích của đánh giá là rà soát lại kết quả đạt được để rút ra bài học cho công tác lập kế hoạch trong tương lai.

Theo dõi thực hiện kế hoạch CCHC chủ yếu cung cấp thông tin về:

- Tiến độ thực hiện các hoạt động so với kế hoạch và chỉ số kết quả của các hoạt động tương ứng;

- Mức độ đạt được các kết quả đầu ra so với kế hoạch và chỉ số kết quả các đầu ra tương ứng;

- Tình hình huy động và sử dụng các nguồn lực (tài chính, cơ sở vật chất & chuyên gia, nhân sự...) theo kế hoạch.

- Trong theo dõi và đánh giá, phải xác định rõ các yếu tố và ý nghĩa của từng yếu tố, bao gồm:

- |                     |   |
|---------------------|---|
| (1) Mục đích:       | TD ĐG để làm gì (như định nghĩa ở trên);          |
| (2) Phạm vi/mức độ: | TD ĐG đến cấp độ nào, với phạm vi nào;            |
| (3) Nội dung:       | TD ĐG những gì;                                   |
| (4) Tần suất:       | Theo định kỳ thời gian nào;                       |
| (5) Công cụ:        | Các tài liệu và hệ thống thông tin phục vụ TD ĐG; |
| (6) Cách thức:      | Thực hiện nội bộ hay thuê ngoài;                  |
| (7) Trách nhiệm:    | Đơn vị, đối tượng thực hiện/tham gia.             |

Bảng dưới đây nêu và so sánh chi tiết các yếu tố trong theo dõi và đánh giá trong CCHC.

Các yếu tố trong theo dõi và đánh giá thực hiện CCHC

	<b>THEO DÕI</b>	<b>ĐÁNH GIÁ</b>
Mục đích	Nhằm đo lường tiến độ thực hiện so với kế hoạch và chỉ số để kịp thời có giải pháp khắc phục/điều chỉnh.	Nhằm đánh giá hiệu suất/hiệu quả sử dụng nguồn lực, tác động, tính phù hợp, tính bền vững và rút ra bài học để cải tiến trong tương lai
Phạm vi/mức độ	Rộng, bao trùm hầu hết các hoạt động	Tập trung vào những kết quả, lĩnh vực chính
Nội dung chính	Nguồn lực, hoạt động và kết quả đầu ra	Kết quả đầu ra, lĩnh vực và mục tiêu Cơ cấu, hệ thống và các quy trình tổ chức thực hiện (kế hoạch/ chương trình)
Tần suất	Theo định kỳ hàng tuần, hàng tháng và hàng quý.	Theo định kỳ 6 tháng, hàng năm, giữa kỳ (5 năm) và cuối kỳ (10 năm).
Công cụ	Hệ thống báo cáo (Tiến độ hàng tháng, tiến độ và báo cáo tài chính hàng tháng/quý) Hệ thống thông tin quản lý cơ sở dữ liệu	Hệ thống báo cáo (Kiểm điểm và báo cáo tài chính 6 tháng, hàng năm, kiểm điểm giữa kỳ chương trình (5 năm), kết thúc chương trình (10 năm). Báo cáo điều tra (nội bộ hoặc độc lập) lĩnh vực CCCHC (1 cửa, ISO, thông tin/truyền thông ...)
Cách thức	Nội bộ	Nội bộ Thuê bên ngoài (đánh giá độc lập)
Trách nhiệm thực hiện	Các Vụ, cục, tổng cục và tương đương	Vụ/Ban tổ chức cán bộ các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ. Chuyên gia/công ty tư vấn độc lập

Mặc dù theo dõi và đánh giá là hai hoạt động riêng rẽ, song có sự tương hỗ và gắn bó mật thiết với nhau vì muốn đánh giá thành công lại phải lệ thuộc vào thông tin và dữ liệu thu thập được trong quá trình theo dõi. Vì vậy, hệ thống theo dõi và đánh giá CCHC được thiết kế thành một hệ thống chung.

## **2. Thu thập thông tin/dữ liệu và cơ chế theo dõi**

Nhìn chung, việc theo dõi quá trình thực hiện CCHC tiến hành định kỳ hàng tuần, hàng tháng, hàng quý. Để đảm bảo công tác theo dõi và đánh giá CCHC được kịp thời, chính xác và khách quan, ngoài các cuộc họp mang tính

hành chính định kỳ và đột xuất, công tác thu thập, phân tích và tổng hợp thông tin và dữ liệu đóng vai trò vô cùng quan trọng. Theo dõi nhằm thu nhận những thông tin cho các mục đích sau đây:

- Theo dõi mức độ hoàn thành các hoạt động và kết quả đầu ra so với kế hoạch công tác;

- Kiểm tra tiến độ nhằm đạt được các chỉ số kết quả và tác động đã đề ra trong kế hoạch;

- Bảo đảm huy động và sử dụng các nguồn lực (nhân, tài, vật lực) theo kế hoạch.

- Xuất phát từ yêu cầu, mục đích và điều kiện cụ thể, các đơn vị trực tiếp tham gia các hoạt động CCHC (Vụ, Cục, Tổng cục và tương đương) và quản lý CCHC (Vụ/Ban Tổ chức cán bộ) nên sử dụng một hoặc kết hợp một số phương pháp thu thập thông tin/dữ liệu.

- Dưới đây là một số phương pháp thu thập thông tin/dữ liệu phổ biến.

**Một số phương pháp thu thập thông tin/dữ liệu**

<b>Phương pháp</b>	<b>Ví dụ</b>	<b>Trách nhiệm thực hiện</b>
Nghiên cứu các báo cáo	Các báo cáo định kỳ hàng tháng/quý, báo cáo kiểm điểm, đánh giá CCHC Biên bản họp, ghi chép hội nghị của các cơ quan liên quan	Công chức CCHC của các cơ quan liên quan hay các nhóm theo dõi, đánh giá
Quan sát/thị sát trực tiếp	Quan sát chất lượng trang thiết bị tại đơn vị “một cửa” Tính toán thời gian cần thiết để xử lý một hồ sơ	CBCC CCHC hay các nhóm theo dõi, đánh giá Cán bộ điều tra độc lập
Trao đổi, thảo luận	Phỏng vấn CBCC về tiến độ công việc và kết quả đạt được. Phỏng vấn công dân để lấy ý kiến về chất lượng dịch vụ.	Công chức CCHC hay các nhóm theo dõi, đánh giá Cán bộ điều tra độc lập
Điều tra (gồm các kỹ thuật	Có thể điều tra bằng phiếu hỏi để đánh giá mức độ hài lòng và lấy ý kiến của các CBCC và	CBCC phòng CCHC hay các nhóm theo dõi, đánh giá Cán bộ điều tra độc lập



mang tính tham gia)	người dân. Có thể sử dụng các kỹ thuật mang tính tham gia như phỏng vấn nhóm có trọng tâm để lấy ý kiến mang tính định tính	
---------------------	--	--

Cần theo dõi thường xuyên thế nào? Một số dữ liệu cần thường xuyên thu thập (hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng), các dữ liệu khác có thể thu thập ít thường xuyên hơn (hàng quý hay thậm chí hàng năm). Vì vậy, cần có kế hoạch thu thập dữ liệu về CCHC bao gồm các nội dung sau:

- Dữ liệu cần thiết để đánh giá chỉ số đã xây dựng trong kế hoạch CCHC;
- Nguồn dữ liệu là từ đâu ra;
- Phương pháp sử dụng để thu thập dữ liệu là gì;
- Khi nào thì thu thập và mức độ thu thập thường xuyên thế nào;
- Ai là người chịu trách nhiệm thu thập dữ liệu, phân tích và báo cáo.

### 3. Các phương pháp đánh giá:

**Đánh giá** thực hiện CCHC là hoạt động định kỳ kiểm điểm và đánh giá việc hoàn thành các kết quả của kế hoạch, các lĩnh vực và mục tiêu của Chương trình CCHC của bộ (so với các chỉ số kết quả đầu ra, lĩnh vực và mục tiêu). Thông thường, công tác đánh giá thực hiện CCHC ở cấp bộ được thực hiện theo định kỳ 6 tháng, hàng năm, giữa kỳ (5 năm) và cuối kỳ (10 năm). Cũng có thể có đánh giá đột xuất về những lĩnh vực CCHC cụ thể. Ví dụ như tiến hành đánh giá về đầu tư cho một đơn vị “một cửa” hay đánh giá thực hiện một thủ tục hành chính mới được đơn giản hóa...

Các nội dung đánh giá thực hiện CCHC bao gồm:

- Đánh giá tính hiệu suất và hiệu quả của việc sử dụng các nguồn lực;
- Đánh giá tác động của kế hoạch/chương trình đối với kinh tế xã hội;
- Đánh giá tính phù của các hoạt động, kết quả, lĩnh vực và mục tiêu đã được xây dựng và thực hiện;
- Đánh giá tính bền vững của các kết quả đã đạt được;
- Đánh giá cơ cấu, hệ thống và các quy trình tổ chức thực hiện kế hoạch/chương trình;
- Rút ra các bài học kinh nghiệm cho kế hoạch/giai đoạn tiếp theo.

Một nguyên tắc quan trọng là phải xác định được tác động mong muốn của CCHC và các chỉ số để đo lường sự thành công ngay từ khi xây dựng kế hoạch. Lý do là vì cần xác định sớm loại dữ liệu cần có để đánh giá sau này, qua đó mới xây dựng được hệ thống thu thập đúng hạn. Nguyên tắc quan trọng khác trong

đánh giá là phải đo lường được những gì đã thực hiện. Tuy nhiên, điều đó không nhất thiết là phải đo lường mọi thứ do công tác thu thập dữ liệu, phân tích và viết báo cáo là khá tốn kém.

Như vậy, cần đặc biệt chú ý tới việc đánh giá tác động của CCHC như thế nào, ví dụ:

1. Mục đích Ai quan tâm tới kết quả đánh giá và họ muốn biết điều gì? Việc đánh giá chỉ liên quan tới một lĩnh vực nội dung, ví dụ như hiệu quả hoạt động của đơn vị “Một cửa”? Đánh giá cuối năm kế hoạch hay đánh giá sau 5 năm thực hiện?
2. Tần suất Đây là đợt đánh giá cuối năm kế hoạch, đánh giá giữa kỳ hay đánh giá kết thúc chương trình CCHC 5 năm?
3. Nội dung Cần đánh giá gì? Việc đánh giá chú trọng tới hiệu quả thực hiện nhiệm vụ CCHC hay về tác động của CCHC?
4. Công cụ Cần vận dụng phương pháp nào để thu thập dữ liệu? Có sẵn các tài liệu dữ liệu nào và yêu cầu thu thập ra sao? Phân tích kết quả thế nào và viết báo cáo gì? Liệu có thể sử dụng hệ thống quản lý thông tin nào để hỗ trợ việc theo dõi, đánh giá không?
5. Nguồn lực: Cần có các nguồn lực tài chính và nhân lực nào để theo dõi, đánh giá? Ai cần tham gia trong quá trình lập kế hoạch và thực hiện? Nên để một đơn vị nội bộ theo dõi đánh giá hay hợp đồng cho một đơn vị từ bên ngoài?
6. Trách nhiệm: Các tuyến quản lý và báo cáo gồm những ai? Ai sẽ là đầu mối? Trách nhiệm và nhiệm vụ của các đơn vị và cá nhân liên quan là gì?

Trong đánh giá thực hiện CCHC, đánh giá nội bộ và đánh giá độc lập là hai phương pháp được sử dụng phổ biến:

*Đánh giá nội bộ* là công việc đánh giá do đơn vị chịu trách nhiệm hoạt động, kết quả đầu ra hoặc đơn vị quản lý chương trình/kế hoạch CCHC trực tiếp thực hiện.

*Đánh giá độc lập:* Bộ có thể lựa chọn một đơn vị bên ngoài thực hiện đánh giá kết quả các hoạt động, đầu ra hay đánh giá chương trình. Trường hợp phổ biến thuộc phương pháp này là: Đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ Một cửa, đánh giá giữa kỳ và kết thúc Chương trình CCHC.

## B. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

### I. SỰ CẦN THIẾT CỦA CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

Bước vào thập niên đầu thế kỷ XXI, từ kết quả công cuộc đổi mới và xuất phát từ thực trạng, yêu cầu của nền hành chính, Đảng và Chính phủ đã đề ra chủ trương phải đẩy mạnh cải cách hành chính, xác định là khâu đột phá, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước. Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17/9/2001 phê duyệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001 - 2010 (gọi tắt là Chương trình tổng thể). Trong đó đã xác định cải cách hành chính được đẩy mạnh và tiến hành đồng bộ trên các lĩnh vực: cải cách thể chế; cải cách tổ chức bộ máy hành chính; đổi mới, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; cải cách tài chính công. Mục tiêu chung của giai đoạn này là *“xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả theo nguyên tắc của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa dưới sự lãnh đạo của Đảng; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu của công cuộc xây dựng, phát triển đất nước”*.

Thực hiện Chương trình tổng thể, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 94/2006/QĐ-TTg ngày 27/4/2006 phê duyệt kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn II (2006 - 2010); từ năm 2007, thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (Khoá X) của Đảng về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 53/2007/NQ-CP ngày 07/11/2007 về Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (Khoá X), Nghị quyết số 26/2008/NQ-CP ngày 17/11/2008 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 53/2007/NQ-CP. Trên cơ sở đó, cải cách hành chính đã được triển khai đồng bộ từ Trung ương tới địa phương với các chương trình, dự án, đề án cụ thể cho từng giai đoạn. Kết quả cải cách hành chính 10 năm qua cho thấy nền hành chính đã có những chuyển biến tích cực và đạt được những thành tựu quan trọng trên tất cả các lĩnh vực, góp phần tích cực thúc đẩy quá trình cải cách kinh tế, dân chủ hóa đời sống xã hội, đẩy mạnh hội nhập quốc tế, củng cố và duy trì ổn định chính trị, xã hội và quốc phòng, an ninh.

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai Chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2001 - 2010, chúng ta chưa có một công cụ để theo dõi, đánh giá quá trình triển khai cũng như kết quả đạt được của CCHC hàng năm một cách khoa học, định lượng và có sự so sánh giữa các bộ, giữa các địa phương với nhau. Đây là một hạn chế trong công tác theo dõi, đánh giá về CCHC giai đoạn vừa qua, dẫn đến khó khăn trong việc xác định mức độ đạt được hoặc hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ, kế hoạch CCHC hàng năm của các bộ, ngành, địa phương để có giải pháp điều chỉnh cần thiết nhằm đẩy mạnh CCHC ở những năm tiếp theo. Để

khắc phục hạn chế này, một giải pháp đề ra trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 ban hành theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ là “Xây dựng Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính ở các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương”. Như vậy việc xác định Chỉ số cải cách hành chính tại các bộ, ngành, địa phương là rất cần thiết trong triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính 10 năm tới; theo đó, nó sẽ giúp giải quyết những vấn đề thực tiễn đặt ra cần phải đổi mới trong triển khai cải cách hành chính nhà nước, đó là:

### **1. Đổi mới công tác theo dõi, đánh giá cải cách hành chính theo hướng dựa trên kết quả**

Trong giai đoạn CCHC 10 năm trước, công tác theo dõi, đánh giá cải cách hành chính (CCHC) chủ yếu là đánh giá quá trình triển khai, không chú trọng đến hoạt động theo dõi và đánh giá kết quả đầu ra. Việc xác định Chỉ số CCHC trong giai đoạn tới sẽ hướng tới đổi mới về quan niệm trong đánh giá, đó là kết hợp theo dõi với đánh giá, đánh giá quá trình kết hợp với đánh giá kết quả đầu ra và tác động của CCHC đối với cả chủ thể là cơ quan hành chính nhà nước và đối tượng thụ hưởng thành quả của CCHC là người dân, tổ chức, theo hướng coi trọng đánh giá và sự tham gia của người dân, tổ chức đối với tiến trình cải cách hành chính. Thông qua Chỉ số CCHC chúng ta có thể lượng hoá được kết quả đạt được trên từng lĩnh vực CCHC của Chương trình tổng thể để từ đó so sánh, đánh giá kết quả, mặt mạnh, mặt yếu trong CCHC hàng năm của từng bộ, ngành, địa phương. Qua đó, giúp cho công tác quản lý thực hiện Chương trình đạt kết quả, hiệu quả cao hơn.

### **2. Áp dụng thống nhất công cụ theo dõi, đánh giá kết quả và quá trình triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính tại các bộ, ngành, địa phương**

Quá trình triển khai CCHC của từng bộ, ngành, địa phương có sự khác nhau về nội dung, nhiệm vụ, cách làm, do vậy công tác theo dõi, đánh giá cần phải bảo đảm đánh giá đúng, khách quan kết quả đạt được trong CCHC, đồng thời tránh việc khai thác những yếu tố mang lại lợi thế riêng cho từng bộ, ngành, địa phương để bảo đảm việc đánh giá được công bằng, bình đẳng. Từ đó, việc xác định Chỉ số CCHC sẽ giúp Chính phủ có một công cụ thống nhất trong quản lý thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính tại các bộ, ngành, địa phương.

### **3. Đánh giá, xếp hạng kết quả triển khai CCHC của các bộ, ngành, địa phương hàng năm**

Việc lượng hoá kết quả triển khai CCHC trên từng lĩnh vực, với một hệ thống tiêu chí chung, đồng nhất trong theo dõi, đánh giá giúp cho Chính phủ có cái nhìn tổng quan về kết quả triển khai thực hiện Chương trình tổng thể CCHC, đồng thời phân loại được kết quả thực hiện cải cách hành chính của các bộ,

ngành, địa phương một cách chính xác, qua đó so sánh, xếp hạng kết quả CCHC hàng năm giữa các bộ với nhau và giữa các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương với nhau. Với ý nghĩa so sánh, xếp hạng nêu trên, Chỉ số Cải cách hành chính là cơ sở để khen thưởng đúng, đích đáng những đơn vị đạt được kết quả cao trong CCHC và giúp các đơn vị yếu kém có khả năng tự nhìn nhận, đánh giá quá trình triển khai CCHC của mình để có giải pháp nhằm cải thiện tình hình trong năm tới.

## **II. NỘI DUNG CỦA CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP BỘ VÀ PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH**

### **1. Chỉ số CCHC cấp bộ áp dụng trong giai đoạn 2012-2015**

Trên cơ sở Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và đặc điểm quản lý nhà nước của các bộ, ngành, địa phương, Chỉ số cải cách hành chính được xây dựng riêng cho cấp bộ và cấp tỉnh. Nội dung của Chỉ số cải cách hành chính cấp bộ, cấp tỉnh được quy định cụ thể tại Quyết định số 1294/QĐ-BNV ngày 03/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

Chỉ số CCHC cấp bộ áp dụng trong giai đoạn 2012-2015, cụ thể như sau:

#### **a) Các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần:**

Chỉ số CCHC cấp bộ được xác định trên 7 lĩnh vực, 31 tiêu chí và 89 tiêu chí thành phần, cụ thể là:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 6 tiêu chí; 18 tiêu chí thành phần;

- Xây dựng và tổ chức thực hiện thể chế thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ: 6 tiêu chí; 17 tiêu chí thành phần;

- Cải cách thủ tục hành chính: 3 tiêu chí; 11 tiêu chí thành phần;

- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước: 5 tiêu chí; 8 tiêu chí thành phần;

- Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức: 5 tiêu chí; 17 tiêu chí thành phần;

- Đổi mới cơ chế tài chính đối với cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập: 3 tiêu chí; 6 tiêu chí thành phần;

- Hiện đại hoá hành chính: 3 tiêu chí; 12 tiêu chí thành phần;

#### **b) Thang điểm đánh giá:**

- Thang điểm đánh giá là 100.

- Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là 40/100.

Thang điểm đánh giá được xác định cụ thể đối với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần tại Bảng 1.



c) Phương pháp đánh giá:

- Tự đánh giá của các bộ: các bộ tự theo dõi, đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của bộ và các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định trong Chỉ số CCHC cấp bộ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Điểm các bộ tự đánh giá được thể hiện tại cột “Bộ tự đánh giá” của Bảng 1.

- Đánh giá thông qua điều tra xã hội học: Số tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá qua điều tra xã hội học là 24, được thể hiện tại cột “Ghi chú” và các dòng có chữ viết tắt “ĐTXHH” của Bảng 1. Việc điều tra xã hội học được tiến hành lấy ý kiến đánh giá của các nhóm đối tượng khác nhau.

- Điểm tự đánh giá của các bộ sẽ được Bộ Nội vụ xem xét, công nhận hoặc điều chỉnh nếu cần thiết. Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là điểm do Bộ Nội vụ thực hiện. Tổng hợp điểm qua điều tra xã hội học và điểm Bộ Nội vụ đánh giá là điểm đạt được thể hiện ở các cột tương ứng trong Bảng 1, là căn cứ để tính Chỉ số CCHC cho từng bộ. Chỉ số CCHC được xác định bằng tỉ lệ % giữa điểm đạt được và điểm tối đa (100 điểm). Ngoài Chỉ số CCHC của bộ được thể hiện ở dòng cuối cùng của Bảng 1 còn có các chỉ số theo lĩnh vực, tiêu chí.

d) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học.

Bộ câu hỏi điều tra xã hội học được xây dựng với số lượng, nội dung câu hỏi tương ứng với các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số CCHC cấp bộ.

đ) Tổ chức xác định chỉ số cải cách hành chính hàng năm

Trên cơ sở quy định về nội dung Chỉ số Cải cách hành chính cấp bộ, việc xác định Chỉ số Cải cách hành chính hàng năm tập trung vào các nhiệm vụ:

- Các bộ tổng hợp số liệu cải cách hành chính trên các lĩnh vực và tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện cải cách hành chính của mình theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định trong Chỉ số Cải cách hành chính. Thời gian đánh giá sẽ là đầu Quý I năm sau, liền kề năm đánh giá, trên cơ sở đó, các bộ xây dựng báo cáo tự đánh giá, chấm điểm để gửi Bộ Nội vụ tổng hợp. Việc tự đánh giá, chấm điểm của các bộ bắt buộc phải có các tài liệu kiểm chứng kèm theo (các kế hoạch đã phê duyệt, các báo cáo đã được ban hành v.v..) để xác định mức độ tin cậy của các số liệu, thông tin đã nêu trong báo cáo tự chấm điểm.

- Bộ Nội vụ phối hợp với các bộ tổ chức điều tra xã hội học đối với các nhóm đối tượng khác nhau để thu thập thông tin, xác định điểm đạt được cho từng tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định trong Chỉ số Cải cách hành chính cấp bộ.

- Trên cơ sở điểm tự đánh giá của các bộ, Bộ Nội vụ chủ trì cùng các bộ có liên quan xem xét, đánh giá lại căn cứ vào công tác theo dõi, kiểm tra của các bộ và chất lượng quản lý nhà nước đối với ngành, lĩnh vực của các bộ.



- Tính tổng điểm điều tra xã hội học và điểm Bộ Nội vụ đánh giá đối với từng bộ để xác định điểm đạt được của từng bộ.

- Tính Chỉ số cải cách hành chính của từng bộ bằng cách lấy tỷ lệ % giữa tổng điểm đạt được và tổng điểm tối đa.

- Tính các chỉ số thành phần theo từng tiêu chí, lĩnh vực bằng cách lấy tỷ lệ % giữa điểm đạt được và điểm tối đa của từng tiêu chí, lĩnh vực.

**Bảng 1. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM CỦA BỘ**

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
<b>1</b>	<b>CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC</b>		
<b>1.1</b>	<b>Kế hoạch CCHC năm</b>		
1.1.1	Ban hành kế hoạch CCHC năm kịp thời ( <i>trong Quý IV năm trước liền kề năm kế hoạch</i> )		
1.1.2	Xác định đầy đủ các nhiệm vụ CCHC trên các lĩnh vực theo Chương trình CCHC của Chính phủ và bố trí kinh phí triển khai		
1.1.3	Các kết quả phải đạt được xác định rõ ràng, cụ thể và định rõ trách nhiệm triển khai của cơ quan, tổ chức		
1.1.4	Mức độ thực hiện kế hoạch CCHC		
<b>1.2</b>	<b>Báo cáo CCHC</b>		
1.2.1	Số lượng báo cáo ( <i>2 báo cáo quý, báo cáo 6 tháng và báo cáo năm</i> )		
1.2.2	Tất cả báo cáo có đầy đủ nội dung theo hướng dẫn		
1.2.3	Tất cả báo cáo được gửi đúng thời gian quy định		
<b>1.3</b>	<b>Kiểm tra công tác CCHC</b>		
1.3.1	Kế hoạch kiểm tra CCHC đối với các cơ quan, đơn vị thuộc bộ: vụ, cục, tổng cục... ( <i>có KHKT</i> )		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
	<i>riêng hoặc nằm trong kế hoạch CCHC năm)</i>		
1.3.2	Mức độ thực hiện kế hoạch kiểm tra		
1.3.3	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra		
<b>1.4</b>	<b>Công tác tuyên truyền CCHC</b>		
1.4.1	Kế hoạch tuyên truyền CCHC ( <i>Có kế hoạch tuyên truyền CCHC riêng hoặc nằm trong kế hoạch CCHC năm</i> )		
1.4.2	Mức độ thực hiện kế hoạch tuyên truyền CCHC		
<b>1.5</b>	<b>Sự năng động trong chỉ đạo, điều hành CCHC</b>		
1.5.1	Gắn kết quả thực hiện CCHC với công tác thi đua, khen thưởng		
1.5.2	Sáng kiến trong triển khai công tác CCHC		
<b>2</b>	<b>XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN THỂ CHẾ THUỘC PHẠM VI QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC CỦA BỘ</b>		
<b>2.1</b>	<b>Xây dựng văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ</b>		
2.1.1	Mức độ thực hiện kế hoạch xây dựng VBQPPL hàng năm của bộ đã được phê duyệt		
2.1.2	Thực hiện quy trình xây dựng VBQPPL		
<b>2.2</b>	<b>Công tác rà soát, hệ thống hoá văn bản quy phạm pháp luật</b>		
2.2.1	Ban hành kế hoạch rà soát, hệ thống hóa VBQPPL		
2.2.2	Mức độ hoàn thành kế hoạch rà soát, hệ thống hoá VBQPPL		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
2.2.3	Xử lý kết quả rà soát		
<b>2.3</b>	<b>Kiểm tra việc thực hiện VBQPPL do bộ, ngành khác và địa phương ban hành có liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của bộ</b>		
2.3.1	Ban hành kế hoạch kiểm tra		
2.3.2	Mức độ hoàn thành kế hoạch kiểm tra		
2.3.3	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra		
<b>2.4</b>	<b>Thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ</b>		
2.4.1	Ban hành kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật		
2.4.2	Mức độ thực hiện kế hoạch		
2.4.3	Các hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật		
<b>2.5</b>	<b>Thanh tra việc thực hiện chính sách, pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ</b>		
2.5.1	Ban hành kế hoạch thanh tra		
2.5.2	Tỷ lệ cơ quan được thanh tra theo kế hoạch		
2.5.3	Xử lý các vấn đề phát hiện qua thanh tra		
<b>3</b>	<b>CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
<b>3.1</b>	<b>Rà soát, đánh giá, cập nhật thủ tục hành chính</b>		
3.1.1	Ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC của bộ theo quy định của Chính phủ		
3.1.2	Mức độ thực hiện kế hoạch		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
3.1.3	Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát		
3.1.4	Cập nhật, công bố TTHC theo quy định của Chính phủ		
3.1.5	Thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ		
3.1.6	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ		
<b>3.2</b>	<b>Công khai thủ tục hành chính</b>		
3.2.1	Niên yết công khai TTHC tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC thuộc bộ		
3.2.2	Tỷ lệ TTHC do bộ ban hành được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của bộ		
<b>4</b>	<b>CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC</b>		
<b>4.1</b>	<b>Tuân thủ các quy định của Chính phủ về tổ chức bộ máy</b>		
<b>4.3</b>	<b>Kiểm tra tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc bộ (vụ, cục, tổng cục...)</b>		
4.3.1	Ban hành kế hoạch kiểm tra		
4.3.2	Mức độ thực hiện kế hoạch kiểm tra		
4.3.3	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra		
<b>4.4</b>	<b>Thực hiện phân cấp quản lý</b>		
4.4.1	Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ ban hành		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
4.4.2	Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ đã phân cấp cho địa phương		
4.4.3	Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua kiểm tra		
<b>5</b>	<b>XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC</b>		
<b>5.1</b>	<b>Xác định cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm</b>		
5.1.1	Tỷ lệ cơ quan, đơn vị thuộc bộ (vụ, cục, tổng cục...) có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt		
5.1.2	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ có cơ cấu viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt		
5.1.3	Mức độ thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt		
<b>5.2</b>	<b>Tuyển dụng và bố trí sử dụng công chức, viên chức</b>		
5.2.1	Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại khối cơ quan bộ và các đơn vị trực thuộc bộ		
5.2.2	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ thực hiện đúng quy định về tuyển dụng viên chức		
5.2.3	Tỷ lệ cơ quan, đơn vị thuộc bộ (vụ, cục, tổng cục ...) thực hiện bố trí công chức theo đúng quy định của vị trí việc làm và ngạch công chức		
5.2.4	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ thực hiện bố trí viên chức theo đúng quy định của vị trí việc làm và chức danh nghề nghiệp		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
<b>5.3</b>	<b>Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức</b>		
5.3.1	Ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức hàng năm của bộ		
5.3.2	Mức độ thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức của bộ		
<b>5.4</b>	<b>Đổi mới công tác quản lý công chức</b>		
5.4.1	Đánh giá công chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao		
5.4.2	Thực hiện thi nâng ngạch theo nguyên tắc cạnh tranh		
5.4.3	Thực hiện thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo cấp Vụ và tương đương trở xuống		
5.4.4	Chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính		
<b>6</b>	<b>ĐỔI MỚI CƠ CHẾ TÀI CHÍNH ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH VÀ ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP</b>		
<b>6.1</b>	<b>Thực hiện cơ chế khoán biên chế và kinh phí hành chính tại cơ quan hành chính</b>		
6.1.1	Tỷ lệ cơ quan hành chính thuộc bộ (Cục, Tổng cục và tương đương) triển khai thực hiện		
<b>6.2</b>	<b>Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các đơn vị sự nghiệp công lập</b>		
6.2.1	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ triển khai thực hiện		
<b>6.3</b>	<b>Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các tổ chức khoa học và công nghệ công lập</b>		



STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
6.3.1	Tỷ lệ tổ chức khoa học và công nghệ công lập thuộc bộ thực hiện đề án chuyển đổi cơ chế hoạt động đã được phê duyệt		
<b>7</b>	<b>HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH</b>		
<b>7.1</b>	<b>Ứng dụng công nghệ thông tin của bộ</b>		
7.1.1	Ban hành kế hoạch ứng dụng CNTT của bộ (trong Quý IV năm trước liền kề năm kế hoạch)		
7.1.2	Mức độ thực hiện kế hoạch ứng dụng CNTT của bộ		
7.1.3	Tỷ lệ cơ quan, đơn vị thuộc bộ (vụ, cục, tổng cục...) triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản		
7.1.4	Tỷ lệ cơ quan, đơn vị thuộc bộ (vụ, cục, tổng cục...) sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc		
7.1.6	Mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến		
<b>7.3</b>	<b>Áp dụng ISO trong hoạt động của các cơ quan hành chính</b>		
7.3.1	Ban hành danh mục các quy trình áp dụng tiêu chuẩn ISO tại cơ quan bộ		
7.3.2	Tỷ lệ cơ quan hành chính thuộc bộ (cục, tổng cục và tương đương) được cấp chứng chỉ ISO		
7.3.3	Tỷ lệ cơ quan thực hiện đúng quy định ISO trong hoạt động		

## 2. Chỉ số CCHC cấp bộ áp dụng trong giai đoạn từ năm 2016 đến nay

Để Chỉ số cải cách hành chính ngày càng phản ánh chính xác, khách quan kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các bộ, các tỉnh, ngày 28/12/2017 Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ký Quyết định số 4361/QĐ-BNV ban hành Đề án xác định Chỉ số CCHC của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân

các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Bộ Chỉ số CCHC cấp bộ theo Quyết định 4361 có nhiều nội dung sửa đổi, bổ sung so với Bộ chỉ số áp dụng trước đây, cụ thể là:

a) Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC cấp bộ được cấu trúc thành 2 nhóm:

**Nhóm I** đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính của bộ, gồm 7 lĩnh vực, 32 tiêu chí và 56 tiêu chí thành phần, cụ thể là:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 6 tiêu chí; 9 tiêu chí thành phần;

- Xây dựng và tổ chức thực hiện thể chế thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ: 5 tiêu chí; 11 tiêu chí thành phần;

- Cải cách thủ tục hành chính: 6 tiêu chí; 10 tiêu chí thành phần;

- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước: 3 tiêu chí; 5 tiêu chí thành phần;

- Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức: 7 tiêu chí; 8 tiêu chí thành phần;

- Cải cách tài chính công: 2 tiêu chí; 2 tiêu chí thành phần;

- Hiện đại hoá hành chính: 3 tiêu chí; 11 tiêu chí thành phần;

**Nhóm II** Đánh giá tác động của cải cách hành chính, gồm 28 tiêu chí, được phân loại theo 6 nội dung tác động của cải cách hành chính, cụ thể là:

- Tác động đến thể chế, cơ chế chính sách thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ: 6 tiêu chí;

- Tác động đến chất lượng quy định thủ tục hành chính: 4 tiêu chí;

- Tác động đến tổ chức bộ máy hành chính: 4 tiêu chí

- Tác động đến đội ngũ công chức của bộ: 6 tiêu chí;

- Tác động đến quản lý tài chính công: 3 tiêu chí;

- Tác động đến hiện đại hóa hành chính: 5 tiêu chí

b) Thang điểm đánh giá:

- Thang điểm đánh giá là 100. Trong đó:

+ Điểm tự đánh giá của các bộ, ngành là : 62/100

+ Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là 38/100.

Thang điểm đánh giá được xác định cụ thể đối với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần tại Bảng 2 sau đây:

**Bảng 2**

## HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP BỘ

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
1.	TCTP 1.1.1 - Ban hành Kế hoạch CCHC	Kế hoạch CCHC năm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu kế hoạch CCHC của bộ ban hành trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch (gọi tắt là năm ban hành);</li> <li>- Nếu đến ngày 31 tháng 12 của năm ban hành, Bộ Nội vụ nhận được kế hoạch CCHC của bộ bằng hình thức văn bản giấy hoặc văn bản điện tử (bản scan của văn bản giấy hoặc tệp tin được xác thực chữ ký số), thì điểm đánh giá là 0,5. Nếu đến thời điểm trên, Bộ Nội vụ chưa nhận được Kế hoạch CCHC của bộ, thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
2.	TCTP 1.1.2 - Chất lượng Kế hoạch CCHC	Kế hoạch CCHC năm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu kế hoạch: Phải xác định đầy đủ 6 nội dung CCHC theo quy định; kết quả đầu ra của từng nhiệm vụ trong Kế hoạch phải cụ thể, rõ trách nhiệm triển khai, chi tiết mốc thời gian hoàn thành trong năm.</li> <li>- Nếu chất lượng kế hoạch đạt như yêu cầu thì điểm đánh giá là 0,5; không đạt như yêu cầu thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
3.	TCTP 1.1.3 - Mức độ hoàn thành Kế hoạch CCHC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo CCHC năm;</li> <li>- Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt:</li> <li>- 100% thì điểm đánh giá là 1;</li> <li>- Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5;</li> <li>- Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25;</li> <li>- Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
4.	TCTP 1.2.1 - Báo cáo CCHC định kỳ	Các Báo cáo CCHC định kỳ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu:</li> <li>+ Số lượng báo cáo: Có đầy đủ 04 báo cáo theo quy định.</li> <li>+ Nội dung báo cáo: Tất cả báo cáo đầy đủ nội dung theo quy định.</li> </ul>

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			<p>+ Tất cả báo cáo phải được gửi đến Bộ Nội vụ đúng thời hạn theo quy định của từng loại báo cáo (văn bản giấy hoặc văn bản điện tử).</p> <p>- Nếu công tác báo cáo của bộ: Đáp ứng đủ tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 1; không đáp ứng một trong các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 0.</p>
5.	TCTP 1.3.1 - Tỷ lệ cơ quan, đơn vị thuộc bộ ( <i>Vụ, Cục, Tổng cục và tương đương</i> ) được kiểm tra trong năm	Các thông báo kết luận kiểm tra.	<p>Tính tỷ lệ % số cơ quan, đơn vị được kiểm tra CCHC trong năm so với tổng số cơ quan, đơn vị thuộc bộ được nêu trong Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của bộ. Nếu tỷ lệ này đạt:</p> <p>- Từ 30% trở lên thì điểm đánh giá là 1;</p> <p>- Từ 20% - dưới 30% thì điểm đánh giá là 0,5;</p> <p>- Dưới 20% thì điểm đánh giá là 0.</p>
6.	TCTP 1.3.2- Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	<p>- Các thông báo kết luận kiểm tra;</p> <p>- Các văn bản đã xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua kiểm tra.</p>	<p>Tính tỷ lệ % giữa số vấn đề phát hiện qua kiểm tra đã được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý so với tổng số vấn đề phát hiện qua kiểm tra (bất cập, vướng mắc, vi phạm...). Nếu tỷ lệ này đạt:</p> <p>- 100% thì điểm đánh giá là 1;</p> <p>- Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5;</p> <p>- Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25;</p> <p>- Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.</p>
7.	TCTP 1.4.1 - Mức độ hoàn thành kế hoạch tuyên truyền CCHC	<p>- Kế hoạch tuyên truyền CCHC;</p> <p>- Các báo cáo CCHC định kỳ;</p> <p>- Tài liệu kiểm chứng khác</p>	<p>- Kế hoạch có thể được ban hành riêng hoặc lồng ghép với kế hoạch CCHC năm.</p> <p>- Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt:</p> <p>+ 100% thì điểm đánh giá là 1;</p> <p>+ Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là</p>

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
		(nếu có).	0,5; + Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; + Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
8.	TCTP 1.4.2 - Mức độ đa dạng trong tuyên truyền CCHC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các báo cáo CCHC định kỳ;</li> <li>- Cung cấp các đường link tới tin, bài, hình ảnh đã tuyên truyền về CCHC trên website;</li> <li>- Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu tuyên truyền CCHC bằng ít nhất một trong ba hình thức sau: (1) Tổ chức các hội nghị, tập huấn chuyên đề CCHC; (2) Đăng tải thông tin CCHC trên website của bộ; (3) Tuyên truyền CCHC trên phát thanh, truyền hình, thì điểm đánh giá là 0,5;</li> <li>- Ngoài các hình thức trên, nếu tuyên truyền CCHC bằng ít nhất một trong số các hình thức khác, như: Tổ chức cuộc thi; tọa đàm; sân khấu hóa..., thì điểm đánh giá được cộng thêm là 0,5;</li> <li>- Nếu không thực hiện tuyên truyền về CCHC thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
9.	TC 1.5 - Sáng kiến trong cải cách hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các văn bản công nhận sáng kiến của cơ quan có thẩm quyền;</li> <li>- Trường hợp có sáng kiến nhưng chưa được công nhận của cơ quan có thẩm quyền, đề nghị báo cáo Bộ Nội vụ để được xem xét, ghi nhận.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sáng kiến (của tập thể/cá nhân) trong CCHC được hiểu là những giải pháp, cách làm mới, lần đầu tiên được áp dụng hoặc áp dụng thử và có khả năng mang lại lợi ích thiết thực, nâng cao hiệu quả triển khai CCHC của bộ.</li> <li>- Sáng kiến có thể được cơ quan có thẩm quyền công nhận hoặc được Bộ Nội vụ xem xét, ghi nhận.</li> <li>- Nếu có sáng kiến thì điểm đánh giá là 1; không có sáng kiến thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
10.	TC 1.6 - Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo của bộ;</li> <li>- Báo cáo của Tổ công tác của Thủ tướng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thống kê những nhiệm vụ có xác định thời hạn hoàn thành:</li> <li>- Nếu hoàn thành đúng tiến độ 100% số nhiệm vụ được giao thì điểm đánh giá là 1,5;</li> </ul>

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	trong năm	Chính phủ về kết quả thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu hoàn thành 100% số nhiệm vụ được giao nhưng có nhiệm vụ hoàn thành muộn so với tiến độ thì điểm đánh giá là 1;</li> <li>- Nếu hoàn thành dưới 100% số nhiệm vụ được giao thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
11.	TCTP 2.1.1 - Xây dựng VBQPPL trong năm theo chương trình xây dựng pháp luật đã được phê duyệt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chương trình xây dựng VBQPPL của bộ trong năm;</li> <li>- Báo cáo kết quả xây dựng VBQPPL;</li> <li>- Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).</li> </ul>	<p>Thống kê tổng số VBQPPL dự kiến ban hành trong năm (tất cả các VBQPPL do bộ tham mưu ban hành và ban hành theo thẩm quyền) và số VBQPPL đã được ban hành. Nếu tỷ lệ % giữa số VBQPPL đã được ban hành so với số VBQPPL dự kiến ban hành trong năm đạt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% thì điểm đánh giá là 2;</li> <li>- Từ 90% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 1;</li> <li>- Dưới 90% thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
12.	TCTP 2.1.2 - Thực hiện quy trình xây dựng VBQPPL	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tư pháp.	Thống kê tổng số VBQPPL đã được ban hành trong năm. Nếu 100 % số văn bản đã được xây dựng theo đúng trình tự, thủ tục quy định thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số văn bản thì điểm đánh giá là 0.
13.	TCTP 2.2.1 - Mức độ hoàn thành kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật của bộ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật;</li> <li>- Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch;</li> </ul>	<p>Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% thì điểm đánh giá là 1;</li> <li>- Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5;</li> <li>- Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25;</li> <li>- Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>



Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
14.	TCTP 2.2.2 - Thực hiện công tác báo cáo theo dõi thi hành pháp luật	Báo cáo kết quả theo dõi thi hành pháp luật của bộ gửi Bộ Tư pháp (riêng Bộ Tư pháp đánh giá dựa trên báo cáo trình Thủ tướng Chính phủ).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung và thời gian báo cáo thực hiện theo quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP của Chính phủ: Các bộ báo cáo Bộ Tư pháp trước ngày 15 tháng 10 hàng năm; Bộ Tư pháp báo cáo Thủ tướng Chính phủ trước ngày 15 tháng 11 hàng năm;</li> <li>- Nếu nội dung và thời gian báo cáo đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
15.	TCTP 2.2.3 - Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo kết quả theo dõi thi hành pháp luật;</li> <li>- Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua theo dõi thi hành pháp luật.</li> </ul>	<p>Tính tỷ lệ % giữa số vấn đề phát hiện đã được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý so với tổng số vấn đề phát hiện qua theo dõi thi hành pháp luật (bất cập, vướng mắc, vi phạm...). Nếu tỷ lệ này đạt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% thì điểm đánh giá là 1;</li> <li>- Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5;</li> <li>- Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25;</li> <li>- Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
16.	TCTP 2.3.1 - Thực hiện công tác báo cáo hàng năm về kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL	Báo cáo kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL của bộ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung báo cáo phải đầy đủ theo quy định tại Khoản 3, Điều 170, Nghị định số 34/2016/NĐ-CP của Chính phủ.</li> <li>- Thời gian báo cáo: Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm;</li> <li>- Nếu nội dung và thời gian báo cáo đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 0,5; không đúng theo quy định trên thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
17.	TCTP 2.3.2 - Xử lý kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL</li> <li>- Các văn bản</li> </ul>	<p>Tính tỷ lệ % giữa số VBQPPL đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số VBQPPL phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý sau khi rà soát. Nếu tỷ lệ này đạt:</p>

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
		công bố danh mục VBQPPL hết hiệu lực, ngưng hiệu lực; cân sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% thì điểm đánh giá là 1;</li> <li>- Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5;</li> <li>- Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25;</li> <li>- Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
18.	TCTP 2.4.1 - Thực hiện công tác báo cáo hàng năm về kiểm tra, xử lý VBQPPL	Báo cáo công tác kiểm tra, xử lý VBQPPL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung báo cáo phải đầy đủ theo quy định tại Khoản 3, Điều 135, Nghị định số 34/2016/NĐ-CP của Chính phủ.</li> <li>- Thời gian báo cáo: Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm.</li> <li>- Nếu nội dung và thời gian báo cáo đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 0,5; không đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
19.	TCTP 2.4.2 - Xử lý vấn đề phát hiện qua kiểm tra	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các thông báo kết luận kiểm tra;</li> <li>- Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với văn bản trái pháp luật.</li> </ul>	<p>Tính tỷ lệ % giữa số văn bản trái pháp luật đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số văn bản trái pháp luật được phát hiện qua kiểm tra (không tính tự kiểm tra). Nếu tỷ lệ này đạt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% thì điểm đánh giá là 1;</li> <li>- Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5;</li> <li>- Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25;</li> <li>- Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
20.	TCTP 2.5.1 - Mức độ hoàn thành kế hoạch thanh tra	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch thanh tra;</li> <li>- Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch thanh tra</li> </ul>	Nếu hoàn thành 100% kế hoạch thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0.
21.	TCTP 2.5.2	- Các quyết	- Yêu cầu thực hiện đúng trình tự, thủ tục

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	Kiểm tra việc thực hiện kết luận thanh tra	định kiểm tra việc thực hiện Kết luận thanh tra của bộ; - Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua kiểm tra.	kiểm tra việc thực hiện kết luận thanh tra theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 33/2015/NĐ-CP ngày 27/3/2015 của Chính phủ. - Nếu thực hiện đúng thì điểm đánh giá là 1; nếu không thực hiện đúng thì điểm đánh giá là 0.
22.	TCTP 3.1.1 - Tỷ lệ TTHC do bộ tham mưu ban hành được gửi lấy ý kiến cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình dự thảo theo quy định	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ	Thống kê tổng số TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của bộ được ban hành trong năm. Nếu tỷ lệ % số TTHC đã được lấy ý kiến cơ quan kiểm soát TTHC trong quá trình dự thảo theo quy định so với tổng số TTHC được ban hành trong năm đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 90% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 90% thì điểm đánh giá là 0.
23.	TCTP 3.1.2 - Tỷ lệ TTHC được ban hành trong năm đã được đánh giá tác động	- Báo cáo kết quả kiểm soát TTHC và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ	Thống kê tổng số TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của bộ được ban hành trong năm. Nếu 100 % số TTHC đã được đánh giá tác động trong quá trình dự thảo theo quy định thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 100% số TTHC thì điểm đánh giá là 0.
24.	TCTP 3.2.1 - Mức độ hoàn thành kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính	- Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC; - Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC.	Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25;

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			- Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
25.	TCTP 3.2.2 - Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát	- Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC; - Các văn bản xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.	Tính tỷ lệ % giữa số TTHC đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số TTHC cần phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý sau khi rà soát. Nếu tỷ lệ này đạt 100% thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% thì điểm đánh giá là 0.
26.	TCTP 3.3.1 - Công bố TTHC theo quy định của Chính phủ	Các quyết định công bố thủ tục hành chính	- Yêu cầu: Các quyết định công bố TTHC được quy định trong VBQPPL về ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng quản lý của bộ phải được ban hành chậm nhất trước 20 (hai mươi) ngày làm việc tính đến ngày VBQPPL có quy định về TTHC có hiệu lực thi hành. - Thống kê tổng số TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của bộ được ban hành trong năm. Nếu 100% số TTHC được công bố kịp thời thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số TTHC được công bố kịp thời thì điểm đánh giá là 0.
27.	TCTP 3.3.2 - Cập nhật TTHC và các văn bản quy định về TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ.	- Yêu cầu: TTHC do bộ công bố và các văn bản quy định về TTHC phải được cập nhật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC chậm nhất là trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố. - Tính tỷ lệ % giữa số TTHC được cập nhật kịp thời so với tổng số TTHC do bộ công bố trong năm. Nếu tỷ lệ này đạt 100% thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% thì điểm đánh giá là 0.
28.	TCTP 3.4.1 - Niêm yết công khai TTHC tại	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm	- Yêu cầu niêm yết công khai đối với TTHC là phải đầy đủ thông tin (các bộ phận cấu thành TTHC), đúng quy định

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC thuộc bộ	tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	(thường xuyên, rõ ràng, đúng địa chỉ, dễ tiếp cận, dễ khai thác, dễ sử dụng). - Nếu 100% số TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định tại trụ sở đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số TTHC thì điểm đánh giá là 0.
29.	TCTP 3.4.2 - Tỷ lệ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/Trang thông tin điện tử của bộ	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	- Yêu cầu công khai đối với TTHC là phải đầy đủ thông tin (các bộ phận cấu thành TTHC), đúng quy định (thường xuyên, rõ ràng, đúng địa chỉ, dễ tiếp cận, dễ khai thác, dễ sử dụng). - Nếu 100% số TTHC được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/trang thông tin điện tử của bộ thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số TTHC thì điểm đánh giá là 0.
30.	TC 3.5 - Tỷ lệ TTHC được giải quyết đúng hạn theo quy định	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	Tính tỷ lệ % giữa số hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn so với tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong năm. Nếu tỷ lệ % này đạt 100% thì điểm đánh giá là 1,5; dưới 100% thì điểm đánh giá là 0.
31.	TCTP 3.6.1 - Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ.	- Yêu cầu: Tổ chức thực hiện đầy đủ các hình thức, quy trình tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức về TTHC theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ. - Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
32.	TCTP 3.6.2 - Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ.	Tính tỷ lệ % giữa số PAKN đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số PAKN đã tiếp nhận trong năm. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 90% - dưới 100% thì điểm đánh giá là

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	quyết của bộ		0,5; - Dưới 90% thì điểm đánh giá là 0.
33.	TC 4.1 - Tuân thủ các quy định của Chính phủ về tổ chức bộ máy	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Nội vụ	Thống kê tổng số cơ quan, đơn vị được nêu trong Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của bộ. Nếu 100 % số cơ quan, đơn vị được quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức theo đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ thì điểm đánh giá là 1,5; dưới 100% số cơ quan, đơn vị được quy định đúng thì điểm đánh giá là 0.
34.	TCTP 4.2.1 - Tỷ lệ cơ quan, đơn vị thuộc bộ (Vụ, Cục, Tổng cục và tương đương) được kiểm tra trong năm	- Thông báo kết luận kiểm tra - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)	Tính tỷ lệ % số cơ quan, đơn vị được kiểm tra trong năm so với tổng số cơ quan, đơn vị thuộc bộ được nêu trong Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của bộ. Nếu tỷ lệ này đạt: - Từ 30% trở lên thì điểm đánh giá là 1; - Từ 20% - dưới 30% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 20% thì điểm đánh giá là 0.
35.	TCTP 4.2.2 - Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	- Các thông báo kết luận kiểm tra - Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua kiểm tra.	Tính tỷ lệ % giữa số vấn đề phát hiện qua kiểm tra đã được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý so với tổng số vấn đề phát hiện qua kiểm tra (bất cập, vướng mắc, vi phạm...). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
36.	TCTP 4.3.1 - Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ	Các văn bản do bộ tham mưu cho cấp có thẩm quyền ban hành hoặc	- Yêu cầu: Thực hiện các nhiệm vụ về phân cấp quản lý nhà nước theo đúng quy định tại Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày 21/3/2016 của Chính phủ và các quy định khác của Chính phủ về phân cấp quản lý



Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	ban hành	ban hành theo thẩm quyền để thực hiện các nhiệm vụ phân cấp quản lý nhà nước theo quy định	nhà nước. - Nếu thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 1; không thực hiện đầy đủ hoặc không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
37.	TCTP 4.3.2 - Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ đã phân cấp cho địa phương	- Các thông báo kết luận kiểm tra; - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).	- Yêu cầu: Thực hiện kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ hàng năm đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp theo quy định của Chính phủ tại Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày 21/3/2016. - Nếu có thực hiện theo quy định thì điểm đánh giá là 1; không thực hiện theo quy định thì điểm đánh giá là 0.
38.	TCTP 4.3.3 - Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua kiểm tra	- Các thông báo kết luận kiểm tra; - Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua kiểm tra	Tính tỷ lệ % giữa số vấn đề phát hiện qua kiểm tra đã được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý so với tổng số vấn đề phát hiện qua kiểm tra (bất cập, vướng mắc, vi phạm...). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
39.	TCTP 5.1.1 - Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của bộ thực hiện đúng cơ cấu ngạch công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt	- Các văn bản quy định bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt; - Báo cáo của bộ về việc bố	- Các cơ quan, tổ chức hành chính của bộ phải thực hiện đúng các quy định sau: + Hoàn thiện việc xây dựng bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt; + Bố trí công chức đúng theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn ngạch công chức tương ứng với từng vị trí. - Nếu tỷ lệ % số cơ quan, tổ chức thực hiện đúng các quy định trên so với tổng số cơ

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
		trí công chức theo vị trí việc làm.	quan, tổ chức hành chính của bộ đạt: + 100% thì điểm đánh giá là 1; + Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; + Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 0,25; + Dưới 60% thì điểm đánh giá là 0.
40.	TCTP 5.1.2 - Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc bộ thực hiện đúng cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các văn bản phê duyệt danh mục vị trí việc làm tại các đơn vị sự nghiệp công lập;</li> <li>- Các văn bản quy định bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt;</li> <li>- Báo cáo của bộ về việc bố trí viên chức theo vị trí việc làm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ phải thực hiện đúng các quy định sau:</li> <li>+ Phê duyệt theo thẩm quyền hoặc được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt danh mục vị trí việc làm;</li> <li>+ Hoàn thiện việc xây dựng bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt;</li> <li>+ Bố trí viên chức đúng theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp tương ứng với từng vị trí.</li> <li>- Nếu tỷ lệ % số đơn vị thực hiện đúng các quy định trên so với tổng số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ đạt:</li> <li>+ 100% thì điểm đánh giá là 1;</li> <li>+ Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5;</li> <li>+ Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 0,25;</li> <li>+ Dưới 60% thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
41.	TCTP 5.2.1 - Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại các cơ quan, đơn vị thuộc bộ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các thông báo tuyển dụng, người đủ điều kiện dự tuyển;</li> <li>- Các văn bản liên quan đến tổ chức kỳ tuyển dụng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc tuyển dụng công chức tại các cơ quan, đơn vị thuộc bộ (<i>Vụ, Cục, Tổng cục và tương đương</i>) phải tuân thủ đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định tại Luật Cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn thi hành.</li> <li>- Nếu 100% số cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số cơ quan, đơn vị thực hiện đúng</li> </ul>

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
		(thành lập hội đồng, phê duyệt kết quả tuyển dụng, quyết định tuyển dụng...).	<p>quy định thì điểm đánh giá là 0.</p> <p>- Trường hợp trong năm không tuyển dụng thì đánh giá dựa trên kết quả của kỳ tuyển dụng gần nhất.</p>
42.	TCTP 5.2.2 - Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ	<p>- Các thông báo tuyển dụng, người đủ điều kiện dự tuyển;</p> <p>- Các văn bản liên quan đến tổ chức kỳ tuyển dụng (thành lập hội đồng, phê duyệt kết quả tuyển dụng, quyết định tuyển dụng...).</p>	<p>- Việc tuyển dụng viên chức phải tuân thủ đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định tại Luật Viên chức và các văn bản hướng dẫn thi hành.</p> <p>- Nếu 100% số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số đơn vị thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.</p> <p>- Trường hợp trong năm không có đơn vị tuyển dụng thì đánh giá dựa trên kết quả của kỳ tuyển dụng gần nhất.</p>
43.	TCTP 5.3.1 - Thực hiện quy định về thi nâng ngạch công chức	<p>- Các thông báo thi nâng ngạch, người đủ điều kiện dự thi;</p> <p>- Các văn bản liên quan đến tổ chức kỳ thi (thành lập hội đồng, phê duyệt kết quả thi, quyết định bổ nhiệm ngạch...).</p>	<p>- Việc tổ chức thi nâng ngạch công chức theo thẩm quyền của bộ (hoặc được ủy quyền) phải tuân thủ đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định tại Luật Cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn thi hành.</p> <p>- Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.</p> <p>- Trường hợp trong năm không tổ chức thi nâng ngạch thì đánh giá dựa trên kết quả của kỳ thi gần nhất.</p>
44.	TCTP 5.3.2 - Thực hiện quy định về thi, xét	- Các thông báo thi/xét thăng hạng,	- Việc tổ chức thi/xét thăng hạng viên chức theo thẩm quyền phải tuân thủ đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định tại Luật

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	thăng hạng viên chức	người đủ điều kiện dự thi/xét; - Các văn bản liên quan đến tổ chức kỳ thi/xét thăng hạng (thành lập hội đồng, phê duyệt kết quả thi, quyết định bổ nhiệm ngạch...).	Viên chức và các văn bản hướng dẫn thi hành. - Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0. - Trường hợp trong năm không tổ chức thi/xét thăng hạng thì đánh giá dựa trên kết quả của kỳ thi/xét gần nhất.
45.	TC 5.4 - Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo cấp vụ và tương đương	- Các quyết định bổ nhiệm; - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).	- Việc bổ nhiệm phải tuân thủ đúng quy trình, tiêu chuẩn và cơ cấu số lượng theo quy định tại Luật Cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn thi hành. - Thống kê tổng số lãnh đạo cấp vụ và tương đương được bổ nhiệm trong năm. Nếu 100% số lãnh đạo được bổ nhiệm đúng quy định thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số lãnh đạo được bổ nhiệm đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
46.	TC 5.5 - Thực hiện quy định về đánh giá, phân loại công chức, viên chức	Báo cáo kết quả đánh giá, phân loại công chức, viên chức của bộ	- Yêu cầu: Thực hiện đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ. - Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 1; không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
47.	TC 5.6 - Mức độ hoàn thành kế hoạch tinh giản biên chế trong năm	- Kế hoạch năm về tinh giản biên chế; - Báo cáo năm về kết quả tinh giản biên chế.	- Yêu cầu: Các bộ xây dựng kế hoạch tinh giản biên chế trong từng năm; gửi danh sách đối tượng tinh giản biên chế và dự toán kinh phí thực hiện tinh giản biên chế đến Bộ Nội vụ và Bộ Tài chính đúng thời gian quy định tại Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị và Nghị định số 108/2015/NĐ-CP của Chính phủ. - Nếu tỷ lệ % số người được phê duyệt tinh

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			giảm biên chế so với tổng số người dự kiến tính giảm biên chế theo kế hoạch đạt: + 100% thì điểm đánh giá là 2; + Từ 70% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 1; + Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
48.	TCTP 5.7.1 - Thực hiện công tác báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	- Báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức của bộ; - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Nội vụ.	- Nội dung báo cáo phải đầy đủ theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ - Thời gian báo cáo: Trước ngày 31 tháng 01 hàng năm. - Nếu nội dung và thời gian báo cáo đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
49.	TCTP 5.7.2 - Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	- Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức; - Báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức của bộ	Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 70% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
50.	TC 6.1 - Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tài chính.	- Yêu cầu: Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính đúng theo quy định tại Nghị định số 130/2005/NĐ-CP và Nghị định số 117/2013/NĐ-CP của Chính phủ. - Nếu thực hiện đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 1; không thực hiện đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 0.
51.	TCTP 6.2.1 - Tỷ lệ đơn vị sự	Báo cáo của bộ và kết quả	Thống kê số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ. Nếu 100% số đơn vị sự nghiệp

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	ngành công lập thuộc bộ triển khai thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm	theo dõi, kiểm tra của Bộ Tài chính	công lập thuộc bộ đã triển khai cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo quy định thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số đơn vị thì điểm đánh giá là 0.
52.	TCTP 6.2.2 - Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thực hiện đúng quy định về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tài chính	Nếu 100% số đơn vị sự nghiệp (đã triển khai cơ chế tự chủ) thực hiện đúng quy định về phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số đơn vị thực hiện đúng thì điểm đánh giá là 0.
53.	TCTP 7.1.1 - Mức độ hoàn thành kế hoạch ứng dụng CNTT	- Kế hoạch ứng dụng CNTT của bộ; - Báo cáo năm về kết quả ứng dụng CNTT của bộ	Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0
54.	TCTP 7.1.2 - Xây dựng và triển khai Kiến trúc Chính phủ điện tử của bộ	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Thông tin và Truyền thông.	- Nếu đã ban hành Kiến trúc và duy trì, cập nhật theo quy định thì điểm đánh giá là 1; - Nếu đã ban hành Kiến trúc nhưng không duy trì, cập nhật theo quy định thì điểm đánh giá là 0,5; - Nếu chưa ban hành Kiến trúc thì điểm đánh giá là 0.
55.	TCTP 7.1.3 - Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm	Tính tỷ lệ % số văn bản trao đổi giữa các cơ quan, đơn vị thuộc bộ dưới dạng điện tử (chỉ tính văn bản đi) so với tổng số văn bản



Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	quan, đơn vị thuộc bộ dưới dạng điện tử	tra của Bộ Thông tin và Truyền thông.	trao đổi giữa các cơ quan, đơn vị thuộc bộ ban hành trong năm. Nếu tỷ lệ này đạt: - Từ 80% trở lên thì điểm đánh giá là 1; - Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 50% - dưới 60% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 50% thì điểm đánh giá là 0.
56.	TCTP 7.1.4 - Áp dụng hình thức thi trên máy tính trong các kỳ thi tuyển dụng, thi nâng ngạch công chức và thi thăng hạng viên chức	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Nội vụ.	- Nếu đã áp dụng thì điểm đánh giá là 1; - Nếu chưa áp dụng thì điểm đánh giá là 0.  Trường hợp trong năm không tổ chức thi thì điểm đánh giá dựa vào kết quả tổ chức kỳ thi gần nhất.
57.	TCTP 7.1.5 - Tỷ lệ Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc bộ sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp trong xử lý công việc	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Thông tin và Truyền thông.	Tính tỷ lệ % giữa số Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp trong xử lý công việc so với tổng số Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc bộ. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 80% thì điểm đánh giá là 0.
58.	TCTP 7.2.1 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Thông tin và Truyền thông.	Thống kê tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong năm của tất cả các dịch vụ công được triển khai cung cấp trực tuyến mức độ 3. Nếu tỷ lệ % giữa số hồ sơ TTHC đã được xử lý trực tuyến mức độ 3 so với tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong năm đạt: - Từ 40% trở lên thì điểm đánh giá là 1,5; - Từ 30% - dưới 40% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 20% - dưới 30% thì điểm đánh giá là

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			0,5; - Dưới 20% hoặc chưa triển khai cung cấp dịch vụ công mức độ 3 thì điểm đánh giá là 0.
59.	TCTP 7.2.2 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Thông tin và Truyền thông.	<p>Thống kê tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong năm của tất cả các dịch vụ công được triển khai cung cấp trực tuyến mức độ 4. Nếu tỷ lệ % giữa số hồ sơ TTHC đã được xử lý trực tuyến mức độ 4 so với tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong năm đạt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Từ 30% trở lên thì điểm đánh giá là 1,5;</li> <li>- Từ 20% - dưới 30% thì điểm đánh giá là 1;</li> <li>- Từ 10% - dưới 20% thì điểm đánh giá là 0,5;</li> <li>- Dưới 10% hoặc chưa triển khai cung cấp dịch vụ công mức độ 4 thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
60.	TCTP 7.2.3 - Thực hiện quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Thông tin và Truyền thông.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu: Thực hiện đúng các quy trình nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.</li> <li>- Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; chưa thực hiện hoặc không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>
61.	TCTP 7.3.1 - Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 tại cơ quan bộ	Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng	Nếu đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 để áp dụng tại cơ quan bộ (các vụ, Văn phòng bộ và Thanh tra bộ) thì điểm đánh giá là 0,5; chưa công bố thì điểm đánh giá là 0.
62.	TCTP 7.3.2 - Tỷ	Các quyết	Tính tỷ lệ % giữa số cơ quan đã công bố Hệ

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	lệ cơ quan hành chính thuộc bộ đã công bố hệ thống quản lý chất lượng ISO tại đơn vị	định công bố Hệ thống quản lý chất lượng	thống quản lý chất lượng so với tổng số cơ quan hành chính thuộc bộ (Cục, Tổng cục và tương đương). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 90% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 90% thì điểm đánh giá là 0.
63.	TCTP 7.3.3 - Tỷ lệ cơ quan thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định	Báo cáo của bộ và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Khoa học và Công nghệ	- Yêu cầu: Thực hiện việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo đúng quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Chỉ đánh giá đối với những cơ quan thuộc bộ đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng. - Nếu tỷ lệ % số cơ quan thực hiện đúng so với tổng số cơ quan đã công bố đạt: + 100% thì điểm đánh giá là 1; + Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; + Dưới 80% thì điểm đánh giá là 0.

c) Phương pháp đánh giá:

Tương tự như giai đoạn trước. Đối với điểm tự đánh giá, các bộ tự đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của bộ và các đơn vị trực thuộc theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định trong Chỉ số CCHC cấp bộ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ kèm theo tài liệu kiểm chứng.

Bộ Nội vụ thẩm định điểm số tự đánh giá của các bộ với sự tư vấn của Hội đồng thẩm định (Hội đồng thẩm định được Bộ Nội vụ thành lập với các thành viên đến từ các bộ, ngành phụ trách công tác cải cách hành chính trên các lĩnh vực, cụ thể gồm có đại diện của Bộ Nội vụ, Bộ Tư Pháp, Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và Công nghệ). Căn cứ vào theo dõi thực tế, điểm tự đánh giá của các bộ sẽ được Bộ Nội vụ xem xét điều chỉnh nếu cần thiết trên cơ sở thực tế và tài liệu kiểm chứng (điểm này được gọi là điểm Bộ Nội vụ đánh giá).

Đánh giá qua điều tra xã hội học được tiến hành thông qua khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của các nhóm đối tượng khác nhau; đối với Chỉ số CCHC cấp bộ việc điều tra xã hội học được tiến hành đối với 3 nhóm đối tượng: Lãnh đạo cấp

vụ thuộc Bộ; Lãnh đạo cấp sở của các tỉnh, thành phố và công chức chuyên trách cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ.

Nhìn chung, từ năm 2012 đến nay, Bộ Nội vụ đã chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tiến hành xác định Chỉ số Cải cách hành chính (CCHC) hàng năm của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Theo đó, Chỉ số CCHC đã dần trở thành công cụ quan trọng trong theo dõi, đánh giá cải cách hành chính, đảm bảo đánh giá một cách khoa học, hệ thống, định lượng, dựa trên kết quả, huy động sự tham gia của các tổ chức trong bộ máy nhà nước, của người dân và doanh nghiệp vào quá trình đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC. Chỉ số CCHC được công bố hàng năm đã có tác dụng tích cực trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC, giúp các bộ, ngành, địa phương nhận biết những điểm mạnh, điểm yếu của mình để có những giải pháp, biện pháp đẩy mạnh CCHC trong thời gian tiếp theo. Trong quá trình triển khai, Bộ Nội vụ đã thường xuyên rà soát, lấy ý kiến các bộ, ngành, địa phương để hoàn thiện phương pháp, nội dung đánh giá, xác định Chỉ số CCHC hàng năm để nâng cao tính khách quan, chính xác của Chỉ số CCHC./.

## **CHUYÊN ĐỀ 5: NGHIỆP VỤ THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **I. VAI TRÒ CỦA CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN TRONG VIỆC THÚC ĐẨY CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

Công tác cải cách hành chính thời gian qua đã được các bộ, ngành Trung ương và chính quyền các cấp nghiêm túc triển khai thực hiện, tạo ra những chuyển biến tích cực của nền hành chính, đó là: hệ thống thể chế từng bước được hoàn thiện; bộ máy hành chính từ Trung ương đến cơ sở được xây dựng theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả; hoạt động công vụ, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức được nâng lên; mối quan hệ giữa cơ quan hành chính và người dân, doanh nghiệp đã được cải thiện theo hướng hành chính phục vụ, giảm phiền hà, giảm thời gian giải quyết công việc của dân và doanh nghiệp. Có được những kết quả như vậy là nhờ sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, hiệu quả từ Chính phủ tới các bộ, ngành, địa phương, trong đó công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính là một trong những yếu tố quan trọng.

Một trong những vai trò quan trọng của công tác thông tin, tuyên truyền đó là phổ biến các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về cải cách hành chính đến với các tầng lớp nhân dân và toàn xã hội. Các cơ quan thông tấn, báo chí đã có nhiều nỗ lực trong việc bố trí thời gian phát sóng, đầu tư nghiên cứu thiết kế các nội dung trong chuyên mục cải cách hành chính cho phù hợp với từng thời điểm phát sóng, đối tượng tuyên truyền.

Thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính đã có những tác động lớn đến việc thu hút các nguồn vốn đầu tư trong và ngoài nước vào các lĩnh vực trọng tâm, góp phần đẩy nhanh tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Cải cách thủ tục hành chính, các chính sách thu hút đầu tư của các bộ, ngành và địa phương đã được các cơ quan báo chí tuyên truyền mạnh mẽ trên các phương tiện thông tin đại chúng, giúp cho các nhà đầu tư dễ dàng tìm hiểu, tiếp cận và thực hiện các dự án đầu tư của mình một cách hiệu quả.

Không chỉ vậy, công tác thông tin, tuyên truyền cũng đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối các mối quan hệ, giúp mối quan hệ giữa cơ quan hành chính với người dân, doanh nghiệp ngày càng được cải thiện. Việc tuyên truyền những nỗ lực cải cách hành chính thời gian qua đã nhận được sự đồng tình ủng hộ và từng bước tạo được niềm tin của người dân, xã hội vào các chính sách cải cách của Nhà nước. Người dân khi giao dịch với cơ quan nhà nước đã thuận lợi hơn rất nhiều khi mà quy trình thủ tục được đơn giản hóa tối đa và cán bộ, công chức đã được nâng cao trình độ chuyên môn và có thái độ thân thiện hơn, tận tình phục vụ nhân dân.

Tóm lại, công tác thông tin, tuyên truyền đang và sẽ ngày càng đóng vai trò quan trọng thúc đẩy cải cách hành chính ở nước ta nhất là trong bối cảnh các ngành, các cấp đang tích cực triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách

hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 đã được Chính phủ phê duyệt tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011.

## **II. ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2012-2015**

Thông qua việc triển khai thực hiện Đề án “Tăng cường năng lực công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính giai đoạn 2013-2015” phê duyệt tại Quyết định số 1332/QĐ-BNV ngày 14/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính đã tập trung tuyên truyền các nội dung, kết quả triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. Bộ Nội vụ, với vai trò là cơ quan chủ trì triển khai công tác tuyên truyền về cải cách hành chính, đã tích cực theo dõi, đôn đốc và định hướng nội dung cho các cơ quan thông tấn, báo chí trong việc tuyên truyền về cải cách hành chính; đồng thời, chủ động triển khai các nội dung tuyên truyền theo nhiệm vụ được giao tại Đề án. Sau 3 năm thực hiện Đề án, công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính đã đạt được những kết quả tích cực, nhưng cũng bộc lộ một số tồn tại, hạn chế cần khắc phục trong thời gian tới, cụ thể như sau:

### **1. Một số kết quả chủ yếu đạt được**

a) Công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính tại Bộ Nội vụ:

Bộ Nội vụ, với trách nhiệm là cơ quan thường trực công tác cải cách hành chính của Chính phủ, thời gian qua, Bộ Nội vụ đã triển khai nhiệm vụ tuyên truyền Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 dưới nhiều hình thức, biện pháp cụ thể:

Hàng năm, Bộ Nội vụ đã ban hành kế hoạch, bố trí kinh phí để triển khai thực hiện nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính trên các phương tiện truyền thông của Bộ. Theo đó, công tác cải cách hành chính đã được các đơn vị có trách nhiệm tích cực thực hiện, ví dụ: trong năm 2015, Tạp chí Tổ chức nhà nước đã thực hiện và đăng tải 03 chuyên trang, chuyên đề; 24 bài viết; 465 tin kết quả, thực tiễn và kinh nghiệm của bộ, ngành, địa phương trong quá trình triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính. Viện Khoa học tổ chức nhà nước duy trì Bản tin Cải cách hành chính, phát hành định kỳ 1.152 bản/năm để thông tin đến lãnh đạo các cơ quan, đoàn thể Trung ương, Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố và lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện trên cả nước. Cổng thông tin điện tử của Bộ đã đăng tải 332 tin, bài; các video clip về Chỉ số cải cách hành chính để tuyên truyền đến người dân, doanh nghiệp....

Ngoài ra, hàng năm Bộ Nội vụ đã tổ chức Cuộc thi tìm hiểu về Chương trình tổng thể cải cách hành chính, thu hút sự tham gia của nhiều cán bộ, công chức trong các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, nhất là các công chức trực tiếp phụ trách công tác cải cách hành chính các cơ quan, đơn vị; tổ chức các Diễn đàn “Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trẻ trong thực hiện cải cách hành



chính” qua các Diễn đàn, các công chức trẻ đã có cơ hội học tập, trao đổi và chia sẻ những sáng kiến, kinh nghiệm và những khó khăn vướng mắc trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại các địa phương, góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của công chức trẻ trong thực hiện nhiệm vụ được giao. Bộ Nội vụ cũng thường kỳ tổ chức các hội nghị giao ban để kịp thời cung cấp, cập nhật thông tin về công tác ngành Nội vụ trong đó có nội dung cải cách hành chính với các cơ quan thông tấn, báo chí.

Nhằm nâng cao hiệu quả tuyên truyền và phát huy vai trò của hệ thống các tổ chức chính trị - xã hội, Bộ Nội vụ đã ký kết chương trình phối hợp với Trung ương Đoàn TNCS Hồ Chí Minh và Công đoàn Viên chức Việt Nam tuyên truyền, giáo dục thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính cho các đoàn viên, thanh niên và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức từ Trung ương đến cơ sở...

b) Công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính tại các cơ quan báo chí:

Trong giai đoạn 2012 - 2015, Đài Truyền hình Việt Nam (gọi tắt là Đài THVN) đã có nhiều nỗ lực trong việc thực hiện các tin bài, phóng sự về tình hình triển khai và kết quả cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương để đăng tải trên các Bản tin Thời sự hàng ngày; các chuyên mục như: Cải cách hành chính, Quốc hội với cử tri, Sự kiện bình luận, phổ biến kiến thức pháp luật; hoặc lồng ghép trên các chương trình truyền hình khác nhau, đặc biệt là các chương trình chính luận trên Kênh VTV1. Bên cạnh đó, các nội dung, hình thức tuyên truyền về cải cách hành chính của Đài THVN thường xuyên được cải tiến, phù hợp với trình độ và nhu cầu của từng đối tượng khán giả, góp phần nâng cao hiệu quả tuyên truyền.

Chuyên mục Cải cách hành chính, được thành lập và phát sóng từ năm 2004 đến nay, tiếp tục nhận được sự quan tâm, theo dõi và đóng góp của người dân, tổ chức và xã hội. Hiện nay, Chuyên mục được duy trì phát sóng định kỳ vào lúc 17 giờ 25 phút thứ Hai hàng tuần trên Kênh VTV1 với thời lượng 15 phút, nội dung có thời lượng phát sóng dài nhất là về cải cách thủ tục hành chính và các quy định liên quan (chiếm ¼ thời lượng phát sóng). Trong giai đoạn vừa qua, Chuyên mục đã phát sóng khoảng 240 chương trình, với các nội dung bám sát Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ. Cụ thể, Đài THVN đã thực hiện nhiều phóng sự để tuyên truyền về những điểm sáng cải cách tại một số nơi như: Mô hình Chính quyền kiểu mẫu tại Hải Phòng; Trung tâm hành chính công cấp tỉnh tại Đà Nẵng, Quảng Ninh, qua đó, giúp các địa phương khác có điều kiện tiếp cận, học tập để áp dụng các mô hình sáng kiến trên. Bên cạnh đó, một số đề tài tuyên truyền cải cách hành chính đã mang lại tiếng vang, tác động nhất định đến hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước và cơ quan cung cấp dịch vụ công sau khi phát sóng, như: “Điều kiện kinh doanh đang thách thức Việt Nam”; “Chấm điểm công chức và

rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ”; “Cử tuyến thế nào để không mang tính hình thức”; “Cải cách giảm giờ làm thủ tục thuế và hải quan”; “Mô hình khai sinh ba trong một”; “Tinh giản biên chế”...

Ngoài việc thông tin, tuyên truyền các văn bản, chính sách mới, liên quan đến đời sống xã hội, Đài THVN cũng đã phản ánh những văn bản chưa hợp lý, chưa thực sự đi vào cuộc sống như: Quy định bán thịt tươi trong 8 giờ trong Thông tư của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; quy định về điếm dừng, đỗ trong Thông tư của Bộ Giao thông Vận tải; triển khai Luật Hộ tịch, Luật Căn cước công dân,... qua đó, giúp cơ quan chủ trì xây dựng văn bản kịp thời phát hiện để điều chỉnh cho phù hợp với pháp luật hiện hành và điều kiện phát triển kinh tế xã hội.

Đài Tiếng nói Việt Nam tiếp tục đẩy mạnh việc tuyên truyền các kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế của công tác cải cách hành chính tại các bộ, ngành, địa phương trên các phương tiện truyền thông của Đài như: phát thanh, truyền hình, báo in, báo điện tử. Nội dung cải cách hành chính được Đài tập trung đẩy mạnh trong thời gian qua đó là: Tình hình và tiến độ triển khai các nghị quyết của Chính phủ về cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, hỗ trợ phát triển doanh nghiệp; Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước,....

Thông tấn xã Việt Nam đã thực hiện thông tin, tuyên truyền sâu rộng về cải cách hành chính theo 3 tuyến, gồm: Tuyến tin, bài cô vũ những vấn đề tích cực trong cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương; tuyến tin, bài nêu điển hình về những tồn tại, yếu kém trong cải cách hành chính; tuyến tin, bài cung cấp kiến thức về cải cách hành chính, tư vấn hành chính. Trong đó, cải cách thủ tục hành chính và cải cách công vụ, công chức được xác định là hai nội dung tuyên truyền trọng tâm của Thông tấn xã Việt Nam. Trong 3 năm (2013, 2014, 2015) Thông tấn xã Việt Nam đã thực hiện 3.000 tin, bài về cải cách thủ tục hành chính trong nhiều lĩnh vực như: Thuế, hải quan, đầu tư, xây dựng, đất đai, bảo hiểm, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông... Bên cạnh những sự kiện thời sự, các tin còn đi vào phân tích dưới góc nhìn đa chiều về tác động của cải cách thủ tục hành chính đến người dân, doanh nghiệp; phản ánh về những tồn tại, hạn chế tạo thành những rào cản đối với tiến trình cải cách, và đối với sự phát triển kinh tế, xã hội, giúp cơ quan nhà nước nắm bắt thông tin, điều chỉnh kịp thời. Hệ thống các ấn phẩm thuộc Thông tấn xã Việt Nam như Bản tin trong nước hàng ngày và phát đêm, Báo Tin tức, Vietnam News, Vietnam Law, Le Courier du Vietnam... thường xuyên đăng tải tin, bài về cải cách hành chính giúp độc giả trong nước và nước ngoài nhận biết được khá rõ nét về công cuộc cải cách hành chính thời gian qua.

c) Công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính tại các bộ, ngành khác và tại chính quyền địa phương các cấp:

Hàng năm, 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, nhiều hoạt động thiết thực, mang lại hiệu quả thông qua các hình thức đa dạng như: Tổ chức các cuộc thi, hội thảo, diễn đàn, các báo cáo chuyên đề, hội nghị trực tuyến, các trang web của các bộ, ngành, địa phương đều có chuyên mục cải cách hành chính; hầu hết các trường đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức đã đưa nội dung cải cách hành chính vào chương trình đào tạo. Các nội dung tuyên truyền được đón nhận một cách tích cực, 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.

## **2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

### **a) Tồn tại, hạn chế:**

Bên cạnh những kết quả tích cực đạt được, công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính thời gian qua vẫn còn một số tồn tại, hạn chế sau:

- Công tác xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính hàng năm chưa được thực hiện nghiêm túc theo quy định tại Quyết định số 1332/QĐ-BNV. Kế hoạch thông tin, tuyên truyền còn hình thức, chưa sâu, còn chấp vá, chưa thu hút được sự quan tâm của người dân.

- Nội dung tuyên truyền cải cách hành chính chưa bao quát đầy đủ nội dung của cải cách hành chính. Chất lượng tin, bài viết, phóng sự về cải cách hành chính chưa đáp ứng được so với yêu cầu ngày càng cao của độc giả, vẫn còn những biểu hiện như đưa tin phản ánh thiếu cụ thể, một chiều, thiếu tính chính xác và có chiều hướng rơi vào khuôn mẫu theo kiểu “báo cáo” của các bộ, ngành, địa phương.

- Chuyên mục Cải cách hành chính thường được phát sóng vào giờ chưa phù hợp, dẫn đến lượng người theo dõi còn hạn chế, không thu hút được các nhà tài trợ để duy trì và cải thiện nội dung trong khi ngân sách nhà nước chưa bố trí đủ.

- Việc phân công lãnh đạo phụ trách thông tin, tuyên truyền chưa được quan tâm. Đội ngũ cán bộ, phóng viên, biên tập viên đưa tin về cải cách hành chính, một số còn người chưa hiểu biết sâu, đầy đủ các mục tiêu, nội dung, nhiệm vụ của công tác cải cách hành chính trong từng giai đoạn, ảnh hưởng đến chất lượng tin, bài.

- Công tác báo cáo định kỳ theo quy định tại Quyết định số 1332/QĐ-BNV chưa được thực hiện một cách nghiêm túc, gây khó khăn cho Bộ Nội vụ trong việc tổng hợp, nắm bắt những kết quả và những khó khăn vướng mắc của các cơ quan thông tấn, báo chí trong quá trình triển khai nhiệm vụ tuyên truyền

cải cách hành chính.

- Sự phối hợp trong thông tin, tuyên truyền còn yếu, kể cả về nội dung và hình thức, còn bị động nên hiệu quả tuyên truyền chưa cao.

b) Nguyên nhân:

- Người đứng đầu các bộ, ngành, địa phương chưa thực sự quan tâm, chưa quyết liệt trong việc chỉ đạo, điều hành triển khai tuyên truyền Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước.

- Nhận thức, kiến thức của một số cán bộ, phóng viên về cải cách hành chính chưa đầy đủ, thiếu sự quan tâm của người đứng đầu các cơ quan tuyên truyền.

- Việc phối hợp giữa Bộ Nội vụ và Đài Truyền hình Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Thông tấn xã Việt Nam trong việc thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính chưa hiệu quả, thiếu thông tin giữa cơ quan truyền thông và Bộ Nội vụ, dẫn đến khó khăn trong việc khai thác thông tin để đưa tin, bài hoặc làm phóng sự chuyên đề liên quan đến cải cách hành chính.

- Công tác tập huấn, cập nhật thông tin, cung cấp kiến thức cho cán bộ, phóng viên, biên tập viên phụ trách đưa tin, bài về cải cách hành chính chưa được thực hiện thường xuyên, liên tục.

- Cải cách hành chính là nội dung tác động đến nhiều đối tượng khác nhau, do đó, các cơ quan truyền thông gặp nhiều khó khăn trong việc đổi mới kết cấu, nội dung, hình thức các chuyên trang, chuyên mục để tạo sức lan tỏa, thu hút sự quan tâm của từng đối tượng cụ thể.

- Kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính chưa được các cơ quan, đơn vị quan tâm đầu tư thỏa đáng.

### **III. MỤC TIÊU, YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN GIAI ĐOẠN 2016 - 2020**

Trên cơ sở rút kinh nghiệm từ những tồn tại, hạn chế giai đoạn trước, công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính cần tiếp tục được tăng cường và xác định mục tiêu, yêu cầu rõ ràng để góp phần triển khai có hiệu quả Nghị quyết số 30c/NQ-CP.

#### **1. Mục tiêu**

a) Mục tiêu chung:

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm tổ chức thực hiện cải cách hành chính của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ, nhiệm vụ; của cá nhân, tổ chức tham gia vào tiến trình cải cách, giám sát hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Thông qua công tác thông tin, tuyên truyền, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có nhận thức đầy đủ về các mục tiêu, nội dung và trách nhiệm của mình trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính;

- Nâng cao nhận thức về cải cách hành chính, tăng cường sự tham gia của người dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội trong triển khai cải cách hành chính và giám sát quá trình thực hiện cải cách hành chính của cơ quan hành chính nhà nước các cấp;

- Nâng cao năng lực, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, phóng viên phụ trách đưa tin, bài, phóng sự về cải cách hành chính tại các cơ quan thông tấn, báo chí ở Trung ương và địa phương;

- Tăng cường công tác phối hợp, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan hành chính nhà nước với các cơ quan thông tấn, báo chí, bảo đảm thông tin về tình hình triển khai và kết quả thực hiện cải cách hành chính tại các bộ, ngành và địa phương được phản ánh đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng.

## **2. Yêu cầu**

a) Xác định được nội dung, hình thức thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính phù hợp với Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và từng nhóm đối tượng là cá nhân, cơ quan, tổ chức;

b) Phổ biến, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, thường xuyên, liên tục, đa chiều, phù hợp với tính chất, đặc điểm và nhiệm vụ của từng nhóm đối tượng.

c) Tuyên truyền cải cách hành chính phải gắn với lộ trình thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước.

d) Lồng ghép công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính nhà nước với việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục về các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về đổi mới hệ thống chính trị, cải cách lập pháp, cải cách tư pháp, xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân, vì dân.

e) Tuyên truyền về cải cách hành chính phải góp phần nâng cao dân trí, phòng chống tham nhũng, phục vụ sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá, đẩy mạnh hội nhập quốc tế và thực hiện mục tiêu dân giàu, nước mạnh, xã hội dân chủ, công bằng, văn minh.

## **IV. NỘI DUNG THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN GIAI ĐOẠN 2016 - 2020**

Công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 tập trung vào những nội dung trọng tâm sau:

1. Tuyên truyền, phổ biến sâu rộng về tầm quan trọng, ý nghĩa, mục tiêu và tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

2. Các quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà



nước về cải cách hành chính.

3. Vai trò, trách nhiệm của các cấp ủy đảng, của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp, người đứng đầu các tổ chức chính trị - xã hội, các đơn vị sự nghiệp công lập đối với việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

4. Tuyên truyền, phổ biến các nội dung của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 đã được ban hành tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ và Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2016 -2020 gồm: 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; hiện đại hóa hành chính nhà nước. Trong đó, nội dung tuyên truyền tập trung vào những vấn đề sau:

a) Hoàn thiện hệ thống thể chế, pháp luật của nền hành chính phù hợp với Hiến pháp năm 2013; tiếp tục đẩy mạnh và thực hiện đồng bộ cải cách hành chính, lập pháp và tư pháp; hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng XHCN; 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; đổi mới công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát trong ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

b) Tổ chức thực hiện có hiệu quả Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, kiểm soát chặt chẽ việc quy định thủ tục hành chính từ khâu dự thảo; Tăng cường xây dựng và hoàn thiện các hình thức công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính. Trọng tâm là các lĩnh vực: 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.

c) Tổ chức và hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước: rà soát, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, tổ chức, đơn vị; phân loại các cơ quan hành chính làm cơ sở xác định tổ chức bộ máy phù hợp; triển khai diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; 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.

d) Tình hình triển khai và kết quả, hiệu quả việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông để giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

đ) Các quy định của pháp luật về quản lý, tuyển dụng, sử dụng, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức trong hệ thống hành chính; quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện công vụ, nhiệm vụ, đặc biệt là trong giải quyết công việc cho cá nhân, tổ



chức.

e) Tình hình triển khai và kết quả thực hiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; các đề án, dự án cải cách hành chính do các bộ, cơ quan ngang bộ chủ trì theo phân công tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP và Quyết định số 225/QĐ-TTg.

5. Những kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân cũng như tình hình triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương.

6. Các mô hình, cơ chế đang được triển khai thí điểm, các điển hình tốt trong cải cách hành chính ở Trung ương và địa phương.

7. Quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân; quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức trong việc tham gia và giám sát tiến trình cải cách hành chính.

## **V. HÌNH THỨC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN**

1. Thông qua tất cả các loại hình báo chí và huy động, sử dụng mọi phương tiện thông tin đại chúng, gồm: các đài phát thanh, đài truyền hình và cơ quan thông tấn, báo chí ở Trung ương, địa phương; các loại hình báo chí chuyên ngành, Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của các bộ, ngành.

2. Thông qua việc phát hành tờ gấp, panô, áp phích liên quan đến cải cách hành chính, phù hợp với từng mục tiêu, yêu cầu, nội dung tuyên truyền, phổ biến đến từng nhóm đối tượng.

3. Thông qua hình thức tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng, quán triệt nội dung, kế hoạch thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; lồng ghép nội dung cải cách hành chính trong các hội nghị tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

4. Đưa nội dung cải cách hành chính, Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 một cách thích hợp vào công tác tuyển dụng công chức, viên chức và chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức; các chương trình sân khấu, hài kịch; các cuộc thi tìm hiểu chính sách pháp luật.

Đưa nội dung thông tin về cải cách hành chính nhà nước một cách thích hợp vào chương trình hợp báo định kỳ của các bộ, ngành, địa phương.

## **VI. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

1. Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan báo chí, đài phát thanh, đài truyền hình ở Trung ương, địa phương trong việc chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền cải cách hành chính:

- Tổ chức hội nghị quán triệt về vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan báo chí, đài phát thanh, đài truyền hình ở Trung ương, địa phương trong việc tuyên truyền cải cách hành chính;

- Chỉ đạo xây dựng, ban hành kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính hàng năm và tổ chức thực hiện kế hoạch nghiêm túc, hiệu quả.

2. Nâng cao kiến thức, năng lực cho đội ngũ cán bộ, phóng viên, biên tập viên đang phụ trách các chuyên trang, chuyên mục liên quan đến cải cách hành chính tại các cơ quan báo chí, đài phát thanh, đài truyền hình ở Trung ương và địa phương:

- Xây dựng tài liệu tập huấn và tổ chức các lớp tập huấn phù hợp với từng loại hình báo chí ở Trung ương và địa phương;

- Tổ chức thường xuyên, định kỳ các cuộc giao ban về cải cách hành chính giữa Bộ Nội vụ với cơ quan thông tấn, báo chí ở Trung ương và địa phương.

3. Tăng cường phối hợp giữa Bộ Nội vụ với Bộ Thông tin và Truyền thông, với các cơ quan báo, đài, các tổ chức đoàn thể để phát động, tổ chức các cuộc thi tìm hiểu, thi viết về cải cách hành chính; xây dựng mạng lưới cộng tác viên đưa tin, bài về cải cách hành chính.

4. Cải thiện, nâng cao hơn nữa chất lượng công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính trên các công cụ truyền thông của các bộ, ngành và địa phương (trên các website, báo, tạp chí, bản tin v.v...).

5. Tổ chức biên soạn, phát hành các loại ấn phẩm thông tin, tuyên truyền về các nội dung của cải cách hành chính.

6. Gắn công tác tuyên truyền cải cách hành chính với công tác thi đua, khen thưởng trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị./.

## **CHUYÊN ĐỀ 6: NGHIỆP VỤ 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**

### **I. SỰ CẦN THIẾT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Hiện nay, trong xu thế xây dựng một nền hành chính hiện đại, hướng tới phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, cần thiết phải đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước. Việc đánh giá này nhằm mục đích để cơ quan hành chính nhà nước biết được những mặt mạnh, mặt yếu của mình trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công để từ đó có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của cá nhân, tổ chức. Đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính được thực hiện bằng nhiều phương pháp, thông thường hiện nay là cách các cơ quan hành chính nhà nước tự đánh giá, hoặc cơ quan hành chính cấp trên đánh giá cơ quan hành chính cấp dưới trong quá trình thực hiện chức năng, nhiệm vụ và kế hoạch công tác hàng năm. Việc đánh giá chất lượng sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo hình thức tự đánh giá hoặc thông qua kiểm tra của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thiếu tính khách quan, chưa phát huy được tính dân chủ và huy động sự tham gia của người dân, tổ chức vào quá trình đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính. Cách đánh giá nêu trên chủ yếu là định tính, thiếu chính xác, chưa phản ánh được mong muốn và nhu cầu của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Từ đó, không có khả năng cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan về chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính, giúp cho các cơ quan này có giải pháp, biện pháp điều chỉnh về tổ chức và hoạt động để cải thiện chất lượng định vụ cung cấp cho người dân, tổ chức. Mặt khác, do chủ quan trong đánh giá nên kết quả đánh giá có khi mâu thuẫn với thực tế chất lượng phục vụ của một số cơ quan. Thực tế cho thấy, có những cơ quan hành chính chất lượng phục vụ người dân, tổ chức chưa tốt, còn thái độ hách dịch, cửa quyền, tiêu cực trong đội ngũ cán bộ, công chức, chất lượng xử lý công việc thấp gây nhiều bức xúc trong xã hội nhưng việc đánh giá hàng năm vẫn đạt yêu cầu, thậm chí vẫn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nói một cách đầy đủ là, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp là nội dung cơ bản, đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá chất lượng công tác quản lý nhà nước nói chung, công tác cung cấp dịch vụ hành chính công nói riêng. Chúng ta đang hướng tới xây dựng một nền hành chính trong sạch, vững

manh, hiện đại, một nền hành chính phục vụ, vì vậy cải cách hành chính hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, coi trọng mối quan hệ với công dân - những khách hàng của nền hành chính nhằm không ngừng nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công. Đây là một trong những yêu cầu cơ bản, trọng tâm trong công tác cải cách hành chính giai đoạn tới, nhằm củng cố, tăng thêm niềm tin của người dân đối với cơ quan hành chính trong điều kiện phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ở nước ta.

Đề người dân, tổ chức hài lòng với dịch vụ hành chính công, không đơn thuần là cử người đón tiếp, phục vụ và thực hiện những yêu cầu của người dân, tổ chức mà còn phải làm cho người dân, tổ chức cảm thấy họ đang được phục vụ và thoả mãn về sự phục vụ đó, cho dù kết quả giải quyết công việc có được như mong muốn hay không. Khi tiếp cận với dịch vụ hành chính công, người dân phải nhận thức được sự cần thiết thực hiện dịch vụ và cảm nhận được sự thuận tiện, nhanh gọn, đơn giản, tin cậy của những dịch vụ hành chính được cung cấp.

Xuất phát từ việc phân tích ở trên, thì sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính là những gì mà dịch vụ này cung cấp có thể đáp ứng trên hoặc dưới mức mong muốn của họ. Khi đề cập đến khía cạnh chất lượng dịch vụ hay hay mức độ hài lòng của người dân, tổ chức thì yêu cầu đặt ra đối với cơ quan hành chính là làm sao rút ngắn khoảng cách giữa kỳ vọng của người dân và khả năng đáp ứng thực tế của cơ quan hành chính nhà nước. Mặt khác, sự hài lòng của người dân là một trạng thái chủ quan, không định lượng được nên việc đo lường sẽ là khó chính xác, vì vậy phải nhận diện và đánh giá đầy đủ các nhân tố làm ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân trong quan hệ này. Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công, tuy không đồng nghĩa với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính, vì trên lý thuyết, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng là hai khái niệm khác nhau; nhưng thực tiễn, sự hài lòng của người dân, tổ chức với chất lượng dịch vụ hành chính lại có liên hệ chặt chẽ với nhau. Có nghĩa là, chất lượng dịch vụ có thể được xác định bởi nhiều nhân tố, nhưng nhân tố quyết định chất lượng là sự hài lòng của người dân, tổ chức về nó. Nếu xuất phát từ đánh giá của công dân trên nền tảng mặt bằng dân trí hiện nay thì mức độ hài lòng của họ đối với dịch vụ hành chính được coi đồng nghĩa với mức độ chỉ chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước. Do vậy, việc đánh giá, xem xét mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công là cần thiết và phải được lượng hoá cụ thể, đầy đủ trên cơ sở xem xét tới các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức.

## **II. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH**

### **1. Mục tiêu**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp, giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

## **2. Yêu cầu**

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải bảo đảm tính khoa học; thống nhất; khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện nguồn lực của các bộ, ngành, địa phương;

- Các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần phải được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính; phù hợp với các quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay; bắt kịp với xu thế quốc tế;

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phải phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần; dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng điều tra xã hội học;

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức;

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

## **3. Tiêu chí đo lường sự hài lòng**

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; công chức giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 22 tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong trường hợp giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả như sau:

a) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

b) Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.
- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

c) Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

d) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

đ) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

**4. Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng**



## a) Đối tượng điều tra xã hội học

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

## a) Chọn mẫu điều tra xã hội học

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn; được thực hiện theo các bước sau đây:

## Bước 1: Chọn cơ quan

Ở mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, chọn các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã điều tra xã hội học. Tiêu chí chọn và số lượng cơ quan được chọn như sau:

## - Tiêu chí:

+ Đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: Có thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công trực tiếp cho người dân, tổ chức và có phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức với cơ quan hành chính.

+ Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Đại diện cho các loại đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã theo quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25 tháng 5 năm 2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính.

- Số lượng cơ quan được chọn: Được xác định trên cơ sở đảm bảo tính đại diện của mẫu; phù hợp với yêu cầu, điều kiện nguồn lực thực tế; thống nhất giữa 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Bước 2: Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các cơ quan hành chính được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học ở Bước 1;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của tất cả các cơ quan đã được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

## Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học

- Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học theo công thức sau:

$$n = \frac{N}{\dots}$$

$$1 + N * e^2$$

Trong đó:

+ n: Cỡ mẫu điều tra xã hội học.

+ N: Là tổng thể chung. Trong trường hợp này là tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học.

+ e là sai số cho phép (5%).

- Ngoài ra, cỡ mẫu có thể được tính toán trên cơ sở áp dụng các công thức tính khác hoặc theo kinh nghiệm điều tra thực tế tương tự. Cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng quyết định áp dụng công thức, kinh nghiệm tính cỡ mẫu phù hợp với điều kiện của bộ, ngành, địa phương, đồng thời đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện.

c) Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức để điều tra xã hội học từ danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ được lập ở Bước 2, bảo đảm số lượng theo cỡ mẫu điều tra xã hội học được xác định ở Bước 3.

- Lập danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

d) Phiếu điều tra xã hội học

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phiếu điều tra xã hội học gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân (tại Phụ lục I kèm theo) và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức (tại Phụ lục II kèm theo).

- Phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

+ Phần thông tin chung, gồm: Mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

+ Phần câu hỏi, gồm: Các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành

chính công của cơ quan hành chính nhà nước: câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

đ) Phương thức điều tra xã hội học

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương thức điều tra xã hội học dưới đây:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;
- Khảo sát qua gọi điện thoại; nhắn tin SMS;
- Khảo sát qua thư điện tử;
- Khảo sát thông qua màn hình điện tử; IPAD, nút bấm...

e) Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với yêu cầu, điều kiện của từng cơ quan.

Cách tính chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS):

Công thức tính:

$$SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a.n} * 100\%$$

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học (Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo);

+ b<sub>i</sub>: Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học.

+ n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (tổng số người trả lời Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

- Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: Áp dụng công thức tính Chỉ số hài lòng

về sự phục vụ hành chính (SIPAS) nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, được xác định trong phiếu điều tra xã hội học.

+ bi: Tổng số phương án trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” của mỗi người đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi của Câu số 7 trong Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

- Cách tính các chỉ số đánh giá khác

Ngoài Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các thông tin khác về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính... thu được từ phiếu điều tra xã hội học được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi (Câu hỏi từ số 1 - 6, Câu số 8 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

## **5. Báo cáo kết quả**

a) Tên báo cáo: Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm...

(SIPAS năm...)

b) Nội dung báo cáo:

Gồm các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu chung: Mục tiêu; đối tượng, phạm vi; nội dung; phương pháp thực hiện; trách nhiệm thực hiện.

- Tình hình triển khai: Chọn cỡ mẫu, mẫu điều tra xã hội học; triển khai phát phiếu, thu phiếu điều tra xã hội học; triển khai tổng hợp, phân tích dữ liệu; bố trí nguồn lực.

- Kết quả: Thành phần nhân khẩu học của đối tượng tham gia trả lời điều tra xã hội học; phản ánh của người dân, tổ chức về quá trình và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; chỉ số hài lòng; chỉ số về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính...; phân tích, đánh giá sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước từ kết quả các chỉ số thu được; so sánh chỉ số hài lòng giữa các năm...

- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị: Ưu, nhược điểm về việc tổ chức thực hiện và kết quả; nguyên nhân; bài học kinh nghiệm, giải pháp; đề xuất, kiến nghị.

- Các phụ lục: Bảng thống kê các đơn vị hành chính xã, huyện, tỉnh đã được chọn điều tra xã hội học; bảng thống kê cỡ mẫu điều tra xã hội học của từng cơ quan/dịch vụ tại mỗi đơn vị hành chính đã chọn; bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về hợp lệ và không hợp lệ; mẫu phiếu điều tra xã hội học.

## 6. Mẫu phiếu điều tra xã hội học

### PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG

#### CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

---

Tên dịch vụ hành chính công: .....

.....

Tên cơ quan giải quyết:

.....

.....

### A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

#### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

#### II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông( ) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

#### III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

##### 1. Độ tuổi:

Dưới 25 tuổi

25 - 34 tuổi

35 - 49 tuổi

50 - 60 tuổi

Trên 60 tuổi

##### 2. Giới tính:

Nam

Nữ

**3. Trình độ học vấn:**

Tiểu học (cấp I)

Trung học cơ sở (cấp II)

Trung học phổ thông (cấp III)

Đại học/Trung cấp/Cao đẳng

Đại học

Trên Đại học

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**4. Nghề nghiệp:**

Làm nội trợ/Lao động tự do

Nghỉ hưu

Sinh viên

Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**5. Nơi sinh sống:**

Đô thị

Nông thôn

Miền núi

Hải đảo

Khác (*xin viết cụ thể*): .....



## B. PHẦN CÂU HỎI

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tại cơ quan hành chính nhà nước.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?**

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?**

..... lần.

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có       Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có       Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

- Đúng hẹn       Sớm hơn hẹn       Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hẹn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

- Có       Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

- Có       Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

*(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1= rất không hài lòng)*

<b>Nhận định</b>	<b>Rất hài lòng  5</b>	<b>Hài lòng  4</b>	<b>Bình thường  3</b>	<b>Không hài lòng  2</b>	<b>Rất không hài lòng  1</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1

<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp	5	4	3	2	1

nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*):

## **CHUYÊN ĐỀ 7: KỸ NĂNG PHỐI HỢP TRONG THAM MUỖ CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI CCHC**

### **1. Khái niệm, mục đích, yêu cầu, nguyên tắc và hình thức phối hợp trong CCHC:**

1.1. Khái niệm: Xét từ khía cạnh quản lý nhà nước, phối hợp là một phương thức, một hình thức, một quy trình kết hợp hoạt động của các cơ quan, tổ chức với nhau để bảo đảm cho các cơ quan, tổ chức này thực hiện được đầy đủ, hiệu quả các chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, nhằm đạt được các lợi ích chung. Nói cụ thể hơn, phối hợp được thực hiện để xác định một cách rõ ràng những ưu tiên, những trọng tâm trong quản lý, điều hành của bộ máy quản lý bảo đảm tính thống nhất, minh bạch và khả năng dự đoán được của các chính sách của Chính phủ, để các nguồn lực quản lý được sử dụng một cách hiệu quả, giảm thiểu được những lãng phí trong thực thi CCHC.

1.2. Mục đích: Tăng cường trách nhiệm, năng lực tổ chức thực hiện và sự liên kết giữa các công chức, giữa các cơ quan liên quan tới CCHC. Đồng thời, bảo đảm sự chỉ đạo và thực hiện thống nhất giữa các cấp, các ngành nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động CCHC.

#### 1.3. Yêu cầu:

- Chuyên môn hóa và hợp tác hóa;
- Không làm ảnh hưởng đến chức năng, nhiệm vụ và hoạt động chuyên môn của các cơ quan, công chức có liên quan.

#### 1.4. Nguyên tắc:

- Tuân thủ quy định của pháp luật;
- Chủ động, thường xuyên, chặt chẽ, kịp thời;
- Chia sẻ thông tin;
- Đảm bảo tính khách quan;
- Hòa hòa các lợi ích.
- Hình thức và cơ chế phối hợp:
  - + Hình thức phối hợp: Phối hợp bên trong (làm việc theo nhóm, thực hiện công tác cùng các công chức khác); phối hợp bên ngoài (trao đổi thông tin về CCHC theo yêu cầu của lãnh đạo, tham gia các nhóm công tác liên ngành v.v.).
  - + Cơ chế phối hợp: (1) Phối hợp dọc (phối hợp giữa các cấp Bộ, cấp tỉnh...); (2) Phối hợp ngang (phối hợp công tác giữa các đơn vị đồng cấp với nhau như giữa các vụ, cục thuộc bộ, hoặc giữa các đồng nghiệp v.v.) và (3) Phối hợp mạng lưới (kết hợp giữa cơ chế phối hợp dọc và phối hợp ngang).

## **2. Kỹ năng phối hợp trong tham mưu chỉ đạo triển khai CCHC:**

### **2.1. Quy trình phối hợp:**

- Xác định công việc cần phối hợp và báo cáo lãnh đạo;
- Nhận phân công nhiệm vụ và phân tích công việc, đề xuất các mục tiêu, kế hoạch phối hợp;
- Tổ chức thực hiện công việc và báo cáo lãnh đạo kết quả công việc.

### **2.2. Các kỹ năng phối hợp:**

- Thông nhất mục tiêu, kế hoạch công việc được giao trên cơ sở bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau.
- Kỹ năng làm việc nhóm: Nhóm làm việc là tập hợp những cá nhân có kiến thức và kỹ năng bổ sung cho nhau và cùng cam kết chịu trách nhiệm thực hiện một mục tiêu chung. Do vậy, các thành viên trong nhóm cần có sự tương tác với nhau và với trưởng nhóm để đạt được mục tiêu chung. Tùy theo nhu cầu, mục đích được đề ra cho nhóm và số lượng cũng như năng lực của các thành viên trong nhóm, các nhóm hình thành và phát triển theo nhiều hình thức và thời gian hoạt động khác nhau. Một khi đã hoàn thành được mục tiêu, nhóm có thể giải thể và hình thành nhóm công tác mới khi có yêu cầu.

Để làm việc nhóm hiệu quả trong thực thi công tác, công chức chuyên trách CCHC cần có một số kỹ năng khác ngoài sự đồng thuận chung về quan điểm và mục đích của nhóm. Cụ thể là:

- (1) Kỹ năng lắng nghe tích cực, vừa tiếp nhận thông tin từ người nói, vừa phân tích, nhìn nhận theo hướng tích cực và phản hồi bằng thái độ tôn trọng;
- (2) Kỹ năng chất vấn bằng lối tư duy cao và tinh thần xây dựng trong nhóm, lời lẽ tế nhị, tránh tranh luận vô ích;
- (3) Kỹ năng tự bảo vệ và thuyết phục để các thành viên khác trong nhóm đồng tình với ý kiến của mình;
- (4) Kỹ năng chia sẻ và chung sức: các thành viên trong nhóm nêu ý kiến, chia sẻ kinh nghiệm khi gặp tình huống tương tự trước đó để cả nhóm đạt được giải pháp, đồng thời đóng góp trí lực cũng như sức lực để thực hiện được mục tiêu chung.

Bài tập: Thảo luận và lập kế hoạch phối hợp tổ chức kiểm tra đột xuất tình hình CCHC tại cơ quan X.

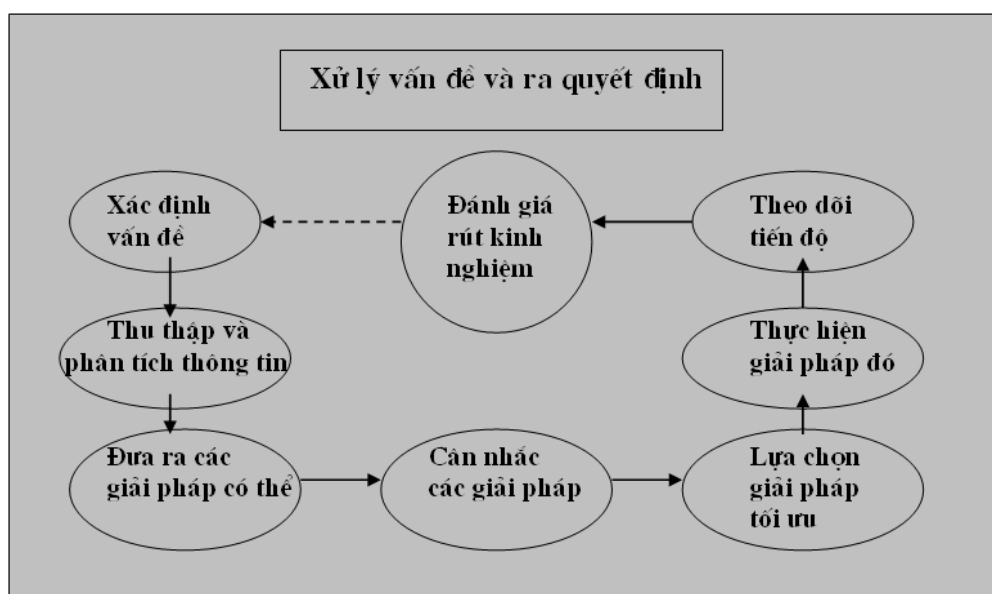
## **3. Kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề trong triển khai thực hiện CCHC**

### **3.1. Kỹ năng phát hiện và phân tích vấn đề**

Quy trình giải quyết vấn đề: Được xác định theo các bước trong hình sau:



Biểu đồ 1: Quy trình giải quyết vấn đề



Mới nhìn qua, quy trình này có vẻ như là phải tuần tự đi từng bước một. Trên thực tế, không phải như vậy. Các bước này có thể chồng lấn lên nhau, có khi giản lược đi và có khi cần chia nhỏ hơn nữa hoặc tiến hành đồng thời để giúp ta đưa ra được giải pháp tối ưu xử lý vấn đề. Ví dụ: thu thập và phân tích thông tin xuất hiện gần như trong tất cả các bước từ xác định được vấn đề tới thực hiện giải pháp hoặc trong quá trình xử lý vấn đề, phát sinh thêm những thông tin, sự kiện mới buộc chúng ta phải xem xét và quyết định lại giải pháp ban đầu hoặc giải pháp đưa ra nghe thì hay, song lại khó thực thi trên thực tế, buộc chúng ta phải tìm kiếm các giải pháp mới v.v.

Từ đó, yêu cầu đặt ra với đối với công chức chuyên trách CCHC của cơ quan/đơn vị là cần phải có khả năng rất linh hoạt trong hành động.

a) Phát hiện vấn đề: Một số câu hỏi cần cân nhắc:

- Vấn đề đó là gì?
- Có liên quan tới mình/cơ quan mình không?
- Mình có thể xử lý được không? Có đáng xử lý không?
- Đó là vấn đề hay chỉ là biểu hiện của một vấn đề khác lớn hơn?
- Nếu là vấn đề còn tồn tại thì tại sao trước đây chưa xử lý? Xử lý sai ở chỗ nào?
- Vấn đề này cần xử lý ngay, hay chưa cần xử lý ngay?

+Để mặc có được không? Nếu để mặc vấn đề để tự nó qua đi hay không, hay có nguy cơ gì xảy ra với mình/cơ quan mình không?

+Vấn đề này có gì liên quan tới đạo đức/thẩm mỹ/văn hóa tổ chức không?

- Giải pháp nêu ra phải có các điều kiện gì?
- Liệu giải pháp đó có ảnh hưởng gì tới cơ cấu hiện tại không?

Kỹ thuật lựa chọn: Kỹ thuật phân tích thực trạng (SWOT – xem phần sau).

b) Phân tích vấn đề: Thông tin về các tổ chức/cá nhân là những đơn vị hoặc người bị ảnh hưởng bởi vấn đề này hoặc bởi việc xử lý vấn đề này. Hãy bắt đầu từ chính anh/chị, sau đó tới những người ra quyết định và gần gũi với chúng ta.

*Sự kiện/dữ liệu* bao gồm những thông số có sẵn từ các nghiên cứu hoặc thử nghiệm đã tiến hành trước đó hoặc qua phỏng vấn hay trao đổi với những nguồn đáng tin cậy. Thậm chí anh/chị cũng có thể sử dụng những sự kiện hay kinh nghiệm mình đã được nghe kể lại để làm nguồn thông tin.

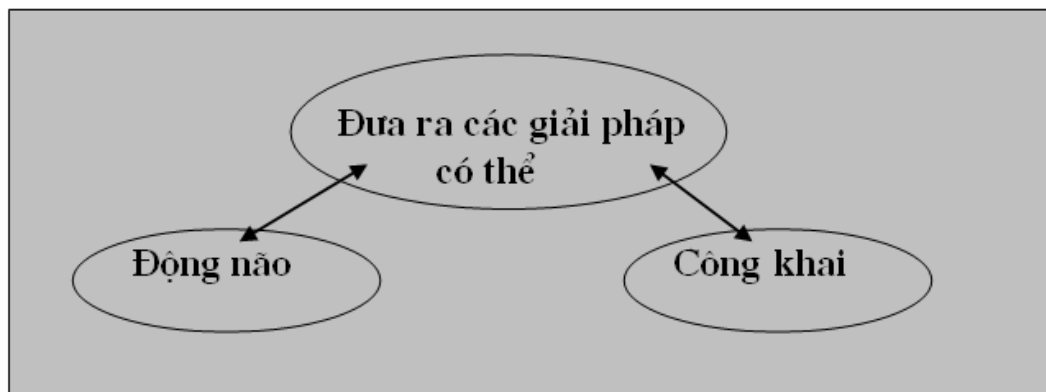
*Các khó khăn, trở ngại* có thể bao gồm những nội dung như: thiếu vốn hay các nguồn lực cần thiết để tiến hành thay đổi. Nếu như vấn đề có quá nhiều trở ngại, thì chính chúng lại có thể trở thành vấn đề cho anh/chị.

*Các ý kiến hay giả định* do các đồng sự đưa ra là rất quan trọng trong quyết định anh/chị phải cân nhắc. Điều cần thiết là phải khám phá ra sự thực hay những điều không khách quan, cảm tính trong các ý kiến đó. Các giả định nhiều khi là cần thiết do chúng ta không thể có đủ hết các thông tin và dữ liệu cần thiết để khẳng định về mọi vấn đề. Tuy nhiên, giả định thường bao hàm nguy cơ tiềm ẩn, cho nên khi thấy rằng giả định đưa ra là sai thì lập tức phải bỏ đi.

c) Đề xuất các giải pháp: Hãy động não hay ghi ra tất cả các giải pháp có thể, kể cả nếu giải pháp đó có vô vọng đến đâu đi nữa. Khi đã nêu được các giải pháp rồi, hãy công khai khi cân nhắc các khả năng có thể. Ghi lại những giải pháp nào:

- cần thêm thông tin;
- là các giải pháp mới;
- sẽ bị chống đối;
- tỏ ra có hứa hẹn, lý thú.

Biểu đồ 2: Đề xuất các giải pháp có thể



Kỹ thuật lựa chọn: Dùng kỹ thuật Cây mục tiêu (Objective tree)

- Lựa chọn giải pháp phù hợp nhất: Sau khi đưa ra mọi giải pháp có thể, hãy đánh giá các giải pháp này một cách không thiên vị, dù mình không thích.

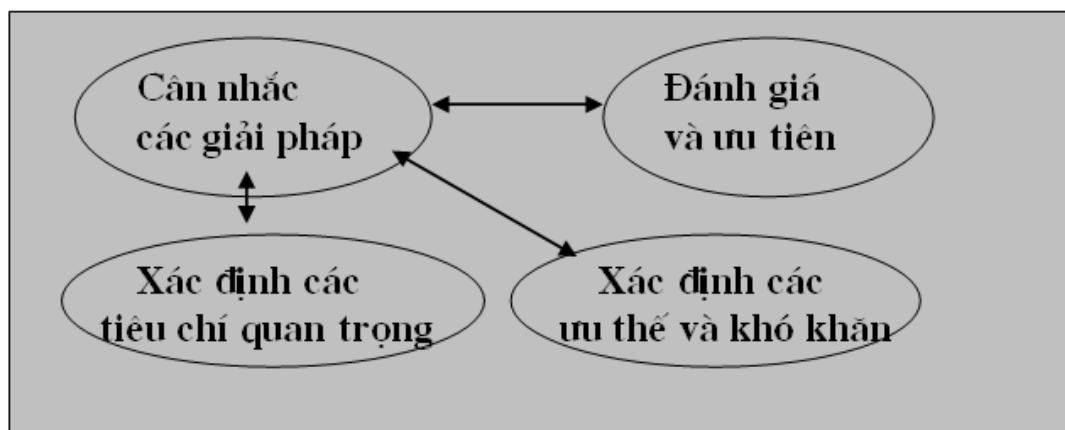
- Một số lưu ý:

+ Đừng coi bất kỳ giải pháp nào là “hoàn hảo”, vì nếu đã có giải pháp hoàn hảo thì có lẽ không có vấn đề phát sinh từ đầu.

+ Chú ý tới linh cảm của anh/chị khi lựa chọn cách thức hành động.

+ Hãy tham khảo ý kiến của người anh/chị tin cậy đã từng trao đổi về vấn đề này xem liệu anh/chị còn quên gì không, còn vấn đề gì với giải pháp không.

Biểu đồ 3: Lựa chọn giải pháp



+ Có thể phải thỏa hiệp nếu vấn đề và giải pháp của anh/chị chằng chịt với nhau. Các giải pháp trái ngược nhau có thể lại gợi nên một giải pháp mới.

- Thực hiện giải pháp: Gồm hai bước cơ bản:

+ Xây dựng kế hoạch thực hiện: bao gồm các yếu tố:

- Quá trình và các hành động dần dần nhằm giải quyết vấn đề;
- Có chiến lược để thông tin cho các bên liên quan. Khi cần, thông báo cho những người quan tâm, những người sẽ chịu ảnh hưởng bởi sự thay đổi này.

- Xác định và phân bổ các nguồn lực cần thiết.
- Lập tiến độ thời gian thực hiện.

+ Theo dõi tiến độ thực hiện: Việc thực hiện chỉ thành công nếu anh/chị theo dõi chặt chẽ tiến độ, ảnh hưởng tới các bên liên quan và thời gian đã định. Nếu trong quá trình theo dõi thực hiện, anh/chị thấy kết quả không được như mong muốn, thì hãy xem lại các lựa chọn và giải pháp của mình.

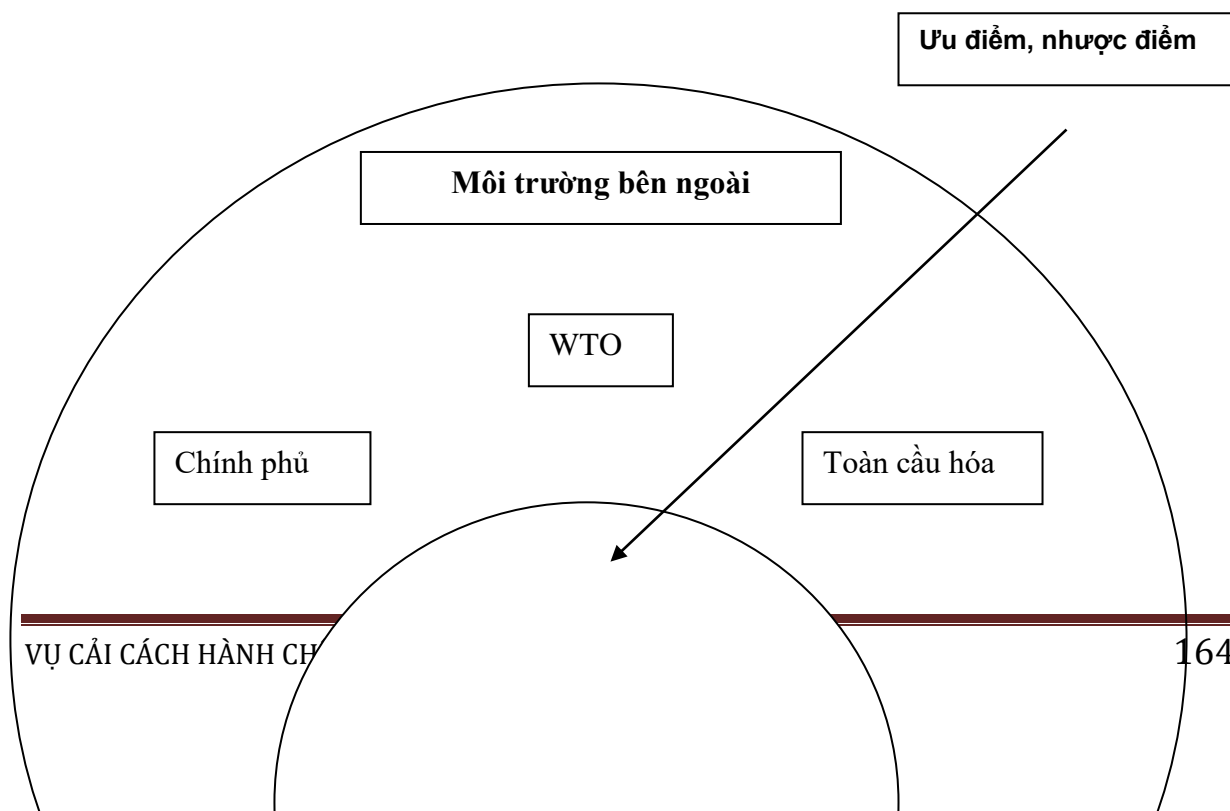
- Đánh giá, rút kinh nghiệm: sau mỗi lần giải quyết vấn đề, cần nghiêm túc đánh giá, rút kinh nghiệm cho những vấn đề sau.

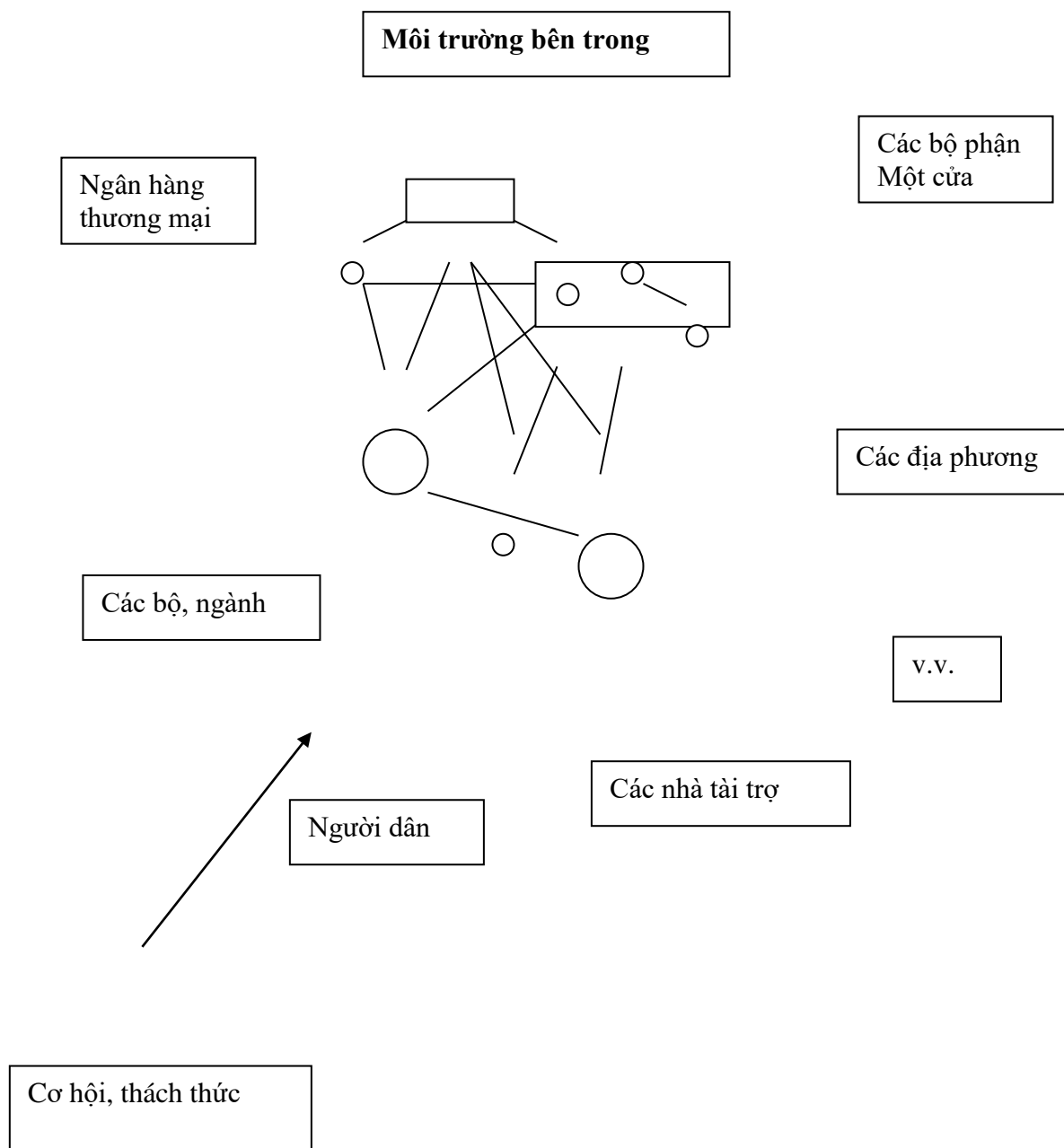
### 3.2. Kỹ năng giải quyết vấn đề trong thực hiện CCHC:

Tiến hành theo các bước trong quy trình và vận dụng các công cụ/kỹ thuật.

- Xác định vấn đề: Phương pháp phân tích SWOT (còn gọi là ma trận SWOT) là phương pháp phân tích các điểm *Mạnh* (Strengths), điểm *Yếu* (Weaknesses), *Cơ hội* (Opportunities) và *Rủi ro* (Threats).

Biểu đồ 4: Phân tích SWOT về thực trạng CCHC tại cơ quan, đơn vị

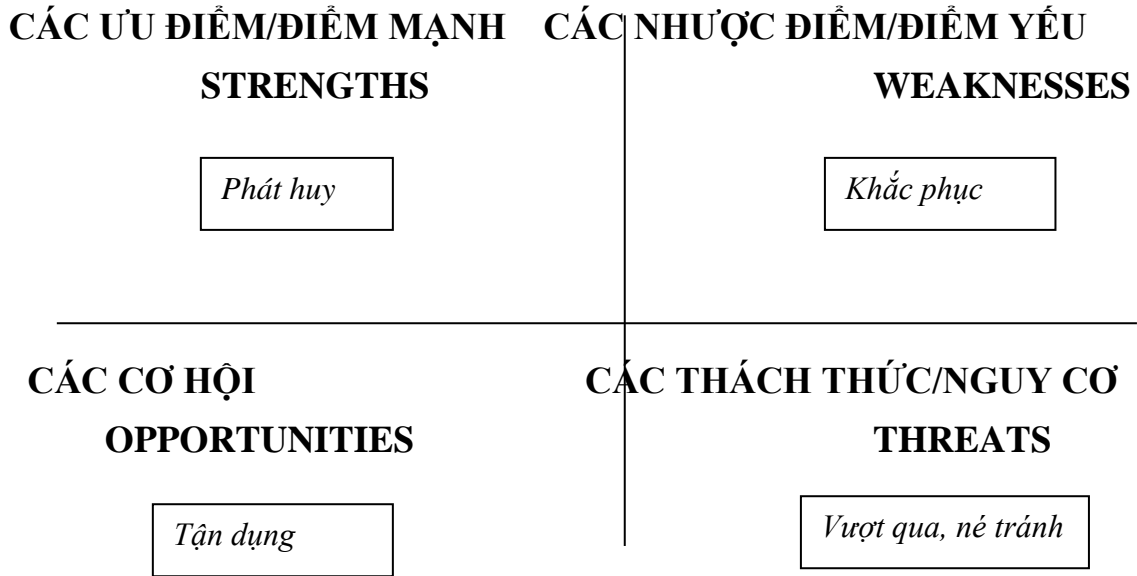




Điểm Mạnh và điểm Yếu là những yếu tố nội bộ tạo nên (hoặc làm giảm) giá trị. Các yếu tố này có thể là tài sản, kỹ năng hoặc những nguồn lực nào đó của cơ quan/đơn vị. Cơ hội và Rủi ro là các yếu tố bên ngoài tạo nên (hoặc làm giảm) giá trị của cơ quan/đơn vị, nằm ngoài tầm kiểm soát của cơ quan/đơn vị. Cơ hội và Rủi ro nảy sinh từ môi trường kinh doanh cạnh tranh, yếu tố địa lý, kinh tế, chính trị, công nghệ, xã hội, luật pháp hay văn hóa.

Bài tập: Vận dụng kỹ thuật SWOT để phân tích thực trạng CCHC hiện nay tại cơ quan, đơn vị hay địa bàn của anh/chị, rút ra vấn đề cần giải quyết.

### Bước 1: PHÂN TÍCH CHUNG



Bước 2: **RÚT RA VẤN ĐỀ**

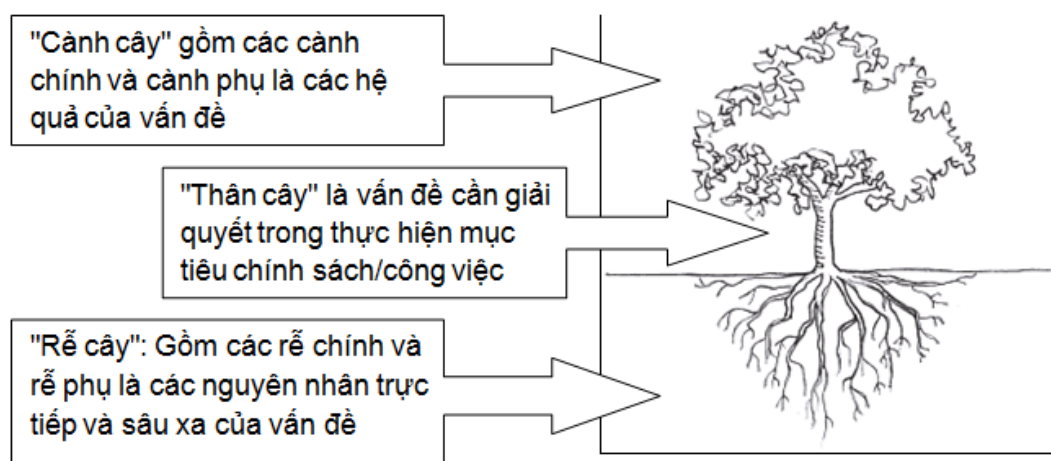
**MÔI TRƯỜNG BÊN TRONG**

M Ô I T R Ư Ờ N G B Ê N T R O N G	CÁC ƯU ĐIỂM/ĐIỂM MẠNH (S)	CÁC NHƯỢC ĐIỂM/ĐIỂM YẾU (W)
	<b>SO</b>	<b>WO</b>
T H Á C H T H Ú C	<b>ST</b>	<b>WT</b>



- Phân tích vấn đề: Cây vấn đề là một trong những kỹ thuật được sử dụng trong công tác lập kế hoạch, giúp tìm giải pháp thông qua phân tích xây dựng bản đồ cấu trúc giữa nguyên nhân, kết quả và hệ quả (hiệu ứng) của vấn đề cần giải quyết.

Biểu đồ 5: Kỹ thuật Cây vấn đề



- Đề xuất các giải pháp: Sử dụng kỹ thuật Cây mục tiêu (hoặc Cây giải pháp).

Bài tập: Vận dụng kỹ thuật Cây vấn đề và Cây mục tiêu để phân tích vấn đề đang gặp phải trong CCHC tại cơ quan/đơn vị và đề xuất các giải pháp có thể để giải quyết vấn đề.

- Lựa chọn phương án:

+ Sử dụng Ma trận phân tích thứ bậc của Thomas Saaty:

Ghi các giải pháp có thể vào các cột dọc và hàng ngang như trong ma trận này, bắt đầu từ giải pháp A, sau đó đi từng cột dọc đánh giá từng giải pháp so với các giải pháp còn lại.

Khi giải pháp đang cân nhắc Thì hãy cho giải pháp có giá trị hơn các giải pháp khác điểm 1

Khi giải pháp đang cân nhắc ít có giá trị hơn các giải pháp khác Thì hãy cho nó điểm 0

Cộng tổng điểm mỗi hàng/giải pháp; điểm cao nhất là giải pháp được xếp thứ hạng cao nhất theo các tiêu chí anh/chị đã sử dụng. Trong ma trận sau, giải pháp C có điểm cao nhất, nên được xếp thứ hạng cao nhất.

Biểu đồ 6: Ma trận Thomas Saaty

	<u>Các giải pháp</u>				Cộng hàng ngang	Xếp thứ
	A	B	C	D		
Giải pháp A		0	0	0	0	4
Giải pháp B	1		0	1	2	2
Giải pháp C	1	1		1	3	1
Giải pháp D	1	0	0		1	3

+ Dùng Ma trận SFF: Tính phù hợp (Suitability), tính khả thi (Feasibility), và tính linh hoạt (Flexibility):

- Tính phù hợp: liên quan tới chính giải pháp đó, liệu nó có liên quan gì tới vấn đề đạo đức hay thẩm mỹ kinh doanh không. Nó có phù hợp với tầm quan trọng không? Có đáp ứng đủ với yêu cầu không? Có thái quá không? Có phù hợp với pháp luật và các quy định không?
- Tính khả thi: liên quan tới việc cần bao nhiêu nguồn lực (nhân, tài, vật lực, thời gian v.v.) để giải quyết vấn đề này (tức là có làm nổi không?). Giải pháp này sẽ giúp xử lý vấn đề như thế nào?
- Tính linh hoạt: liên quan tới khả năng anh/chị ứng phó với những hệ quả chưa tính tới được hay sự chấp thuận các khả năng khác, liệu anh/chị có thể kiểm soát được các kết quả khi bắt đầu không? Liệu anh/chị có đủ thẩm quyền và năng lực để xử lý không?

Biểu đồ 7: Ma trận SFF

	Phù hợp	Khả thi	Linh hoạt
Giải pháp A			
Giải pháp B			
Giải pháp C			
Giải pháp D			

Bài tập: Vận dụng ma trận Thomas Saaty và SFF để lựa chọn giải pháp phù hợp nhất nhằm giải quyết vấn đề đang gặp phải trong CCHC tại cơ quan/đơn vị.

- Thực hiện giải pháp: Vận dụng kỹ thuật Khung lô gích.

- Đánh giá, rút kinh nghiệm: Qua các chỉ số thực thi để xác định mức độ thành công khi thực hiện giải pháp trong CCHC và rút kinh nghiệm trong lần giải quyết vấn đề sau.

## CHUYÊN ĐỀ 8 : KỸ NĂNG QUẢN LÝ SỰ THAY ĐỔI TRONG TỔ CHỨC

### 1. Khái niệm về sự thay đổi

Hêralitut, nhà triết học cổ đại người Hy Lạp 2000 năm trước đã nhận xét: “Mọi sự vật đều tồn tại mâu thuẫn, không ngừng biến đổi và bất cứ sự vật nào tồn tại cũng đều tồn tại bằng cách phá bỏ một cái gì đó”. Tôn Tử, trong tác phẩm kinh điển cách đây 2500 năm “Binh pháp” (the Art of War) khẳng định: “Sẽ không có một lợi thế chiến lược bất biến và không có vị trí bất biến có thể dựa vào mãi mãi được”. Điều đó có nghĩa là, thay đổi là một thực tế khách quan, không có một sự vật và hiện tượng nào tồn tại bất biến mà chúng luôn luôn thay đổi, cải biến.

Qua nghiên cứu các quan điểm khác nhau, chúng ta có thể nêu khái niệm “thay đổi” của một tổ chức như sau: Thay đổi của một tổ chức là những biến đổi có chủ đích và không có chủ đích trong các mặt hoạt động của tổ chức để phù hợp với những thay đổi của môi trường bên trong và bên ngoài tổ chức.

Thay đổi là một thực tế khách quan của mọi tổ chức. Trong một tổ chức có thể có nhiều sự thay đổi khác nhau: thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi nhân sự, thay đổi công nghệ, thay đổi phương thức quản lý...

Theo một nghiên cứu của Hiệp hội quản lý khoa học Hoa Kỳ và Công ty Deloitte & Touche, khoảng 84% các công ty của Mỹ đang có ít nhất một thay đổi trong sản xuất, kinh doanh; 84,2% số công ty thay đổi công nghệ; 80,3% số công ty tái sắp xếp lại quá trình sản xuất, kinh doanh; 65,6% số công ty phát triển chiến lược kinh doanh. Đây là các hình thức thay đổi phổ biến mà các công ty Hoa Kỳ đang tiến hành để thay đổi hiệu quả sản xuất, kinh doanh hiện nay.

### 2. Các dạng thay đổi trong tổ chức

#### a) Xét về mức độ thay đổi:

Có ba dạng chung của thay đổi là thay đổi thích ứng, thay đổi canh tân và thay đổi triệt để.

- Thay đổi thích ứng: liên quan đến việc tái triển khai một thay đổi trong cùng một đơn vị, tổ chức hay áp dụng một thay đổi tương tự trong một đơn vị khác. Những thay đổi thích ứng không được coi là đe dọa hoặc gây xáo trộn vì chúng tương tự nhau, không phá vỡ những thành tố cơ bản.

- Thay đổi canh tân: liên quan đến các thay đổi tương đối mới và do vậy tạo ra nhiều bất định và lo lắng trong tổ chức.

- Thay đổi triệt để: là thay đổi toàn bộ, triệt để, một loại thay đổi thường bị chống đối nhiều nhất trong tổ chức.

#### b) Xét về tính chất thay đổi:

- Thay đổi chiến lược (Sự điều chỉnh các kế hoạch quốc gia hay các mục tiêu lớn, các chính sách, cam kết dài hạn về kinh tế, xã hội và chính trị);

- Thay đổi kỹ thuật (Sự điều chỉnh về luồng công việc, quy trình thủ tục và công cụ sử dụng để thực thi công tác một cách hiệu suất);

- Thay đổi cơ cấu tổ chức (Sự điều chỉnh trong nội bộ hệ thống thứ bậc, cơ cấu về chế độ thông tin báo cáo, hay công tác quản lý hành chính và hoạt động);

- Thay đổi văn hóa (Sự điều chỉnh về ý thức thái độ và hành vi của công chức để tạo nên nhóm liên kết, miễn cán và gắn bó trung thành với tổ chức).

Có những cải cách liên quan đến nhiều loại hình thay đổi nêu trên, chẳng hạn như xây dựng và triển khai Khung Chính phủ điện tử, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, trung tâm hành chính công – đòi hỏi sự đổi mới trong cả tư duy, văn hóa phục vụ, sắp xếp cơ cấu tổ chức cũng như phong cách lãnh đạo quản lý, quy trình giải quyết công việc, phương pháp làm việc mới.

### **3. Phản ứng đối với sự thay đổi**

Thông thường, hầu hết nhân viên đều lo lắng, nhiều người phản kháng lại thay đổi, quá trình cải cách vì các lý do sau:

- Lo sợ những cái mà họ chưa biết. Thay đổi là thay thế những cái mà mọi người đã biết thành cái mà mọi người chưa biết hoặc còn bị mơ hồ. Ví dụ, cơ quan X áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào trong hoạt động của cơ quan. Điều đó có nghĩa là mọi thành viên trong cơ quan đó sẽ phải học phương pháp quản lý mới này và một số người sợ rằng không biết mình có học được hay không. Vì vậy, họ tỏ thái độ tiêu cực đối với việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào trong tổ chức của mình.

- Lo lắng về những mất mát cá nhân. Khi thay đổi, các thành viên trong tổ chức, nhất là những người có chức, có quyền sợ mất đi chức vụ, quyền lợi và các mối quan hệ mà họ đang có. Sự thay đổi có thể đe dọa đến những khoản “đầu tư” của họ cho những vị trí và các mối quan hệ hiện tại. Điều này giải thích tại sao những người cao tuổi, có chức có quyền thường phản ứng lại sự thay đổi nhiều hơn những nhân viên trẻ tuổi.

- Thiếu tin tưởng, sợ thất bại, sợ thay đổi không có lợi cho tổ chức. Không ít cán bộ, công chức cho rằng, những thay đổi liệu sẽ tốt hơn những gì mà họ đang có, chắc đâu chúng sẽ mang lại hiệu quả. Khi tranh luận, không ít người nghĩ rằng, việc phân cấp quản lý cho cấp dưới sẽ làm giảm chất lượng cung cấp dịch vụ công, quyền lực nhà nước sẽ không tập trung, tăng cơ hội vi phạm pháp luật của cấp dưới. Nhìn chung, họ thiếu tin tưởng vào việc phân cấp trong quản lý. Vì vậy, các nhà quản lý cần tuyên truyền, giải thích để tạo sự tin tưởng cho cấp dưới trước khi triển khai một chính sách cụ thể.

Để thực hiện quản lý sự thay đổi có hiệu quả, các nhà quản lý cần:

Thứ nhất, tuyên truyền để mọi người trong tổ chức hiểu được tầm quan trọng và lợi ích mà sự thay đổi sẽ mang lại;

Thứ hai, loại bỏ các yếu tố cản trở sự thay đổi trong tổ chức. Các nhà quản lý có thể sử dụng nhiều phương pháp và kỹ thuật khác nhau để loại bỏ những rào cản đối với sự thay đổi;

Thứ ba, bảo đảm quá trình thay đổi trong tổ chức được quản lý nhằm đạt được những mục tiêu mong muốn;

Thứ tư, coi thay đổi là một việc làm bình thường, khuyến khích sự thay đổi để dần hình thành văn hóa thay đổi của các thành viên trong tổ chức.

#### **4. Các yếu tố tạo nên sự thay đổi**

##### **4.1. Các yếu tố từ bên ngoài tổ chức**

Môi trường từ bên ngoài tổ chức bao gồm năm yếu tố sau:

- Yếu tố công nghệ

Yếu tố công nghệ thường phát triển qua các giai đoạn cải tiến dần dần hoặc có các bước nhảy vọt về công nghệ. Những nhảy vọt về công nghệ có thể tăng cường hoặc phá đi những năng lực của các tổ chức. Sự ra đời của máy tính và công nghệ thông tin là những thay đổi công nghệ quan trọng có thể kể đến trong những năm gần đây.

- Yếu tố kinh tế

Vận hành trong hệ thống kinh tế nên các tổ chức bị kiểm soát đáng kể bởi các điều kiện kinh tế mà tổ chức không thể kiểm soát như lãi suất và lạm phát. Cuộc khủng hoảng nợ công hiện nay ở một số quốc gia hay sự liên kết kinh tế khu vực... buộc các quốc gia và các tổ chức phải thay đổi chính sách và phương thức quản lý của mình.

- Yếu tố chính trị - pháp lý

Yếu tố chính trị - pháp lý bao gồm hệ thống chính trị và pháp lý trong đó một tổ chức tồn tại và hoạt động. Các tổ chức được vận hành bởi luật pháp và luật pháp chi phối cách thức hoạt động của tổ chức đó. Việc thay đổi đảng phái nắm quyền hay thay đổi các chính sách thường ảnh hưởng đến hoạt động của các tổ chức, công ty.

- Yếu tố văn hóa – xã hội

Yếu tố văn hóa – xã hội bao hàm các chuẩn mực, giá trị, quan điểm và hành vi gắn liền với các đặc điểm dân cư của một khu vực hoặc một vùng nhất định. Những yếu tố văn hóa – xã hội luôn thay đổi nên các tổ chức đều phải biết được đặc điểm này của môi trường bên ngoài để đề ra chính sách đúng đắn.

- Yếu tố quốc tế

Các yếu tố quốc tế luôn ảnh hưởng đến các mọi tổ chức. Ví dụ: Những thay đổi trong thương mại và đầu tư quốc tế cho thấy một sự liên kết chặt chẽ hơn của châu Âu, Hiệp định tự do thương mại Bắc Mỹ (NAFTA), sự mở rộng



nhanh chóng của các nước Thái Bình Dương... Lạm phát, khủng hoảng, giá xăng dầu tăng... luôn ảnh hưởng tới chính sách của Nhà nước.

#### 4.2. Các yếu tố bên trong tổ chức

Các yếu tố từ bên trong tổ chức gồm có: chiến lược, thiết bị mới, lực lượng lao động của tổ chức, thái độ của nhân viên và văn hóa tổ chức.

##### - Xác định lại chiến lược

Xác định lại chiến lược của tổ chức thường dẫn đến nhiều thay đổi nhất. Khi xác định lại chiến lược để cứu vãn một nhà máy, xí nghiệp đòi hỏi phải có những thay đổi lớn trong quản lý, tác nghiệp, phải áp dụng các công nghệ hiện đại, kể cả việc thay đổi tổ chức, bố trí lại lực lượng lao động.

##### - Sử dụng trang thiết bị mới

Dựa vào sử dụng trang thiết bị mới là một yếu tố bên trong tạo nên sự thay đổi. Công việc của nhân viên sẽ phải thiết kế lại. Họ có thể phải được đào tạo để vận hành các trang thiết bị mới hoặc họ có thể phải thiết lập các hình thức tương tác mới trong phạm vi nhóm làm việc chính thức của mình.

##### - Cơ cấu lực lượng lao động thay đổi

Cơ cấu lực lượng lao động trong một tổ chức có thể thay đổi về tuổi tác, học vấn, giới tính, v.v.. Trong một tổ chức, khi số nhân viên quản lý lớn tuổi ngày càng tăng có thể phải thiết kế lại các vị trí làm việc để giữ được cán bộ quản lý trẻ có năng lực đang ở các vị trí thấp. Hệ thống lương bổng và phúc lợi trong tổ chức có thể phải được tính toán lại để đáp ứng được nguyện vọng của đội ngũ nhân viên mới.

##### - Thái độ của nhân viên

Thái độ chống đối, không hài lòng đối với công việc và các chính sách của cán bộ, nhân viên có thể dẫn đến những hiện tượng tiêu cực, như lười biếng, chây ì, tự ý bỏ việc và thậm chí tham gia đình công. Các hiện tượng này buộc người quản lý phải tiến hành những thay đổi phù hợp trong chiến lược và cách thức quản lý để tạo môi trường và động cơ làm việc của cán bộ, nhân viên.

##### - Văn hóa của tổ chức

Quá trình quản lý diễn ra chủ yếu trong nền văn hóa của tổ chức. Lorsch (1986) phát hiện ra rằng, những nhân viên của các công ty thành công luôn gắn kết chặt chẽ với văn hóa của tổ chức. Các tổ chức thường có xu hướng gắn nhân viên với một kiểu văn hóa nhất định nếu nền văn hóa đó mang lại thành công cho họ. Khi văn hóa của tổ chức không mang lại hiệu quả thì nhà quản lý phải tiến hành những thay đổi phù hợp.

## 5. Quản lý sự thay đổi

### 5.1. Các kỹ thuật giảm bớt sự chống đối

Khi người quản lý thấy có chống đối bất lợi thì họ phải làm gì? Khi xuất hiện sự chống đối trong tổ chức, các nhà quản lý có thể sử dụng 5 kỹ thuật sau:

- Giáo dục và tuyên truyền

Có thể giảm bớt sự chống đối thông qua việc giáo dục, tuyên truyền để mọi người hiểu, thấy được cần thiết phải có sự thay đổi. Kỹ thuật này dựa trên giả định, chống đối là do thông tin không đúng hoặc chưa được tuyên truyền và khi được tuyên truyền và cung cấp đầy đủ thông tin, chống đối sẽ giảm bớt. Việc này có thể tiến hành thông qua các hoạt động như trao đổi trực tiếp, thông báo, báo cáo hoặc thuyết trình của những người lãnh đạo, quản lý.

- Đàm phán

Một cách khác các nhà quản lý có thể sử dụng để đối phó với những chống đối tiềm năng là đánh đổi cái gì đó có giá trị để làm dịu bớt sự chống đối. Ví dụ, nếu sự chống đối chỉ tập trung vào một số cá nhân, người lãnh đạo, quản lý có thể đề nghị đàm phán về một khoản khuyến khích nào đó có thể đáp ứng các yêu cầu của họ. Đàm phán là cần thiết nếu sự chống đối xuất phát từ những tổ chức có ảnh hưởng lớn như công đoàn chẳng hạn. Tuy nhiên biện pháp này có thể tốn kém, thậm chí có tác động lan truyền. Khi các tác nhân thay đổi đàm phán để giảm bớt sự chống đối với một nhóm đối tượng này thì các nhóm đối tượng khác có thể thấy khả năng kiếm lợi và sẽ “tổng tiền”.

- Tham gia

Người ta sẽ khó có thể chống đối các quyết định thay đổi khi mà họ đã được tham gia bàn bạc, xây dựng. Những người lãnh đạo, quản lý cần tạo điều kiện cho những đối tượng có nhiều khả năng chống đối, nhất là những cá nhân có trình độ, năng lực và có ảnh hưởng rộng trong tổ chức tham gia vào quá trình ra quyết định thay đổi.

- Thúc đẩy và trợ giúp

Các nhà quản lý có thể trợ giúp bằng nhiều cách để giảm bớt sự chống đối. Khi nhân viên sợ hãi và lo lắng về những thay đổi thì các biện pháp tư vấn, đào tạo các kỹ năng mới, cho nghỉ ngắn hạn có trả lương... có thể tạo điều kiện để nhân viên trong tổ chức thích ứng dần với sự thay đổi.

- Sử dụng thủ thuật lôi kéo, vận động và thu nạp

Thủ thuật lôi kéo, vận động ám chỉ việc dùng các “mánh lới” để gây ảnh hưởng, làm biến dạng thực tế cho chúng hấp dẫn hơn. Trong thủ thuật này, người lãnh đạo, quản lý cần giữ kín các thông tin có thể gây hại, tạo ra các dư luận sai để nhân viên chấp nhận sự thay đổi. Khi người lãnh đạo một công ty dọa sẽ đóng cửa một nhà máy nếu công nhân không chấp nhận việc giảm lương

nhưng trong thực tế lãnh đạo công ty không có ý định làm như vậy là lãnh đạo công ty đã sử dụng thủ thuật.

Thu nạp là một dạng sử dụng cả thủ thuật và sự tham gia. Biện pháp này sẽ phải “mua” lãnh đạo của nhóm chống đối bằng cách cho họ một vai trò quan trọng trong quá trình ra quyết định thay đổi. Mặc dù có lấy ý kiến của họ nhưng chỉ để có được sự chấp thuận của họ chứ không phải nhằm có được một quyết định hợp lý hơn. Cả hai biện pháp sử dụng thủ thuật và thu nạp đều ít tốn kém và dễ sử dụng để có được ủng hộ của những người chống đối nhưng có thể xảy ra tác dụng ngược lại “gậy ông đập lưng ông” nếu họ phát hiện ra là họ đang bị lừa gạt và qua mặt.

## 5.2. Các kỹ thuật quản lý thay đổi

Người quản lý có thể thay đổi được gì? Các lựa chọn thay đổi của người quản lý có thể rơi vào ba loại: thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi công nghệ và thay đổi con người.

- Thay đổi cơ cấu tổ chức là các thay đổi trong quan hệ về quyền lực, cơ cấu điều phối, mức độ tập trung hóa, thiết kế vị trí công việc và các biến số cơ cấu khác.

- Thay đổi công nghệ bao gồm các thay đổi trong cách thức tiến hành công việc hoặc cách thức sử dụng các phương pháp quản lý và trang thiết bị mới.

- Thay đổi con người là nói đến những thay đổi trong thái độ của nhân viên, những kỳ vọng, nhận thức hoặc hành vi.

### 5.2.1. Thay đổi cơ cấu tổ chức

Các nhà quản lý có trách nhiệm về các hoạt động như chọn mô hình cơ cấu tổ chức cho tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, xác định mức độ tập trung hóa và thiết kế các vị trí công việc.

Người quản lý có những lựa chọn nào về thay đổi cơ cấu tổ chức? Người quản lý có thể thay đổi một hoặc một số thành phần của tổ chức. Ví dụ, các phòng, ban chức năng có thể ghép lại, các lớp quản lý theo chiều dọc có thể bị loại bỏ, phạm vi kiểm soát có thể mở rộng làm cho tổ chức ít tầng quản lý hơn và giảm được sự quan liêu. Người quản lý cũng có thể thêm các quy trình và quy định để tăng mức độ chuẩn hóa, tăng cường phi tập trung hóa...

Một lựa chọn khác là đưa ra một số thay đổi thiết kế về cơ cấu tổ chức thực tế. Điều đó có thể bao gồm việc chuyển từ cơ cấu tổ chức theo trục tuyến sang cơ cấu tổ chức theo chức năng hoặc thiết kế một cơ cấu tổ chức theo ma trận. Các nhà quản lý có thể thiết kế lại các vị trí công việc; sửa đổi các bảng mô tả công việc, làm phong phú thêm các vị trí công việc hoặc quy định linh động hơn về giờ làm việc...

### 5.2.2. Thay đổi công nghệ

Ngày nay các tiến bộ công nghệ chủ yếu thường liên quan đến việc sử dụng các trang thiết bị và phương pháp quản lý mới, tự động hóa hoặc tin học hóa.

Tiến bộ công nghệ trong một ngành thường là đưa vào sử dụng các trang thiết bị, công cụ hoặc các phương pháp quản lý mới. Tự động hóa và thay đổi công nghệ sẽ thay thế con người bằng máy móc. Điều này bắt đầu từ cách mạng công nghệ và vẫn còn tiếp tục là lựa chọn của nhiều quốc gia ngày nay. Tự động hóa đã được áp dụng trong nhiều doanh nghiệp, như FedEx phân loại thư tự động và trong các dây chuyền lắp ráp xe hơi của Toyota dưới dạng các rôbot.

Có lẽ thay đổi công nghệ dễ nhận thấy nhất trong những năm vừa qua là sự phát triển mạnh của các thế hệ máy tính. Các máy tính thế hệ mới có thể chạy hàng trăm phần mềm chuyên môn và hệ thống mạng có thể giúp các máy tính tương tác được với nhau.

### 5.2.3. Thay đổi con người

Thuật ngữ phát triển tổ chức (Organisational Development hay OD) được hiểu là tất cả các dạng thay đổi tập trung vào các kỹ thuật hoặc thay đổi con người. Các kỹ thuật OD phổ biến hơn cả là đào tạo nhạy cảm, điều tra phản hồi, tư vấn quy trình, xây dựng nhóm và phát triển liên nhóm. Sợi chỉ xuyên suốt các kỹ thuật này là nhằm đưa đến sự thay đổi nhân sự trong tổ chức.

### 5.3. Các kỹ năng cần thiết để quản lý sự thay đổi

Quản lý sự thay đổi trong tổ chức đòi hỏi nhiều kỹ năng tổng hợp. Quan trọng nhất là các kỹ năng sau đây.

#### - Kỹ năng chính trị

Tổ chức trước hết là các hệ thống xã hội. Không có con người thì không có tổ chức. Nếu quên mất điều này thì chủ thể thay đổi sẽ dễ bị thất bại. Các tổ chức đều mang tính chất chính trị mạnh. Thêm nữa, quyền lợi càng nhiều thì tranh đấu càng mạnh. Chủ thể thay đổi phải biết được điều này. Kỹ năng chính trị đòi hỏi nhà quản lý phải tự học tập, tự đánh giá và phải trở thành năng lực thường ngày của họ.

#### - Kỹ năng phân tích

Để tránh lầm lẫn, các nhà quản lý phải có kỹ năng phân tích. Trong bất kỳ trường hợp nào họ cũng phải xem xét trên cơ sở các căn cứ khoa học, không thể phán đoán một cách chủ quan. Nếu người quản lý chỉ bằng cảm tính để xem xét bản chất của vấn đề thì họ rất khó thuyết phục được người khác và cũng không thể đưa ra những thay đổi phù hợp.

Có hai loại kỹ năng cần thiết cho phân tích là phân tích chu chuyển công việc hay phân tích hệ thống và phân tích tài chính. Chủ thể thay đổi phải học

cách bố trí lại các hoạt động và hệ thống theo các cách thức mới, sau đó đánh giá tác động tài chính và chính trị của những thay đổi họ vừa thực hiện. Họ sẽ phải khởi đầu bằng các chỉ tiêu hoặc thước đo tài chính như các mục tiêu và tìm ra các hoạt động hay hệ thống mà nếu bố trí lại sẽ có các tác động như mong muốn.

- Kỹ năng làm việc với con người

Yếu tố con người cũng chính là yếu tố của tổ chức. Con người có các đặc điểm về trí tuệ, năng lực, tính cách, sở thích, ngôn ngữ, thái độ đối với cuộc sống và công việc khác nhau. Người lãnh đạo, quản lý phải có kỹ năng làm việc với từng đối tượng cụ thể.

Kỹ năng làm việc với con người chủ yếu thuộc về các kỹ năng giao tiếp. Để hiểu và tác động đến nhân viên có hiệu quả, người lãnh đạo, quản lý phải biết quan tâm, lắng nghe một cách chủ động, thân thiện và đặc biệt phải chân thành. Một nhiệm vụ quan trọng của nhà quản lý là kỹ năng thỏa hiệp và giải quyết mâu thuẫn giữa các cá nhân và các nhóm khác nhau./.

## **CHUYÊN ĐỀ 9: ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **I. KHÁI QUÁT VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ**

#### **1. Khái niệm về Chính phủ điện tử**

Có nhiều khái niệm về Chính phủ điện tử, tuy nhiên theo định nghĩa của ngân hàng thế giới (World Bank) thì "Chính phủ điện tử là việc các cơ quan Chính phủ sử dụng một cách có hệ thống công nghệ thông tin – truyền thông để thực hiện quan hệ với công dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội. Nhờ đó giao dịch của các cơ quan Chính phủ với công dân và các tổ chức sẽ được cải thiện, nâng cao chất lượng. Lợi ích thu được sẽ là giảm thiểu tham nhũng, tăng cường tính công khai, sự tiện lợi, góp phần vào sự tăng trưởng và giảm chi phí".

Một mô hình chính phủ điện tử hiệu quả sẽ bao gồm cách thức giải quyết quan hệ tương tác về thông tin giữa ba chủ thể: chính phủ, công dân và doanh nghiệp.

Thứ nhất, giữa chính phủ với nhau (Government to Government – G2G). Đây là cấp độ thường được khởi động trước tiên khi xây dựng một chính phủ điện tử. Cấp độ tương tác e-gov này giúp cho các cơ quan hành chính chia sẻ dữ liệu, trao đổi công việc thuận tiện hơn, giảm thiểu chi phí và thời gian hội họp không cần thiết.

Thứ hai, giữa chính phủ với doanh nghiệp (Government to Business – G2B). Cấp độ tương tác này cho phép nhiều hoạt động trực tuyến có thể được kết nối giữa cộng đồng doanh nghiệp và chính phủ. Đây là một cấp độ e-gov kỳ vọng nhất của bất cứ chính phủ điện tử nào.

Thứ ba là giữa chính phủ với dân chúng (Government to Citizen – G2C). Ở cấp độ tương tác này chính phủ sẽ cung cấp các dịch vụ công như làm hoặc cấp mới các giấy tờ cá nhân, đóng và hoàn thuế thu nhập, nhận trợ cấp...

#### **2. Mục tiêu và lợi ích của Chính phủ điện tử**

- Mục tiêu cơ bản của chính phủ điện tử là tăng cường năng lực, nâng cao hiệu quả điều hành nhà nước của chính phủ, mang lại thuận lợi cho dân chúng, tăng cường sự công khai minh bạch, giảm chi tiêu chính phủ.

- Mục tiêu cụ thể của chính phủ điện tử là:

+ Nâng cao năng lực quản lý điều hành của chính phủ và các cơ quan chính quyền các cấp (trao đổi văn bản điện tử, thu thập thông tin chính xác và kịp thời ra quyết định ...).

+ Thực hiện một chính phủ hiện đại, hiệu quả và minh bạch.

+ Cung cấp cho người dân và doanh nghiệp các dịch vụ công, tạo điều kiện cho người dân dễ dàng truy cập ở khắp mọi nơi.



+ Người dân có thể tham gia xây dựng chính sách, đóng góp vào quá trình xây dựng luật pháp, quá trình điều hành của chính phủ một cách tích cực.

+ Giảm được chi phí cho bộ máy chính phủ.

- Chính phủ điện tử đem lại một số lợi ích sau:

Đối với chính phủ

Giúp cho chính phủ được cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết và đúng lúc cho việc ra quyết định. Chính phủ điện tử lý tưởng là một chính phủ cung cấp đầy đủ thông tin, đúng thời điểm cho những người quyết định, đó là lợi thế lớn nhất của công nghệ thông tin.

Chính phủ điện tử sử dụng công nghệ thông tin để tự động hoá các thủ tục hành chính của chính phủ, áp dụng công nghệ thông tin vào các quy trình quản lý, hoạt động của chính phủ. Do đó, tốc độ xử lý các thủ tục hành chính nhanh hơn rất nhiều lần.

Giảm “nạn giấy tờ” văn phòng - công sở, tiết kiệm thời gian, hợp lý hoá việc vận hành công việc, cho phép các cơ quan chính phủ cung cấp các dịch vụ chất lượng cao hơn và giảm ngân sách chi tiêu của chính phủ.

Chính phủ điện tử cho phép tăng cường sự tham gia của công dân với chính phủ.

Đối với công chức

Công nghệ thông tin dùng trong Chính phủ điện tử là một công cụ giúp công chức, viên chức thực hiện công việc quả hơn, có khả năng đáp ứng nhu cầu của công chúng về thông tin truy cập và xử lý chúng; cải thiện chất lượng phục vụ thông qua các giao dịch nhanh hơn, trách nhiệm và quy trình tốt hơn.

Đối với người dân và doanh nghiệp

Chính phủ điện tử tăng khả năng cải thiện chất lượng, phạm vi, và khả năng tiếp cận các dịch vụ.

Giảm thiểu thời gian cho công dân, doanh nghiệp và người lao động khi truy nhập và sử dụng dịch vụ của chính phủ và do đó giảm thiểu chi phí của nhân dân.

Gia tăng cơ hội tham gia của cộng đồng, người dân, doanh nghiệp vào các hoạt động của chính phủ.

Việc tiếp cận Internet và các công nghệ truyền thông kỹ thuật số trong cuộc sống hàng ngày làm tăng dân trí, tăng khả năng tiếp cận tới những thông tin.

Tóm lại, khi được triển khai đạt hiệu suất cao và đúng mục đích, Chính phủ điện tử là công cụ có khả năng tạo ra những cơ hội cho sự phát triển của quốc gia và hiện đại hóa khu vực công. Các chương trình liên quan đến ICT đều

có mục tiêu mở ra những cơ hội mới góp phần cho sự tăng trưởng, sử dụng nhân viên/lao động và tiến hành đổi mới, và thúc đẩy các quốc gia phát triển trong nền kinh tế số mang tính toàn cầu.

## **II. QUY ĐỊNH CỦA CHÍNH PHỦ VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ**

Trong những năm qua, Đảng, Chính phủ luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), đặc biệt là ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước. Nhiều văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành, tạo hành lang pháp lý cho việc thúc đẩy ứng dụng CNTT. Công nghệ thông tin được coi là một công cụ hữu hiệu tạo lập phương thức phát triển mới và bảo vệ Tổ quốc; là động lực quan trọng phát triển kinh tế tri thức, xã hội thông tin, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia trong quá trình hội nhập quốc tế; góp phần đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, bảo đảm phát triển nhanh và bền vững đất nước, có thể kể đến một số văn bản quan trọng sau:

1. Trên cơ sở Luật công nghệ thông tin được Quốc Hội thông qua ngày 29/6/2006, trong đó có quy định các chính sách của Nhà nước về ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin, ngày 10/4/2007 Chính phủ đã ban hành Nghị định số 64/2007/NĐ-CP quy định về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước. Nghị định này áp dụng đối với cơ quan nhà nước bao gồm các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp và các đơn vị sự nghiệp sử dụng ngân sách nhà nước.

Nghị định đã xác định: việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước là việc sử dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả trong hoạt động nội bộ của cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước, trong giao dịch của cơ quan nhà nước với tổ chức và cá nhân, hỗ trợ đẩy mạnh cải cách hành chính và bảo đảm công khai, minh bạch. Đồng thời chỉ rõ:

+ Người đứng đầu cơ quan nhà nước ở các cấp có trách nhiệm chỉ đạo việc ứng dụng công nghệ thông tin vào xử lý công việc, tăng cường sử dụng văn bản điện tử, từng bước thay thế văn bản giấy trong quản lý, điều hành và trao đổi thông tin.

+ Các loại biểu mẫu hành chính cần thiết giải quyết công việc cho người dân, tổ chức từng bước được chuẩn hoá theo quy định và công bố công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước. Trừ trường hợp có quy định khác của pháp luật, mạng nội bộ của cơ quan nhà nước phải kết nối với cơ sở hạ tầng thông tin của Chính phủ để thực hiện việc gửi, trao đổi, xử lý văn bản hành chính trong cơ quan hoặc với các cơ quan, tổ chức khác thông qua môi trường mạng.

+ Cơ quan nhà nước phải xây dựng và ban hành quy chế sử dụng mạng nội bộ, bảo đảm khai thác hiệu quả các giao dịch điện tử trong xử lý công việc của mọi cán bộ, công chức, viên chức, đồng thời bảo đảm an toàn thông tin theo quy định; tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc.

+ Cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước phải cập nhật đầy đủ hoặc có đường liên kết đến các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo của cấp trên phục vụ cho việc tra cứu trên môi trường mạng của cán bộ, công chức, viên chức nhằm hạn chế việc sao chụp văn bản giấy nhận được từ cơ quan cấp trên để gửi cho các cơ quan, tổ chức trực thuộc.

+ Cơ quan nhà nước có trách nhiệm cung cấp trên môi trường mạng những thông tin theo quy định để phục vụ lợi ích hợp pháp của người dân.

+ Việc cung cấp thông tin được thực hiện theo nguyên tắc tạo điều kiện cho người dân tiếp cận nhanh chóng, dễ dàng, tránh phải cung cấp nhiều lần cùng một nội dung thông tin.

+ Cơ quan nhà nước có trách nhiệm tạo thuận lợi cho các hoạt động tiếp nhận ý kiến góp ý, khiếu nại, tố cáo, yêu cầu cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng...

2. Để hướng dẫn thi hành Luật giao dịch điện tử năm 2005, ngày 15/2/2007, Chính phủ ban hành Nghị định số 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. Nhằm đáp ứng các yêu cầu thực tiễn trong quá trình quản lý các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cũng như phù hợp xu thế phát triển của thị trường, công nghệ đang phát triển nhanh, Nghị định 26/2007/NĐ-CP đã được sửa đổi 2 lần tại Nghị định 106/2011/NĐ-CP ngày 23/11/2011 và Nghị định 170/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013.

3. Nghị định số 43/2011/NĐ-CP 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. Nghị định quy định dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng, trong đó:

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

Nghị định cũng quy định trên Cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước phải có những mục thông tin sau:

+ Thông tin giới thiệu:

Đối với bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các cục, tổng cục và cơ quan tương đương, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải có tối thiểu những thông tin về sơ đồ, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị trực thuộc; tóm lược quá trình hình thành và phát triển của cơ quan; tiểu sử tóm tắt và nhiệm vụ đảm nhiệm của lãnh đạo cơ quan.

Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân cấp huyện phải có tối thiểu thông tin về tổ chức bộ máy hành chính, bản đồ địa giới hành chính đến cấp phường, xã, điều kiện tự nhiên, lịch sử, truyền thống văn hóa, di tích, danh thắng; tiểu sử tóm tắt và nhiệm vụ đảm nhiệm của lãnh đạo cơ quan.

+Tin tức, sự kiện: các tin, bài về hoạt động, các vấn đề liên quan thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan.

+ Thông tin chỉ đạo, điều hành bao gồm: ý kiến chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng cơ quan đã được thống nhất và chính thức ban hành bằng văn bản; ý kiến xử lý, phản hồi đối với các kiến nghị, yêu cầu của tổ chức, cá nhân; thông tin khen thưởng, xử phạt đối với tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan; lịch làm việc của lãnh đạo cơ quan.

+ Thông tin tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách: tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn việc thực hiện pháp luật và chế độ, chính sách đối với những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan.

+ Chiến lược, định hướng, quy hoạch, kế hoạch phát triển:

Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực trong phạm vi cả nước. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố cung cấp

thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực tại địa phương.

Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp huyện cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội bao gồm tối thiểu các lĩnh vực: Chính sách ưu đãi, cơ hội đầu tư, các dự án mời gọi vốn đầu tư; quy hoạch xây dựng, quy hoạch đô thị; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; quy hoạch, kế hoạch và hoạt động khai thác tài nguyên thiên nhiên; quy hoạch thu gom, tái chế, xử lý chất thải; danh sách, thông tin về các nguồn thải, các loại chất thải có nguy cơ gây hại tới sức khỏe con người và môi trường; khu vực môi trường bị ô nhiễm, suy thoái ở mức nghiêm trọng và đặc biệt nghiêm trọng, khu vực có nguy cơ xảy ra sự cố môi trường.

+ Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và văn bản quản lý hành chính có liên quan: nêu rõ hình thức văn bản, thẩm quyền ban hành, số ký hiệu, ngày ban hành, ngày hiệu lực, trích yếu, tệp văn bản cho phép tải về. Cung cấp công cụ tìm kiếm văn bản.

+ Cổng Thông tin điện tử Chính phủ và cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải đăng tải Công báo điện tử bao gồm những thông tin: số công báo, ngày ban hành, danh mục văn bản đăng trong công báo và trích yếu nội dung đối với mỗi văn bản.

+ Thông tin về dự án, hạng mục đầu tư, đấu thầu, mua sắm công: Danh sách các dự án đang chuẩn bị đầu tư, các dự án đang triển khai, các dự án đã hoàn tất; mỗi dự án cần có các thông tin gồm: tên dự án, mục tiêu chính, lĩnh vực chuyên môn, loại dự án, thời gian thực hiện, kinh phí dự án, loại hình tài trợ, nhà tài trợ, tình trạng dự án.

+ Mục lấy ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân: Tiếp nhận phản ánh; kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định của pháp luật; đăng tải danh sách văn bản quy phạm pháp luật, chủ trương chính sách cần xin ý kiến; cung cấp các thông tin và chức năng; toàn văn nội dung vấn đề cần xin ý kiến; thời hạn tiếp nhận ý kiến góp ý; xem nội dung các ý kiến góp ý; nhận ý kiến góp ý mới; địa chỉ, thư điện tử của cơ quan, đơn vị tiếp nhận ý kiến góp ý.

+ Thông tin liên hệ của cán bộ, công chức có thẩm quyền bao gồm họ tên, chức vụ, đơn vị công tác, số điện thoại/fax, địa chỉ thư điện tử chính thức.

+ Thông tin giao dịch của cổng thông tin điện tử bao gồm: địa chỉ, điện thoại, số fax, địa chỉ thư điện tử chính thức để giao dịch với tổ chức, cá nhân.

Việc cập nhật thông tin cũng được quy rõ ràng là phải đảm bảo cập nhật thường xuyên, chính xác và đặc biệt đối với thông tin tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách: thời gian cập nhật không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi văn bản pháp luật, chính sách, chế độ chính thức được ban hành. Đối với văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và văn bản quản lý nhà nước: Thời gian cập nhật không quá 02 (hai) ngày làm



việc kể từ ngày văn bản được ban hành đối với cơ quan ban hành văn bản và thời gian cập nhật không quá 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày văn bản được ban hành đối với các cơ quan thuộc phạm vi điều chỉnh của văn bản...

4. Ngày 14/10/2015, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 36a/NQ-CP về Chính phủ điện tử với mục tiêu: Đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn; nâng vị trí của Việt Nam về Chính phủ điện tử theo xếp hạng của Liên hợp quốc; công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng. Các chỉ tiêu chủ yếu đó là:

+ Trong ba năm 2015 - 2017 tập trung đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với tăng cường ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm rút ngắn quy trình xử lý, giảm số lượng và đơn giản hóa, chuẩn hóa nội dung hồ sơ, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

Phấn đấu đến hết năm 2016 các bộ, ngành Trung ương có 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ (dịch vụ công trực tuyến mức độ 3).

Phấn đấu đến hết năm 2016, một số dịch vụ công phổ biến, liên quan nhiều tới người dân, doanh nghiệp được cung cấp ở mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4).

+ Cải cách toàn diện cả ba nhóm chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI); phấn đấu đến hết năm 2016, Việt Nam nằm trong Nhóm 4 và đến hết năm 2017 nằm trong Nhóm 3 các quốc gia đứng đầu ASEAN về chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI) và Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử (EGDI) của LHQ.

Nghị quyết cũng đề ra 5 nhiệm vụ, đó là:

(1) Triển khai các giải pháp để nâng cao cả ba nhóm chỉ số về dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI) theo phương pháp đánh giá Chính phủ điện tử của LHQ.

(2) Xây dựng hệ thống điện tử thông suốt, kết nối và liên thông văn bản điện tử, dữ liệu điện tử từ Chính phủ đến cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Tạo lập môi trường điện tử để người dân giám sát và đóng góp cho hoạt động của chính quyền các cấp.



(3) Thiết lập Cổng dịch vụ công Quốc gia tại một địa chỉ duy nhất trên mạng điện tử (Một cửa điện tử Quốc gia) trên cơ sở hình thành từ các hệ thống thông tin về: Thủ tục hành chính, dân cư, đất đai - xây dựng và doanh nghiệp để cấp phép, thực hiện các thủ tục liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

(4) Ứng dụng CNTT gắn kết chặt chẽ với công cuộc cải cách hành chính và các nhiệm vụ, giải pháp về nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện môi trường kinh doanh; triển khai thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử).

(5) Nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng viễn thông, bảo đảm chất lượng đường truyền. Đẩy mạnh triển khai đưa hạ tầng di động và Internet về vùng sâu, vùng xa. Tăng cường bảo đảm an toàn thông tin, an ninh thông tin.

5. Để thực triển khai Nghị quyết của Chính phủ, ngày 26/10/2015, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1819/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020”. Với mục tiêu cụ thể:

+ Cung cấp đầy đủ thông tin trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của tất cả các cơ quan nhà nước theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ 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.

+ 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến 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.

+ 50% số hộ, cá nhân kinh doanh kê khai nghĩa vụ thuế phát sinh qua mạng từ việc cho thuê tài sản và lệ phí trước bạ khi đăng ký ô tô, xe máy.

+ Ứng dụng công nghệ thông tin để rút ngắn thời gian thực hiện thông quan hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu cho doanh nghiệp, đạt mức trung bình của các nước ASEAN-4.

+ 90% cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch điện tử trong việc thực hiện thủ tục tham gia Bảo hiểm xã hội; ứng dụng công nghệ thông tin để giảm số giờ thực hiện thủ tục Bảo hiểm xã hội, đạt mức trung bình của các nước ASEAN-4.

+ Tối thiểu 50% số lượng các gói thầu chào hàng cạnh tranh, 40% số lượng các gói thầu quy mô nhỏ đấu thầu rộng rãi, đấu thầu hạn chế trên phạm vi toàn quốc thực hiện lựa chọn nhà thầu qua mạng.

+ Tỷ lệ cấp đăng ký doanh nghiệp qua mạng đạt 20%.

+ Tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng đạt 10%.

+ 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, Chính phủ dưới dạng điện tử (bao gồm cả các văn bản trình song song cùng văn bản giấy).

+ 80% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước dưới dạng điện tử (bao gồm cả các văn bản gửi song song cùng văn bản giấy).

+ Xây dựng và hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật các cấp, tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử đồng bộ, kết nối, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin.

+ Đẩy nhanh tiến độ triển khai, đưa vào sử dụng hiệu quả các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử theo Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22 tháng 5 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ.

+ Triển khai đô thị thông minh ít nhất tại 3 địa điểm.

Theo quyết định của Thủ tướng đã đưa ra danh mục 82 nhóm các dịch vụ công được ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại 17 bộ, cơ quan ngang bộ; 40 nhóm thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại cấp tỉnh; 8 nhóm thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại cấp huyện; 5 nhóm thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại cấp xã.

Cùng với nhiệm vụ phát triển và hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử, cần phát triển hạ tầng kiến trúc Chính phủ điện tử, triển khai chứng thực điện tử và chữ ký số trong các cơ quan thuộc hệ thống chính trị, kết nối, liên thông các hệ thống thông tin ở Trung ương và địa phương...

6. Ngày 9/6/2017, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục ban hành Quyết định số 846/QĐ-TTg ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 thực hiện tại các bộ, ngành và địa phương năm 2017. Theo đó, Danh mục gồm 707 thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4. Trong đó, có 354 thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để các bộ, ngành thực hiện trong năm 2017 và 353 thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để các địa phương thực hiện trong năm 2017.

### **III. MỘT SỐ KỸ NĂNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

#### **1. Sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành**

Thực hiện Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước và các chương trình, kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, trong thời gian qua, các cơ quan nhà nước đã nỗ lực ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, điều hành, trao đổi văn bản, tài liệu điện tử, hướng tới nâng cao hiệu quả hoạt động và bước đầu đạt được những kết quả quan trọng. Tuy nhiên cơ quan nhà nước đã được đầu tư hạ

tăng kỹ thuật, các hệ thống quản lý văn bản và điều hành, hệ thống thư điện tử, nhưng phần lớn các văn bản vẫn được trao đổi bằng hình thức giấy tờ truyền thống gây lãng phí thời gian và chi phí, công tác xử lý, điều hành công việc qua mạng của lãnh đạo các cấp rất ít được thực hiện vì vậy vẫn chưa tận dụng hiệu quả các điều kiện hiện có để thực sự tạo nên một môi trường làm việc điện tử hiện đại, minh bạch, giảm giấy tờ, tiết kiệm chi phí, thời gian. Một trong những nguyên nhân đó là nhiều đơn vị vẫn chưa có những quy định cụ thể về việc áp dụng các phương thức trao đổi văn bản điện tử dẫn đến các cán bộ, công chức vẫn còn e ngại, lúng túng trong việc sử dụng hệ thống thư điện tử, hệ thống quản lý văn bản và điều hành trong công việc, bên cạnh đó bản thân phần mềm quản lý điều hành và trao đổi điện tử vẫn còn có nhiều nhược điểm như: Nhiều thư rác, thư nặc danh, thư giả mạo hay lừa đảo; tính bảo mật không cao, mật khẩu dễ bị đánh cắp; tính quản lý, tính ổn định của hệ thống không cao; khả năng tìm kiếm thông tin, văn bản vẫn còn thấp...

Vì vậy, trong quá trình xây dựng, triển khai áp dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành trong cơ quan cần phải xây dựng hoặc lựa chọn các phần mềm quản lý và điều hành quản trị toàn diện, chuyên nghiệp, phải khắc phục được các nhược điểm trên.

a) Phần mềm quản lý văn bản và điều hành cần phải đáp ứng được một số các tiêu chí sau:

+ Phần mềm phải được thiết kế một cách khoa học với đầy đủ chức năng trao đổi thông tin, điều hành tác nghiệp và quản lý văn bản, điều hành công việc trực tuyến trên mạng máy tính. Có khả năng theo dõi xử lý văn bản và điều hành công việc từ xa thông qua Internet (có phiên bản chạy trên trên thiết bị di động thông minh (Máy tính bảng, điện thoại smartphone, iPhone, Ipad ...) với các nền tảng Android, iOS, Windows Phone giúp người dùng dễ dàng truy cập, xử lý văn bản, điều hành công việc từ xa thông qua Internet).

+ Quản lý văn bản toàn diện: Phải đáp ứng được yêu cầu quản lý công văn với đầy đủ các nghiệp vụ liên quan như cập nhật công văn đi, đến, phân loại công văn, phê duyệt công văn, xem công văn theo ngày, tuần, tháng; xem theo ngày cập nhật, ngày công văn đến, ngày hiệu lực, ngày hết hiệu lực...Ngoài ra, chức năng bình luận công văn cho phép mọi người ghi chú, ghi ý kiến cá nhân của mình vào từng công văn hoặc đánh dấu thông tin cần nhớ để sau này có thể xem lại khi cần. Chức năng quản lý công văn phải là 1 hệ nhiều cấp (N-cấp) mà ở đó các đơn vị tham gia sử dụng có thể gửi công văn cho nhau. Công văn đi của đơn vị gửi là công văn đến của đơn vị nhận.

+ Quản lý công việc, theo dõi tiến độ xử lý công việc: Phần mềm phải cung cấp cho người dùng chức năng quản lý điều hành công việc, chức năng hỗ trợ lãnh đạo và những người có trách nhiệm điều hành công việc. Có thể tạo lập công việc từ văn bản đến hoặc tạo lập công việc phi giấy tờ, tạo lập tiến độ thực hiện và theo dõi, đánh giá tiến độ thực hiện cho phép quản lý thông tin theo

dạng sự kiện diễn tiến theo thời gian như hồ sơ vụ việc, vụ kiện, vụ án hay quản lý tiến độ dự án,... cho phép nhà quản lý điều hành công việc từ xa bằng cách giao việc, chỉ đạo công việc, hướng dẫn thực hiện, giải đáp vướng mắc...; các nhóm thông tin như công văn, tài liệu được đưa vào xử lý theo luồng và được theo dõi từ lúc bắt đầu cho tới khi kết thúc. Người giao việc và người được giao có thể trao đổi file tài liệu, trao đổi ý kiến qua lại nhằm tiến tới đích hoàn thành công việc. Có thể triển khai trên môi trường Internet để nhà quản lý có thể ở bất kỳ vị trí nào vẫn điều hành công việc và có thể đánh giá tiến độ thực hiện công việc, theo dõi tận cùng kết quả công việc.

+ Quản lý hồ sơ công việc, lưu trữ tài liệu chuyên nghiệp: Phần mềm cần đáp ứng yêu cầu quản lý thông tin theo dạng sự kiện diễn tiến theo thời gian như hồ sơ vụ việc. Từ chức năng quản lý hồ sơ, người dùng có thể áp dụng để quản lý các phiên bản tài liệu theo từng thời kỳ (như quản lý các số báo phát hành, quản lý các phiên bản nâng cấp của một phần mềm,...) hoặc theo dõi những sự kiện thời sự đã và đang diễn ra chưa biết khi nào mới kết thúc; cho phép quản lý các tài liệu dùng chung, các văn bản liên quan theo chủ đề, lưu trữ một cách khoa học, dễ dàng tra cứu và tìm kiếm, chia sẻ nội bộ.

+ Phải đáp ứng được yêu cầu về tính bảo mật.

+ Phải tích hợp được nhiều tiện ích văn phòng giúp người dùng có thể trao đổi thông tin nội bộ nhanh chóng, chính xác và chính thống như: Hệ thống trao đổi thảo luận, chat, tin nhắn, email, thông báo, danh bạ, ghi chép, ghi chú, nhắc việc... Có phân hệ giúp người dùng tùy biến sử dụng, tạo lập các tính năng cho riêng cá nhân sử dụng...

b) Trong triển khai thực hiện trao đổi văn bản điện tử:

Theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng thì:

- Các cơ quan nhà nước từ cấp đơn vị trực thuộc tại các bộ, từ cấp sở, ban, ngành, quận, huyện tại các địa phương trở lên phải sử dụng hệ thống thư điện tử để trao đổi các loại văn bản sau đây trong nội bộ mỗi cơ quan: Giấy mời họp nội bộ; tài liệu phục vụ họp; văn bản đề biết, đề báo cáo; thông báo chung của cơ quan; các tài liệu cần trao đổi trong quá trình xử lý công việc; từng bước ứng dụng rộng rãi hệ thống thư điện tử đến cấp xã, phường tại các địa phương;

- Sử dụng phối hợp giữa hệ thống thư điện tử và hệ thống quản lý văn bản và điều hành trong điều hành công việc, bảo đảm tính hiệu quả, thuận tiện;

- Sử dụng hiệu quả hệ thống thư điện tử hoặc hệ thống quản lý văn bản và điều hành (nếu các hệ thống quản lý văn bản và điều hành giữa các cơ quan đã được kết nối với nhau) để gửi, nhận văn bản hành chính giữa các cơ quan nhà nước với nhau, hoặc với các cơ quan khác, tiến tới thay thế dần văn bản giấy; khuyến khích việc trao đổi các loại hồ sơ công việc và văn bản khác giữa các cơ quan, tổ chức qua mạng đến tất cả các cấp;

- Sử dụng ngay các trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử của đơn vị hoặc Cổng thông tin điện tử của Chính phủ để đăng tải các văn bản quy phạm pháp luật và các loại thông tin khác nêu tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 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, phục vụ việc tham khảo, sử dụng, lưu trữ trên máy tính, hạn chế sao chụp ra bản giấy để gửi đến các cơ quan, đơn vị trực thuộc hoặc cá nhân; đăng tải các dự thảo văn bản cần xin ý kiến rộng rãi các tổ chức, cá nhân, hạn chế việc gửi dự thảo văn bản in trên giấy để xin ý kiến.

Tuy nhiên, để thuận lợi cho việc trao đổi văn bản điện tử, các cơ quan cũng cần phải “chuẩn hóa” bản thân văn bản điện tử được trao đổi và lưu ý một số vấn đề sau:

#### Định dạng của văn bản điện tử

- Sử dụng bộ mã các ký tự chữ Việt theo tiêu chuẩn TCVN 6909:2001 để thể hiện các nội dung văn bản điện tử;

- Văn bản điện tử có thể chỉnh sửa sử dụng định dạng tệp dữ liệu theo tiêu chuẩn kỹ thuật (.txt), (.odt), (.rtf), (.doc), (.docx), (.xls), (xlsx), (.ppt), (pptx) hoặc các định dạng tương tự khác theo quy định của pháp luật;

- Văn bản điện tử không thể chỉnh sửa dạng ảnh quét, được số hóa từ văn bản gốc (có chữ ký của Thủ trưởng cơ quan và dấu đỏ của cơ quan) sử dụng định dạng tệp dữ liệu theo tiêu chuẩn kỹ thuật (.pdf) hoặc các định dạng tương tự khác theo quy định của pháp luật.

#### Đối với hộp thư điện tử

- Mỗi đơn vị, tổ chức cần phải có phải có hộp thư điện tử công vụ dùng riêng để phục vụ cho mục đích trao đổi văn bản điện tử chính thức trong quá trình quản lý, chỉ đạo, điều hành để thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của cơ quan mình và phải đăng tải hộp thư điện tử công vụ này lên trên cổng/trang thông tin của đơn vị mình (nếu có);

- Cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước chỉ sử dụng hộp thư điện tử công vụ được cấp cho mình để gửi văn bản điện tử có nội dung đúng với trách nhiệm, công việc được phân công và phải chịu trách nhiệm về nội dung thư điện tử gửi đi từ hộp thư này;

- Văn bản điện tử trao đổi qua hộp thư điện tử phải được quản lý và lưu trữ, bảo đảm độ tin cậy, tính toàn vẹn của văn bản và phải có khả năng truy cập khi cần thiết.

#### Đối với hệ thống quản lý văn bản và điều hành

- Cơ quan nhà nước ưu tiên sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành để trao đổi văn bản điện tử trong nội bộ cơ quan và giữa cơ quan nhà nước với nhau;



- Cơ quan nhà nước phải thiết lập quy trình xử lý văn bản trên hệ thống quản lý văn bản và điều hành tuân thủ các yêu cầu quy định pháp luật hiện hành về văn thư, lưu trữ; phù hợp các yêu cầu quy trình nghiệp vụ, đặc điểm tổ chức, chức năng của cơ quan;

- Cá nhân sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành phải bảo vệ mật khẩu tài khoản hệ thống quản lý văn bản và điều hành và chịu trách nhiệm về hành vi, nội dung văn bản được trao đổi từ tài khoản hệ thống của mình;

- Phải tuân thủ các yêu cầu quy định pháp luật hiện hành về văn thư, lưu trữ; phù hợp các yêu cầu về quy trình nghiệp vụ trên thực tế (định hướng áp dụng quy trình cải cách hành chính theo ISO 9001:2000);

- Cho phép tự định nghĩa các chu trình lưu chuyển văn bản đi, đến và nội bộ;

- Đáp ứng khả năng cài đặt trong những hệ thống mạng có phân vùng bảo mật nhiều lớp, có khả năng tích hợp và xác thực thông qua các hệ thống danh bạ điện tử như AD, LDAP;

- Đáp ứng khả năng an toàn, bảo mật thông tin theo nhiều mức: mức mạng, mức xác thực người sử dụng và mức CSDL;

- Mô hình hệ thống phải cho phép khả năng triển khai mở rộng thêm các điểm kết nối vào hệ thống để gửi nhận văn bản dễ dàng và nhanh chóng mà không làm ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống.

#### Đối với cổng/trang thông tin điện tử

- Các văn bản điện tử như văn bản quy phạm pháp luật, báo cáo tổng hợp, thống kê, lịch công tác, dự thảo văn bản cần xin ý kiến, chương trình, kế hoạch v.v... mà được phép đăng trên cổng/trang thông tin điện tử phải tuân thủ quy định về cung cấp thông tin tại Điều 5, Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ 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;

- Có chính sách quản lý, phân quyền truy cập cũng như cập nhật tin bài một cách chặt chẽ để không xảy ra các trường hợp sai sót trong việc đăng tải thông tin;

- Giao diện được trình bày khoa học, hợp lý và đảm bảo mỹ thuật hài hòa với mục đích của Cổng thông tin Bộ/Tỉnh, tuân thủ các chuẩn về truy cập thông tin;

- Tương thích với các trình duyệt Web thông dụng;

- Phải tích hợp với cơ sở dữ liệu danh bạ điện tử theo chuẩn truy cập thư mục LDAP v3;

- Thống nhất tiêu chuẩn tích hợp dữ liệu và truy cập thông tin:



- + XML 1.0
- + RSS 2.0/ ATOM 1.0
- + RDF
- +(JSR168/JSR 286 cho Portlet API, WSRP 1.0/WSRP2.0)/WebPart)
- + SOAP v1.2 (WebService)

- Liên kết với các cổng thông tin, trang thông tin có sẵn của các đơn vị trực thuộc Bộ/Tỉnh dưới dạng liên kết hoặc nhúng (Link/WebClipping).

Để việc trao đổi văn bản điện tử diễn ra thuận tiện, nhanh chóng và bảo đảm an toàn, an ninh, ngoài các khuyến nghị trên, các cơ quan nhà nước cần phải xem xét một cách kỹ lưỡng quy trình làm việc của đơn vị mình, tổng hợp tất cả các yếu tố về cả ưu điểm, lẫn nhược điểm của từng phương thức trao đổi văn bản điện tử để từ đó có thể xây dựng những chính sách, quy định một cách chặt chẽ cho riêng đơn vị mình nhằm thúc đẩy việc trao đổi văn bản điện tử tạo nên một môi trường làm việc điện tử hiện đại, minh bạch, giảm giấy tờ, tiết kiệm chi phí, thời gian.

## **2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

### **a) Đánh giá chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Khái niệm về dịch vụ công trực tuyến; các mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ và lộ trình triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ trong từng giai đoạn đã được nêu khá cụ thể ở phần trên. Phần này chỉ đề cập đến những khó khăn và một số vấn đề cần lưu ý trong đẩy mạnh triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Như chúng ta đã biết, việc cung cấp các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai Chính phủ điện tử. Sử dụng DVCTT giúp giảm thời gian gửi/nhận hồ sơ, giảm công sức, tăng hiệu quả kinh tế. Người dân, doanh nghiệp, các tổ chức... có thể giao dịch 24/24 giờ trong ngày, tại bất cứ đâu có kết nối internet. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ (DVCTT mức độ 3). Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng (DVCTT mức độ 4). Khi sử dụng DVCTT người dân được hưởng thụ dịch vụ thuận lợi, tiết kiệm chi phí cũng như thời gian đăng ký, làm các thủ tục hành chính, đặc biệt là tránh được tệ nạn những nhiễu, quan liêu, phiền hà... từ những cán bộ công quyền. Ngoài ra, người dân còn biết được hồ sơ đăng ký của mình đang ở khâu nào trong quy trình xử lý. Ngày gửi hồ sơ, hồ sơ gửi đã đúng chưa, loại hồ sơ cần bổ sung (nếu thiếu), ngày nhận kết quả... được hiển thị minh bạch rõ ràng.

Tuy nhiên, theo các cơ quan chức năng có liên quan tới công nghệ thông tin cho biết, đến nay chưa đạt 30% dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, còn ở cấp độ 4 - cấp cao nhất - cho phép người dân ngồi ở nhà làm hết các thủ tục và nhận kết quả trực tuyến, mới có hơn 1.200 dịch vụ công đang được cung cấp, chỉ đạt 1% so với tổng số 125.000 dịch vụ công mà Chính phủ, cơ quan hành chính các cấp đang cung cấp cho người dân. Vậy là còn hàng ngàn loại giấy tờ hành chính chưa biết đến bao giờ mới có thể thực hiện được hoàn toàn qua mạng. Thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh là những địa phương tiên phong trong cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử và đang xây dựng thành phố thông minh, nhưng loại dịch vụ này làm các nhà chức trách phải "sốt ruột". Thành phố Hà Nội đã áp dụng dịch vụ công trực tuyến từ tháng 8/2016 và phần đầu hết năm 2016 đạt 40% dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 trong tổng số khoảng 1.800 dịch vụ hành chính công. Nhưng những dịch vụ đã triển khai ở mức 3 chất lượng cũng rất đáng suy nghĩ, ví dụ "chuyện học bạ điện tử", tháng 1/2017 các trường phổ thông ở Hà Nội khi dùng phần mềm tính điểm mới đã phải thốt lên rằng: "Chúng tôi quá khổ với phần mềm tính điểm mới", có thầy phải thức tới 3 giờ sáng để chuyển điểm về Sở, do phần mềm mới chưa được thử nghiệm đã đưa vào sử dụng nên liên tục bị trục trặc. Còn người dân thì cũng chưa mặn mà với loại dịch vụ này. Thành phố Hồ Chí Minh đã triển khai dịch vụ công trực tuyến được hơn một năm, nhưng lãnh đạo thành phố cũng rất "sốt ruột" vì kết quả đạt được không như mong đợi. Báo Sài Gòn Giải Phóng tháng 3/2017 có bài phản ánh, cho thấy, hầu hết các quận-huyện của thành phố, người dân chưa mặn mà với dịch vụ công trực tuyến mà vẫn trực tiếp đến cơ quan công quyền để nộp thủ tục hành chính. Họ hầu như không quan tâm đến những tiện ích công qua mạng mà nếu có cũng chỉ là tham khảo. Quận 1 - quận đi đầu trong công tác ứng dụng công nghệ thông tin và cải cách hành chính, có tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến rất thấp. Cụ thể, với lĩnh vực đăng ký hộ kinh doanh cá thể, trong năm 2016 chỉ có trên 100 trường hợp thực hiện thủ tục này qua mạng, chiếm chưa đến 10% trên tổng số hơn 1.200 hồ sơ. Tương tự, lĩnh vực cấp bản sao trích lục hộ tịch, số người thực hiện hiện dịch vụ này qua mạng cũng chưa đạt 10%.

b) Nguyên nhân của hạn chế và các giải pháp khắc phục

Thứ nhất, ít công dân điện tử

Tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến còn rất thấp, do: Cơ sở hạ tầng còn nhiều yếu kém, hệ thống trang thiết bị của mạng lưới trực tuyến chưa đồng bộ; có địa phương lập trang Thông tin điện tử chỉ để giới thiệu thông tin chung về địa giới hành chính, thông tin thời sự, nhất là hoạt động của lãnh đạo và mang tính phong trào, cũng "gọi là có" như các địa phương khác để không mang tiếng là lạc hậu, mà chưa lấy tiêu chí quan trọng là mang lại tiện ích về dịch vụ công cho người sử dụng. Điềm lại các dịch vụ công trực tuyến hiện nay vẫn chưa có nhiều dịch vụ mang tính "an sinh" hàng ngày để thực sự phục vụ người dân.

Thứ 2, trình độ, kiến thức CNTT của người dân còn chưa đồng đều, nhiều người dân còn chưa được tiếp xúc với máy tính, internet. Bên cạnh đó, còn có tâm lý lo ngại về sự không thuận tiện, sử dụng mất an toàn thông tin khi sử dụng DVCTT nên đa số người dân vẫn lựa chọn cách truyền thống, đến trực tiếp cơ quan chức năng để thực hiện thủ tục hành chính. Do vậy, số lượng người sử dụng DVCTT vẫn chưa được cao.

Thứ 3, việc tuyên truyền, hỗ trợ sử dụng DVCTT chưa được thực hiện đầy đủ, thường xuyên dẫn đến việc triển khai DVCTT vẫn còn chưa đồng bộ. Bên cạnh đó, công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của DVCTT vẫn còn hạn chế dẫn đến người dân gặp khó khăn trong việc tiếp cận DVCTT.

Thứ 4, tại một số văn bản, quy định vẫn chưa sửa đổi kịp thời để thực hiện theo quy trình điện tử, người dân và doanh nghiệp vẫn phải nộp chứng từ giấy khi thực hiện các TTHC. Quy trình TTHC có nhiều mẫu biểu phức tạp, hồ sơ phải scan nhiều.

Thứ 5, việc liên kết tích hợp dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước thuộc Chính phủ còn gặp nhiều khó khăn về mặt pháp lý và cơ sở hạ tầng. Bên cạnh đó, hệ thống mạng đôi khi còn gặp trục trặc trong việc truyền tải dữ liệu nên việc đăng ký hay cập nhật cũng còn gặp khó khăn.

Thứ 6, còn có cơ quan nhà nước chưa thực sự quan tâm tới việc đưa vào sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp (không bố trí người theo dõi, xử lý hồ sơ trực tuyến; không bố trí nhân lực trợ giúp người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến).

Thứ 7, việc xác thực người sử dụng của nhiều dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 còn đơn giản. Điều này có thể dẫn đến khả năng giả mạo người sử dụng, tăng lượng hồ sơ không đúng.

Như vậy, Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, trong đó có mục tiêu: đến năm 2020 hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3 và 4. Nhưng "cung" có, mà ít "công dân điện tử" sử dụng thì trở nên lãng phí.

#### Giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến

Để phát huy những thành quả đạt được trong triển khai dịch vụ công trực tuyến thời gian qua, đồng thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, trong thời gian tới, các bộ, ngành và địa phương cần:

- Thường xuyên tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho các đơn vị nghiệp vụ về các DVCTT, đào tạo bổ sung về chuyên môn nghiệp vụ đảm bảo nắm đầy đủ thủ tục hành chính theo từng nhóm ngành đối với công chức tiếp nhận và trả kết quả, từ đó nâng cao chất lượng đội ngũ công chức thực hiện quản lý và cung cấp DVCTT.

- Hoàn thiện các văn bản, các quy định nhằm đảm bảo tính pháp lý của các DVCTT.

- Tăng cường sự đảm bảo về an toàn và bí mật thông tin của các cá nhân khi sử dụng DVCTT.

- Tăng cường công tác phối hợp, hỗ trợ các đơn vị nghiệp vụ rà soát thủ tục áp dụng theo hướng điện tử hóa. Công khai minh bạch quá trình tiếp nhận, thụ lý, xử lý, hoàn trả hồ sơ cho công dân, doanh nghiệp. Đảm bảo việc giám sát của công dân, doanh nghiệp đối với toàn bộ quá trình xử lý thủ tục hành chính của cán bộ công chức.

- Mở rộng chia sẻ thông tin, trao đổi dữ liệu điện tử với các bộ, ngành, địa phương; tổ chức cung cấp dịch vụ dữ liệu điện tử cho cơ quan nhà nước và xã hội theo quy định.

- Hình thành cơ sở dữ liệu hồ sơ của công dân, doanh nghiệp làm cơ sở xác thực hồ sơ điện tử cho công dân và doanh nghiệp tạo tiền đề giảm thiểu hồ sơ phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Xây dựng và phát triển các dịch vụ cung cấp thông tin dữ liệu điện tử nhằm đa dạng hóa các kênh thông tin, nâng cao chất lượng phục vụ theo yêu cầu của người dân và doanh nghiệp. Tạo môi trường cho công dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận thông tin và gửi hồ sơ đăng ký giải quyết thủ tục hành chính mọi lúc mọi nơi.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp cận, sử dụng các DVCTT của các cơ quan qua môi trường mạng một cách thuận lợi nhất.

Sự phát triển về lượng và chất của dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến là một tiêu chí để đánh giá nền kinh tế thị trường. Mức độ phát triển dịch vụ công phản ánh mức độ phát triển, tính chất xã hội của kinh tế thị trường, "tính nhân dân" của một nhà nước. Nó khác hẳn tính chất bao cấp ban ơn của Nhà nước trong nền kinh tế kế hoạch hóa trước đây. Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc từng nói "Chính phủ đang hướng đến xây dựng một Chính phủ kiến tạo mà việc phục vụ nhân dân phải xuống tới tận địa phương, không chỉ dừng ở cấp trung ương".

### **3. ISO điện tử**

#### **a) Khái niệm về ISO**

ISO là bộ tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL), áp dụng cho mọi loại hình tổ chức/doanh nghiệp nhằm đảm bảo khả năng cung cấp sản phẩm để đáp ứng yêu cầu khách hàng và luật định một cách ổn định và thường xuyên nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. “Việc áp dụng hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO (9000 hoặc 14000) sẽ đem lại lòng tin cho khách hàng, tăng lợi nhuận nhờ sử dụng hợp lý các nguồn lực và giảm chi phí.

- ISO giấy (ISO truyền thống):

Hiện nay các đơn vị hành chính nhà nước cũng như các doanh nghiệp đang triển khai hệ thống quản lý (QL) chất lượng theo tiêu chuẩn ISO nhằm minh bạch hóa công việc. ISO mô tả nội dung công việc, thời gian thực hiện, kết quả phải đạt được qua biểu mẫu. Để QL theo ISO, mọi vị trí trong quy trình đều phải xác nhận một cách thủ công thời điểm bắt đầu và kết thúc công việc, vì vậy mỗi loại hình công việc đều phát sinh thêm một biểu mẫu về tiến trình theo ISO.

- ISO điện tử :

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý quy trình công việc và hỗ trợ xử lý nghiệp vụ chính là hình thức ISO điện tử. ISO điện tử là một hệ thống tin học hóa toàn bộ các quy trình và biểu mẫu ISO trong đơn vị, áp dụng dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ truyền thông qua mạng Internet. Việc đẩy mạnh áp dụng ISO điện tử để nâng cao khả năng ứng dụng CNTT cho cơ quan và nâng cao tính minh bạch, tiết kiệm thời gian lưu trữ, tìm kiếm, chi phí in ấn.

b) Những khó khăn, bất cập trong việc triển khai ISO truyền thống

Việc ứng dụng các tiêu chuẩn vào hệ thống quản lý vẫn chưa được các cơ quan hành chính quan tâm đúng mức. Nhiều nơi đua nhau xây dựng và áp dụng ISO nhưng lại không hiểu rõ làm sao cho phù hợp với đặc thù của mình.

Trong thực tế, có những cơ quan có giấy chứng nhận ISO vẫn hay than phiền là họ cảm thấy phiền toái với hệ thống quản lý chất lượng. Việc áp dụng do vậy kém hiệu quả.

Nhiều chuyên gia phân tích nguyên nhân: do các cơ quan hành chính xem ISO như là hình thức phải có. Không ít cơ quan khi đã có được giấy chứng nhận ISO, rồi xem như đã hoàn thành nhiệm vụ. ISO là giấy thông hành để vượt qua đòi hỏi bắt buộc của cơ quan nhà nước cấp trên. Khi có được trong tay tờ giấy chứng nhận ISO (do một tổ chức nào đó cấp), có cơ quan lập tức cho đóng khung, treo ở nơi trang trọng nhất trong trụ sở. Nhưng thực tế, những cơ quan này lại thiếu quan tâm, thậm chí là “mặc kệ”, bỏ ngỏ tất cả các quy định, hướng dẫn công việc theo quy trình quản lý ISO để quay lại cách làm cũ... Mặt khác, trước khi áp dụng, có cơ quan lại mời phải một số chuyên gia tư vấn còn ít hiểu về ISO. Họ tư vấn cho cơ quan soạn thảo những tài liệu rườm rà thiếu thực tế. Bên cạnh đó việc áp dụng quản lý theo hình thức ISO truyền thống (giấy) vẫn còn có nhiều nhược điểm như:

- Thứ nhất: việc kiểm soát thông tin thủ công, chỉ những người trong quy trình mới biết được tình trạng thực hiện công việc của các công đoạn trước thông qua phiếu kiểm soát ISO; không tra cứu và tổng hợp thông tin về tình trạng công việc.

- Thứ hai: tài liệu về ISO rất nhiều, lên đến vài trăm trang, không ai có thể nhớ hết để thực hiện trong lĩnh vực của mình.



- Thứ ba: với một nền hành chính luôn thay đổi, nghị định và thông tư ra đời liên tục, biểu mẫu và quy trình được soạn thảo khi xây dựng ISO nhanh chóng lạc hậu, không theo kịp thực tế.

- Thứ tư: cơ chế kiểm soát thường xuyên và xử phạt khi không theo đúng ISO hầu như không được xây dựng và áp dụng, nên chỉ một vài tháng sau khi công bố và áp dụng ISO thì tất cả lại trở về như cũ.

#### c) ISO điện tử - hiệu quả, nhanh và tiết kiệm

Ưu điểm của hình thức ISO điện tử đó là ISO điện tử được xây dựng mặc định trong hệ thống gồm: quy trình công việc, nội dung thực hiện, thời gian quy định cho từng công đoạn; biểu mẫu được kết xuất tự động mang tính thống nhất, chuẩn hóa, không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của những người tham gia vào quy trình. Tiến trình công việc sẽ tự động được ghi nhận và kết xuất ra dưới hình thức biểu mẫu hoặc bảng tổng hợp. Ở bất cứ thời điểm nào, bất cứ vị trí nào, khi được phân quyền là có thể tra cứu hoặc tổng hợp thông tin chi tiết nhiều chiều, nhiều dữ kiện khác nhau. Điều đó giúp chuyên viên nắm được khối lượng và thời gian thực hiện công việc, lãnh đạo các cấp nắm được kết quả thực hiện chi tiết đến từng chuyên viên, từng phòng ban/bộ phận và cả bộ máy thuộc quyền quản lý của mình.

ISO điện tử rất dễ dàng cập nhật những thay đổi về quy trình và biểu mẫu nhằm đáp ứng biến động thực tế. Khi có thay đổi, việc phổ cập quy trình mới, biểu mẫu mới được thực hiện hoàn toàn tự động. Với ISO điện tử, việc công bố thông tin cho người dân trở nên dễ dàng và hoàn toàn tự động. Người dân có thể tham gia kiểm soát chất lượng và kết quả công việc chi tiết đến từng chuyên viên.

#### ISO điện tử có thể phân thành 2 dạng:

Dạng thứ nhất là các quy trình công việc ổn định trong một thời gian nhất định, liên quan đến nhiều phòng ban/bộ phận, có sự tham gia của nhiều người. Trong những quy trình này, mỗi phòng ban/bộ phận tham gia những công việc thường xuyên và ổn định, có quy định thời gian thực hiện trong từng công đoạn. Đối với dạng này, quy trình tương đối ổn định, chỉ thay đổi khi có quy định, thông tư mới, phù hợp áp dụng giải quyết thủ tục hành chính ở các phường/xã, quận/huyện, hoặc các sở.

Thứ hai là dạng công việc phát sinh và được phân thực hiện theo thời gian. Khi phát sinh công việc thì xây dựng quy trình và triển khai vận hành theo quy trình. Dạng thứ hai hợp với những đơn vị quản lý công việc theo đầu việc phát sinh.

Để triển khai ISO điện tử, cần đầu tư hạ tầng kỹ thuật CNTT về mạng và phần cứng. Việc đầu tư tùy theo năng lực tài chính của từng cơ quan, đơn vị. Với những cơ quan, đơn vị có khả năng tài chính thì có thể triển khai vận hành ISO điện tử đến từng cán bộ, công chức. Với những cơ quan, đơn vị khả năng tài



chính còn hạn chế thì chỉ cần đầu tư đến phòng ban/bộ phận là có thể triển khai ISO điện tử. Việc đầu tư có thể phân thành giai đoạn phù hợp với tình hình thực tế của từng đơn vị.

Cần nhận thức rằng, ISO thủ công hay ISO điện tử thì con người vẫn là thành phần quyết định chính để hệ thống vận hành theo ISO. Với ISO thủ công, mỗi người tham gia trong quy trình cần phải ký xác nhận ngày nhận và ngày kết thúc công việc. Với ISO điện tử, họ phải thực hiện thao tác xác nhận công việc đã hoàn thành. Việc thao tác trong phần mềm thực sự đơn giản và nhanh hơn rất nhiều so với ghi nhận trên phiếu kiểm soát ISO. Tuy nhiên, thói quen thủ công là một cản trở lớn khi bắt đầu triển khai ISO điện tử. Mặt khác, nếu chỉ trông đợi tinh thần tự giác của từng vị trí trong quy trình thì chắc chắn ISO sẽ không thể duy trì. Triển khai ISO dù điện tử hay thủ công cũng đòi hỏi tính kiểm soát và các chế tài nhằm đảm bảo bộ máy vận hành theo các tiêu chuẩn ISO.

Việc triển khai ISO điện tử trong công việc giúp tiết kiệm chi phí và giảm thiểu thời gian rất nhiều: như nếu sử dụng ISO giấy khi trình lãnh đạo phê duyệt một quy định, hay một quy trình công việc nào đó, nhân viên phải in ra nhiều lần trước khi duyệt, làm lãng phí tiền bạc và thời gian. Nhưng nếu sử dụng ISO điện tử, văn bản sẽ gửi qua mạng mà không cần phải in khi lãnh đạo chưa thống nhất duyệt. Cách này sẽ làm giảm chi phí, khối lượng giấy tờ công tác văn phòng. Hay như áp dụng ISO giấy nếu các cấp lãnh đạo đi công tác xa, các văn bản quan trọng sẽ không được phê duyệt nên công việc ngưng trệ. Nhưng nay, khi sử dụng ISO điện tử thì có thể phê duyệt qua mạng. Nhờ đó, công việc cơ quan chạy bình thường không ảnh hưởng đến hiệu suất công việc chung.

Thông qua việc quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của mỗi vị trí công việc thì cán bộ công nhân viên trong cơ quan, đơn vị có ý thức kỷ luật lao động tốt, làm việc khoa học, nề nếp hơn.

Tại thành phố Hồ Chí Minh đã triển khai các ứng dụng “Nhận hồ sơ một cửa, luân chuyển và điều hành xử lý hồ sơ” ở nhiều đơn vị quận/huyện. Ngay cả đối với các quận/huyện ven nội và ngoại thành như Bình Tân, Thủ Đức, Bình Chánh, Nhà Bè... Đối với Bình Tân và Bình Thạnh còn thực hiện các quy trình ISO điện tử liên thông giữa phường và quận cho một số loại hồ sơ về đất đai và xây dựng. Với hình thức này, người dân nộp hồ sơ tại phường, hồ sơ điện tử sẽ được chuyển ngay lên quận và lộ trình xử lý hồ sơ đến từng phòng, bộ phận, chuyên viên đều được ghi nhận. Mọi vị trí trong hệ thống đều có thể tra cứu đường đi của hồ sơ, kết quả thực hiện của từng công đoạn, từng chuyên viên... và người dân đến hẹn chỉ đến phường là nhận được kết quả.

#### **4. Áp dụng chữ ký số**

Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) vừa là động lực, yếu tố thúc đẩy quá trình cải cách hành chính (CCHC), vừa là điều kiện để CCHC thành công. Phát triển Chính phủ điện tử (CPĐT) giúp đổi mới phương thức hoạt động của các cơ quan Nhà nước, tăng cường năng lực quản lý của chính quyền, giúp nắm

bất thông tin kịp thời, chính xác và đầy đủ để đưa ra các quyết định hành chính phù hợp. Việc vận hành CPĐT sẽ nâng cao hiệu lực pháp luật, quản lý Nhà nước hiệu quả và minh bạch hơn, bên cạnh đó giúp cung cấp thông tin, dịch vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp.

Việc ứng dụng CNTT trong CCHC sẽ giảm chi phí, thời gian, tăng tính tiện lợi cho người dân và các tổ chức trong việc giải quyết công việc. Tuy nhiên, các giao dịch điện tử trên môi trường mạng luôn tồn tại các nguy cơ về an toàn thông tin như: đánh cắp hoặc sửa đổi thông tin, mạo danh người gửi.... Do đó, yêu cầu đặt ra là phải có phương thức đảm bảo để thông tin, tài liệu trao đổi trên mạng phải được toàn vẹn, xác định được nguồn gốc và chống chối bỏ trách nhiệm của các bên tham gia giao dịch.

Đối với văn bản giấy, việc xác thực được thông qua chữ ký tay của người gửi và con dấu của tổ chức. Đối với văn bản, tài liệu điện tử, thì việc xác thực được thực hiện bằng chữ ký số (CKS) là giải pháp đảm bảo tính an toàn. Bởi vậy, CKS ngày càng được áp dụng rộng rãi đối với các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và người dân.

#### a) Các quy định của pháp luật về chữ ký số

Hiện nay các quy định của pháp luật về chữ ký số tương đối đầy đủ, có thể kể đến những văn bản chính như:

+ Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11, ngày 29/11/2005 công nhận giá trị pháp lý của thông điệp điện tử, chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử với các điều kiện kèm theo; đồng thời quy định giao dịch điện tử giữa các cơ quan Nhà nước phải được chứng thực bởi tổ chức chứng thực điện tử do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (Ban Cơ yếu Chính phủ);

+ Nghị định số 26/2007/NĐ-CP, ngày 15/02/2007 của Chính phủ về việc quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về CKS và dịch vụ chứng thực CKS, trong đó quy định: Ban Cơ yếu Chính phủ thành lập và duy trì hoạt động của Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực CKS chuyên dùng phục vụ các cơ quan thuộc hệ thống chính trị;

+ 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, trong đó có quy định về việc phải bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin và sử dụng CKS để xác thực văn bản điện tử;

+ Chỉ thị số 15/CT-TTg, ngày 22/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường sử dụng văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

+ Thông tư số 08/2016/TT-BQP, ngày 01/2/2016 của Bộ Quốc phòng quy định về cung cấp, quản lý, sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng phục vụ các cơ quan Đảng, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội.

Để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được Chính phủ giao, từ năm 2007, Ban Cơ yếu Chính phủ đã thành lập và duy trì hoạt động của hệ thống cung cấp dịch vụ chứng thực CKS chuyên dùng Chính phủ.

Hiện nay, Cục Chứng thực số và Bảo mật thông tin của Ban Cơ yếu Chính phủ là cơ quan cung cấp dịch vụ chứng thực CKS chuyên dùng Chính phủ. Quá trình triển khai cung cấp CKS chuyên dùng Chính phủ được phân cấp cho các Cục Cơ yếu.

Cục Cơ yếu Đảng - Chính quyền là cơ quan tiếp nhận yêu cầu chứng thực CKS chuyên dùng chính phủ đối với các Bộ, ngành, địa phương (trừ Bộ Quốc phòng và Bộ Công an) đã tích cực phối hợp với các cơ quan Trung ương, Bộ, ngành, địa phương trong việc bảo đảm chứng thư số cũng như phối hợp, hỗ trợ trong công tác triển khai ứng dụng dịch vụ CKS chuyên dùng chính phủ. Tính đến tháng 6/2016, Cục Cơ yếu Đảng - Chính quyền đã cung cấp khoảng 48 nghìn chứng thư số tại các Bộ, ngành, địa phương, cơ quan Đảng.

Hiện nay, việc ứng dụng CKS chuyên dùng bảo đảm cho các dịch vụ: Hệ điều hành tác nghiệp, trao đổi văn bản điện tử liên thông; dịch vụ công, hành chính một cửa; thư điện tử công vụ; xác thực SSL; xác thực VPN-IPSec. Trong đó, việc ứng dụng CKS chủ yếu được sử dụng trong các hệ thống thông tin điều hành tác nghiệp, trao đổi văn bản điện tử liên thông (chiếm 60%).

Nhiều bộ, ngành và địa phương đã ứng dụng chữ ký số để nâng cao hiệu quả hoạt động cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại. Việc ứng dụng CNTT vào các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại là yêu cầu khách quan, thúc đẩy phát triển CPĐT ở nước ta. Các hệ thống Một cửa điện tử không làm thay đổi bản chất thực hiện cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” mà còn thúc đẩy cơ chế này hiệu quả hơn trong cải cách thủ tục hành chính. Khó khăn, phức tạp nhất trong cơ chế một cửa điện tử là phải tạo được mối quan hệ liên thông giữa các cơ quan, đơn vị khi tham gia vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm cho chu trình thực hiện một cách đồng bộ, liên hoàn, tạo thành luồng công việc giữa các cơ quan, các cấp có thẩm quyền; phải gắn và quy được trách nhiệm của mỗi cá nhân, cơ quan tham gia trong mỗi khâu của chu trình. Việc ứng dụng CKS vào chu trình này sẽ nâng cao hiệu quả cho hệ thống Một cửa điện tử. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức, chu trình giải quyết các công việc sẽ được phân thành các công đoạn và được giao cho từng bộ phận hoặc cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện. Để phân công và quy trách nhiệm cho mỗi cá nhân, bộ phận tham gia trong từng công đoạn xử lý công việc (như: danh tính của cá nhân/ bộ phận thực hiện công đoạn, thời điểm bàn giao hồ sơ điện tử giữa các cá nhân/ bộ phận, thời gian thực hiện, tính đầy đủ của hồ sơ điện tử, nội dung đã thực hiện...) thì sử dụng CKS sẽ là phương án hiệu quả hiện nay. Quá trình xử lý hồ sơ điện tử của người dân, doanh nghiệp sẽ có công đoạn cần cấp có thẩm quyền phê duyệt, khi đó phải sử dụng CKS chuyên dùng Chính phủ.

Khi thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4, việc kê khai thủ tục hành chính và tiếp nhận kết quả của người dân, doanh nghiệp sẽ được thực hiện từ xa. Do đó, cần có phương thức xác thực trên mạng đối với các giao dịch điện tử ngay từ khâu kê khai thủ tục hành chính và khâu trả kết quả.

Như vậy, theo các văn bản pháp luật hiện nay, CKS đã được công nhận về tính pháp lý trong các giao dịch điện tử. Đây là cơ sở để triển khai các dịch vụ cho CPĐT và thương mại điện tử. Việc triển khai, ứng dụng CKS chuyên dùng Chính phủ trong các cơ quan nhà nước đã đầy đủ về tính pháp lý. Bên cạnh đó, Ban Cơ yếu Chính phủ đã đảm bảo đồng bộ về cơ sở hạ tầng kỹ thuật, cũng như đội ngũ cán bộ chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật cho dịch vụ này.

#### b) Những khó khăn trong quá trình thực hiện chữ ký số

Tuy nhiên, vẫn còn những khó khăn trong quá trình thực hiện chữ ký số như:

+ Nhận thức về vai trò của CKS tại một số cơ quan nhà nước còn hạn chế, dẫn đến việc ứng dụng và triển khai CKS có nơi chưa đạt hiệu quả cao. Sự quyết tâm của lãnh đạo một số đơn vị trong chỉ đạo triển khai, ứng dụng CKS chuyên dùng Chính phủ vào công tác chỉ đạo, điều hành, tác nghiệp điện tử tại cơ quan đơn vị chưa cao.

+ Đối với các văn bản nhà nước, văn bản giấy với chữ ký “tươi” và “con dấu đỏ” hiện vẫn được xem là minh chứng duy nhất cho hiệu lực của văn bản. Văn bản điện tử mặc dù đã được Chính phủ công nhận có giá trị tương đương như văn bản giấy nhưng trên thực tế chưa được người dùng sử dụng quen.

+ Hệ thống văn bản pháp lý về triển khai, ứng dụng chứng thực CKS đã tương đối đầy đủ, nhưng chưa thật sự hoàn thiện, cần tiếp tục điều chỉnh bổ sung để phù hợp với yêu cầu thực tế.

+ Việc triển khai, ứng dụng CKS mới chỉ áp dụng trong phạm vi nội bộ của một cơ quan nhà nước và thường chỉ áp dụng tại một hoặc một số khâu trong toàn bộ qui trình xử lý văn bản điện tử, nên hiệu quả chưa cao. Việc CKS chưa tích hợp vào các hệ thống thông tin chuyên ngành của các cơ quan nhà nước, dẫn đến chưa nâng cao tính thuận tiện trong quá trình khai thác, sử dụng. Để ứng dụng triệt để chữ ký số thì việc trao đổi giữa các cơ quan nhà nước phải được triển khai hoàn toàn theo hình thức điện tử. Trong khi đó, trao đổi điện tử trong các cơ quan nhà nước chỉ đang ở mức khởi đầu, chưa thực sự trở thành công cụ chính thống.

#### c) Các yếu tố để triển khai và ứng dụng tốt việc sử dụng chữ ký số

Để triển khai và ứng dụng tốt việc sử dụng chữ ký số, các cơ quan, đơn vị cần bảo đảm các yếu tố:

+ Hạ tầng CNTT với hệ thống mạng hoạt động ổn định, đường truyền tốc độ cao kết nối mạng truyền số liệu hoặc mạng Internet;

+ Nguồn nhân lực là cán bộ chuyên trách CNTT hoặc Bộ phận chuyên trách CNTT có khả năng hỗ trợ người dùng tại các đơn vị.

+ Đồng thời làm tốt công tác phổ biến, tuyên truyền các chủ trương, quy định của Nhà nước đến đội ngũ cán bộ công chức, viên chức; hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật CNTT đáp ứng yêu cầu;

+ Hỗ trợ kỹ thuật kịp thời và đầy đủ trong quá trình ứng dụng chữ ký số tại cơ quan nhà nước các cấp. Các cơ quan, đơn vị cần ban hành các quy định, quy chế về quản lý, lưu trữ và sử dụng chữ ký số, phân đầu từng bước xây dựng chính quyền điện tử tại bộ, ngành, địa phương.

## **5. Lưu trữ điện tử**

Trong công việc của bất kỳ một tổ chức nào thì đến một lúc nào đó, mọi người bắt đầu nhận ra rằng, số lượng văn bản giấy bắt đầu trở nên đồ sộ, và việc tìm kiếm các tài liệu cần thiết sẽ trở nên tốn thời gian và công sức. Đặc biệt là nếu như các tài liệu được tạo ra cách đây vài năm, đôi khi một nhân viên bất cẩn nào đó đã mượn tài liệu và sau đó quên không trả lại hoặc bị đánh mất. Tìm kiếm các tài liệu giấy cần thiết lúc này thực sự là vấn đề. Cứu trợ lúc này chính là hệ thống lưu trữ tài liệu điện tử, hoặc chỉ đơn giản là hệ thống lưu trữ điện tử.

Bài viết này sẽ mô tả sơ lược về cách tổ chức và để trả lời câu hỏi: “Làm thế nào để xây dựng kho lưu trữ văn bản?”.

### **a) Khái niệm “lưu trữ điện tử”**

“Lưu trữ điện tử” là một thuật ngữ quen thuộc ở nước ngoài, nhưng lại khá mới mẻ ở Việt Nam. Trong những năm gần đây, cùng với sự ứng dụng của công nghệ thông tin, chúng ta thường nghe thấy khái niệm “số hóa”, ví dụ như “số hóa văn bản”, “số hóa thư viện”, và về bản chất, đó chính là xây dựng hệ thống “lưu trữ điện tử”. Đây là một khái niệm mới. Cũng dễ hiểu, bởi vì để thiết lập “lưu trữ điện tử” thì cần có một số yếu tố: công nghệ phần cứng, công nghệ phần mềm và phương pháp luận triển khai. Những yếu tố này ở Việt Nam vẫn còn đang thiếu.

Một số giải pháp phần mềm ở Việt Nam đang được phát triển và triển khai có liên quan đến công tác văn bản, ví dụ như các phần mềm quản lý văn bản, công văn, hoặc một số giải pháp ứng dụng cho các thư viện. Nhưng dưới góc nhìn của một hệ thống “lưu trữ điện tử” thì các giải pháp vẫn còn rất sơ khai.

Các giải pháp công nghệ “lưu trữ điện tử” của nước ngoài vẫn chưa được áp dụng nhiều tại Việt Nam. Theo như chúng tôi được biết thì có một số ngân hàng Việt Nam đã triển khai các phần mềm dạng ECM (Enterprise Content Management – Quản lý nội dung doanh nghiệp) của nước ngoài, trong đó một phần tính năng là “lưu trữ điện tử”.



b) Hệ thống lưu trữ điện tử

Phần trung tâm của hệ thống lưu trữ điện tử là kho lưu trữ điện tử.

Kho lưu trữ điện tử là một hệ thống lưu trữ có cấu trúc các tài liệu điện tử. Hệ thống lưu trữ tài liệu điện tử cần phải đảm bảo:

- Cơ chế nhập và tạo ra các tài liệu điện tử (máy quét, E-mail, nhập trực tiếp và lưu);
- Xem tài liệu;
- In tài liệu;
- Tìm kiếm nhanh các tài liệu theo các tham số khác nhau, chẳng hạn như theo thư mục phân nhánh và theo các thuộc tính của tài liệu (lập chỉ mục tài liệu);
- Phân quyền truy cập vào tài liệu điện tử;
- Không có khả năng xóa tài liệu;
- Lưu trữ tin cậy, sao lưu tài liệu điện tử;
- Theo dõi lịch sử thay đổi tài liệu;
- Khả năng tích hợp với các hệ thống sẵn có.

Hệ thống lưu trữ điện tử là một giải pháp toàn diện cho các vấn đề được đề cập. Việc tổ chức và thiết lập một hệ thống lưu trữ điện tử hợp lý không phải là một nhiệm vụ dễ dàng. Hệ thống này bao gồm các yếu tố cấu thành không bắt buộc, nhưng cần có. Trái tim của hệ thống là phần mềm, và bộ xương là phần cứng, còn bộ não là công nghệ ứng dụng. Hệ thống cần phải đảm bảo:

- Lưu trữ thông tin;
- Ghi nhận thông tin;
- Trình bày thông tin;
- Cho phép sử dụng thông tin (không chỉ để "nhìn" mà còn có thể chỉnh sửa và tạo một cái mới trên cơ sở thông tin đã có, đồng thời không gây thiệt hại cho các thông tin đã lưu trữ trước đây);
- Quản lý thông tin.

Các phân hệ chính của kho lưu trữ điện tử

Kho lưu trữ điện tử cần có tối thiểu các phân hệ sau:

- Phân hệ nhập tài liệu được quét ảnh, bao gồm phương tiện chuyển tài liệu thành dạng điện tử, công cụ xử lý hình ảnh, công cụ nhập thông tin vào kho lưu trữ điện tử;
- Phân hệ nhập tài liệu mà được tạo ra trực tiếp dưới dạng điện tử;
- Phân hệ lưu tạm thời và dài hạn;



- Phân hệ ứng dụng điều khiển phần cứng;
- Phân hệ xử lý hình ảnh.

Bên cạnh đó, các tính năng của kho lưu trữ văn bản có thể bao gồm phân hệ sau:

- Đăng ký và nhập tài liệu;
- Làm việc với tài liệu;
- Quản lý và kiểm soát quy trình nghiệp vụ;
- Tìm kiếm và phân tích thông tin;
- Bảo mật thông tin;
- Hỗ trợ quản lý văn bản giấy;
- Các công cụ quản trị và tùy chỉnh tiêu chuẩn.

Thông thường, hệ thống được xây dựng trên hệ thống quản trị cơ sở dữ liệu (DBMS) và sử dụng phần mềm "Server" và "Client". Còn có thể sử dụng các công cụ phần mềm bổ sung. Ví dụ, bộ chuyển đổi các bảng tính vào cơ sở dữ liệu khác nhau (khi xây dựng một không gian thông tin thống nhất).

Phần cứng bao gồm: Server của hệ thống, các máy trạm, thiết bị mạng.

Có thể đưa ra một số nhận xét về việc phân loại các phân hệ như sau:

+ Thứ nhất, hệ thống lưu trữ điện tử của một cơ quan có thể không cần tất cả các phân hệ nêu trên. Trong trường hợp này, các phần "không cần thiết" có thể ngắt bỏ.

+ Thứ hai, không thể xác định ranh giới rõ ràng giữa các phân hệ. Ví dụ, khi sử dụng một thiết bị thì có thể liên quan đến cả phân hệ in ấn và quét ảnh. Thiết bị như vậy chẳng hạn là đa chức năng, và có thể vừa quét, vừa in, và được sử dụng như một máy Photocopy. Chúng ta có thể đưa ra rất nhiều ví dụ về việc sử dụng các phần cứng và phần mềm đồng thời tại các hệ thống khác nhau. Trong một số trường hợp, một công cụ duy nhất có thể thực hiện một số chức năng khác nhau, và trong trường hợp khác thì không cần sử dụng.

### c) Các dạng lưu trữ điện tử

Các kho lưu trữ điện tử thường khác nhau về mục đích. Dưới đây có liệt kê ra một số dạng lưu trữ điện tử. Việc phân loại thường chỉ mang tính quy ước và khi tổ chức lưu trữ điện tử thì một hệ thống đồng thời có thể có nhiều mục đích:

- Dạng hệ thống tự động hóa quản lý hồ sơ lưu trữ thường dùng cho các bộ phận lưu trữ của cơ quan. Nó giúp định hình các hồ sơ lưu trữ, danh mục hồ sơ, theo dõi thời hạn lưu trữ bắt buộc...

- Dạng lưu trữ điện tử các chứng từ tài chính dùng để đảm bảo ghi nhận và lưu trữ một cách tập trung các hình ảnh điện tử các chứng từ gốc có ý nghĩa tài chính và kinh tế, các hợp đồng và các tài liệu khác liên quan đến hoạt động tài chính và kinh doanh của doanh nghiệp, cơ quan và tổ chức.

- Dạng lưu trữ điện tử các tài liệu dự án dùng cho các đơn vị thiết kế để lưu toàn bộ giấy tờ, tài liệu, chẳng hạn như: bản vẽ, dự toán, thuyết minh, và các dạng khác nữa.

- Dạng lưu trữ điện tử các văn bản quy phạm bao gồm các tiêu chuẩn của doanh nghiệp đặt mua ngoài và (hoặc) do công ty tự phát triển. Việc xây dựng một kho lưu trữ điện tử các tài liệu như vậy thường liên quan chặt chẽ các công ty triển khai hệ thống quản lý chất lượng và là một trong các điều kiện để cấp giấy chứng nhận.

- Dạng lưu trữ điện tử của các tài liệu kỹ thuật dành cho các công ty có hoạt động liên quan đến việc cung cấp hàng hóa và các cửa hàng liên quan đến tài liệu kỹ thuật (hướng dẫn sử dụng, thông số kỹ thuật...).

- Dạng lưu trữ điện tử của các tài liệu pháp lý như: hợp đồng và các tài liệu liên quan.

- Dạng lưu trữ điện tử các tài liệu nhân sự được dùng để lưu trữ các tập tin cá nhân, hợp đồng lao động, quyết định, mô tả chức danh và các quy định trong công ty.

#### d) Tổ chức lưu trữ điện tử

Lưu trữ điện tử có thể được sử dụng không chỉ để lưu trữ tài liệu điện tử (thu được bằng cách nhập dữ liệu hoặc quét tài liệu) mà còn để tạo ra thư viện các loại tập tin khác nhau: tập tiếng, tập video, hình ảnh. Rất nhiều công ty hay cơ quan tiến hành tổ chức kho lưu trữ điện tử theo cách như vậy để có thể làm việc với các dữ liệu đã lưu. Khi tổ chức lưu trữ điện tử như vậy thì cần có sẵn cơ chế nhập các dữ liệu đó. Ví dụ, cần có sẵn khả năng ghi âm bằng Microphone cho các cuộc gặp, đàm phán, báo cáo hoặc các thông tin khác. Có thể sử dụng hộp thư thoại (ví dụ, chương trình với khả năng ghi lại tin nhắn thoại). Việc tổ chức một kho lưu trữ điện tử với các tính năng như vậy sẽ đảm bảo cho việc cung cấp cho một lợi thế lớn trong việc tiến hành hoạt động kinh doanh, quản lý hành chính nhà nước, và lưu trữ thông tin cần thiết dưới dạng có cấu trúc để tìm kiếm nhanh chóng.

Việc xây dựng kho lưu trữ điện tử là một cơ hội để làm sạch các tài liệu và khả năng nhanh chóng tìm thấy các tài liệu cần thiết.

#### Các nguyên tắc xây dựng kho lưu trữ điện tử

Để tổ chức lưu trữ điện tử, các cơ quan thường mời các chuyên gia của các trung tâm lưu trữ lớn mà có nhiều năm kinh nghiệm và xây dựng hệ thống lưu trữ điện tử cho các công ty lớn và nhỏ.

Để kho lưu trữ điện tử có thể thực hiện thành công tất cả các chức năng phải có thì cần bám sát một số quy tắc và tiêu chuẩn nhất định.

đ) Các nguyên tắc xây dựng kho lưu trữ điện tử:

- Nguyên tắc ghi nhận và theo dõi: Tổ chức ghi nhận và theo dõi chính xác các thông tin được lưu. Do đó, loại trừ việc mất mát tài liệu.

- Nguyên tắc kiểm soát: Tài liệu mới cần được nhập hệ thống một cách có hệ thống và được đăng ký. Mức độ quan trọng và thời hạn lưu cần phải được theo dõi cẩn thận.

- Nguyên lý thống nhất: Hệ thống lưu trữ cần phải thống nhất và chặt chẽ. Điều này để đảm bảo theo dõi các liên kết giữa mỗi tài liệu với mỗi hồ sơ cụ thể, hay hợp đồng hoặc giao dịch phát sinh.

- Nguyên tắc dễ tiếp cận: Hệ thống cần phải thuận tiện và thân thiện với người sử dụng, ngay cả đối với những người có kỹ năng sử dụng máy tính ở mức độ vừa phải.

- Nguyên tắc thuận lợi: Người sử dụng có thể dễ dàng định hướng trong hệ thống. Công cụ tìm kiếm chi tiết cho phép người sử dụng tìm các tài liệu với chỉ các thông tin tối thiểu.

- Nguyên tắc kịp thời: Quá trình xây dựng kho lưu trữ điện tử không được mất nhiều thời gian bằng cách ứng dụng công nghệ hiện đại và tính chuyên nghiệp của các chuyên gia của trung tâm lưu trữ.

- Nguyên tắc bí mật: Thông tin lưu trữ không được phép chuyển cho những người không được phép tiếp cận với nó. Nguyên tắc này áp dụng cho cả lưu trữ điện tử trong nội bộ công ty, cũng như ngoài công ty như tại trung tâm lưu trữ. Mức độ truy cập thông tin được xác định riêng cho mỗi người sử dụng hoặc cho nhóm người sử dụng.

- Nguyên tắc về độ tin cậy: Việc chuyển thông tin vào lưu trữ cần phải được bảo vệ chắc chắn để không bị đánh cắp và làm mất. Nguyên tắc này cũng có nghĩa là tạo ra các bản sao lưu dự phòng trong trường hợp có sự cố không lường trước.

Việc tuân thủ các nguyên tắc trên cho phép đảm bảo xây dựng một hệ thống lưu trữ điện tử với khả năng truy cập thông tin một cách nhanh chóng, thuận tiện và liên tục.

Những ứng dụng để xây dựng và quản lý hệ thống lưu trữ điện tử một cách thực sự hiện nay tại Việt Nam đều là giải pháp của nước ngoài như: EMC Documentum, IBM FileNet Content Manager, IBM Lotus Notes, OPTIMA-Workflow, Microsoft Sharepoint, ATG Dynamo, “1C:Quản lý văn bản” và một số giải pháp khác. Trong số đó, duy nhất chỉ có giải pháp “1C:Quản lý văn bản” là đã được Việt hóa hoàn toàn.

### Giải pháp “1C: Quản lý văn bản”

Giải pháp “1C: Quản lý văn bản” là do hãng 1C (Liên bang Nga) phát triển, đã được Việt hóa hoàn toàn và có thể ứng dụng trong việc xây dựng hệ thống “lưu trữ điện tử”.

Giải pháp có tích lũy rất nhiều kinh nghiệm triển khai và thực thi các phương pháp luận về quản lý văn bản của Nga, đồng thời luôn được phát triển cập nhật các công nghệ mới trên thế giới. Bên cạnh đó, giao diện hiện nay lại hoàn toàn bằng tiếng Việt, do vậy ngay cả những người sử dụng bình thường ở Việt Nam cũng có cơ hội tiếp cận với các giải pháp công nghệ tiên tiến.

Giải pháp cho phép nhanh chóng xây dựng kho “lưu trữ điện tử” bằng cách kết hợp các thiết bị phần cứng như máy quét (Scanner), công nghệ nhận dạng chữ, in và nhận diện mã vạch và có thể thực hiện một cách đồng loạt.

### Lĩnh vực ứng dụng giải pháp “1C: Quản lý văn bản”

Trong ngữ cảnh của bài viết này, “1C: Quản lý văn bản” có thể ứng dụng để xây dựng kho “lưu trữ điện tử”, và ở đâu có tài liệu và có yêu cầu cần quản lý thì ở đó đều có thể áp dụng. Bên cạnh đó, giải pháp “1C: Quản lý văn bản” còn có thể ứng dụng trong việc quản lý các quy trình xử lý văn bản, giao việc và kiểm soát việc thực hiện, quản lý dự án, quản lý cuộc họp, quản lý hồ sơ, quản lý họp đồng, quản lý công việc tiếp dân./.

**PHỤ LỤC**  
**MỘT SỐ VĂN BẢN QUAN TRỌNG CỦA CHÍNH PHỦ CHỈ ĐẠO CÔNG**  
**TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

**1. Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn**  
**2011-2020**

**CHÍNH PHỦ**

-----

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

Số: 30c/NQ-CP

*Hà Nội, ngày 08 tháng 11 năm 2011*

**NGHỊ QUYẾT**

**BAN HÀNH CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ**  
**NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011 - 2020**

**CHÍNH PHỦ**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Nội vụ,*

**QUYẾT NGHỊ:**

**Điều 1.** Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 (sau đây gọi tắt là Chương trình).

**Điều 2.** Mục tiêu của Chương trình

1. Xây dựng, hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa nhằm giải phóng lực lượng sản xuất, huy động và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực cho phát triển đất nước.

2. Tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi, minh bạch nhằm giảm thiểu chi phí về thời gian và kinh phí của các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế trong việc tuân thủ thủ tục hành chính.

3. Xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương tới cơ sở thông suốt, trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, tăng tính dân chủ và pháp quyền trong hoạt động điều hành của Chính phủ và của các cơ quan hành chính nhà nước.

4. Bảo đảm thực hiện trên thực tế quyền dân chủ của nhân dân, bảo vệ quyền con người, gắn quyền con người với quyền và lợi ích của dân tộc, của đất nước.

5. 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 đất nước.

Trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 10 năm tới 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.

### **Điều 3. Nhiệm vụ của Chương trình**

#### **1. Cải cách thể chế:**

a) Xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật trên cơ sở Hiến pháp năm 1992 được sửa đổi, bổ sung;

b) Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật, trước hết là quy trình xây dựng, ban hành luật, pháp lệnh, nghị định, quyết định, thông tư và văn bản quy phạm pháp luật của chính quyền địa phương nhằm bảo đảm tính hợp hiến, hợp pháp, tính đồng bộ, cụ thể và khả thi của các văn bản quy phạm pháp luật;

c) Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách, trước hết là thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, bảo đảm sự công bằng trong phân phối thành quả của đổi mới, của phát triển kinh tế - xã hội;

d) Hoàn thiện thể chế về sở hữu, trong đó khẳng định rõ sự tồn tại khách quan, lâu dài của các hình thức sở hữu, trước hết là sở hữu nhà nước, sở hữu tập thể, sở hữu tư nhân, bảo đảm các quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ sở hữu khác nhau trong nền kinh tế; sửa đổi đồng bộ thể chế hiện hành về sở hữu đất đai, phân định rõ quyền sở hữu đất và quyền sử dụng đất, bảo đảm quyền của người sử dụng đất;

đ) Tiếp tục đổi mới thể chế về doanh nghiệp nhà nước mà trọng tâm là xác định rõ vai trò quản lý của Nhà nước với vai trò chủ sở hữu tài sản, vốn của Nhà nước; tách chức năng chủ sở hữu tài sản, vốn của Nhà nước với chức năng quản trị kinh doanh của doanh nghiệp nhà nước; hoàn thiện thể chế về tổ chức và kinh doanh vốn nhà nước;

e) Sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về xã hội hóa theo hướng quy định rõ trách nhiệm của Nhà nước trong việc chăm lo đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân; khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia cung ứng các dịch vụ trong môi trường cạnh tranh bình đẳng, lành mạnh;

g) Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện hệ thống thể chế về tổ chức và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật về tổ chức và hoạt động của Chính phủ, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân các cấp;



h) Xây dựng, 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, lắng 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.

## 2. Cải cách thủ tục hành chính:

a) Cắt giảm và nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trong tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân, doanh nghiệp;

b) Trong giai đoạn 2011 - 2015, thực hiện cải cách thủ tục hành chính để tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, giải phóng mọi nguồn lực của xã hội và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, bảo đảm điều kiện cho nền kinh tế của đất nước phát triển nhanh, bền vững. Một số lĩnh vực trọng tâm cần tập trung là: Đầu tư; đất đai; xây dựng; sở hữu nhà ở; thuế; hải quan; xuất khẩu, nhập khẩu; y tế; giáo dục; lao động; bảo hiểm; khoa học, công nghệ và một số lĩnh vực khác do Thủ tướng Chính phủ quyết định theo yêu cầu cải cách trong từng giai đoạn;

c) Cải cách thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính nhà nước, các ngành, các cấp và trong nội bộ từng cơ quan hành chính nhà nước;

d) Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

đ) Công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính bằng các hình thức thiết thực và thích hợp; thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước; duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

e) Đặt yêu cầu cải cách thủ tục hành chính ngay trong quá trình xây dựng thể chế, tổng kết kinh nghiệm thực tiễn và tăng cường đối thoại giữa Nhà nước với doanh nghiệp và nhân dân; mở rộng dân chủ, phát huy vai trò của các tổ chức và chuyên gia tư vấn độc lập trong việc xây dựng thể chế, chuẩn mực quốc gia về thủ tục hành chính; giám mạnh các thủ tục hành chính hiện hành; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để nhân dân giám sát việc thực hiện;

g) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

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

a) Tiến hành tổng rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế hiện có của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc

Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện, các cơ quan, tổ chức khác thuộc bộ máy hành chính nhà nước ở trung ương và địa phương (bao gồm cả các đơn vị sự nghiệp của Nhà nước); trên cơ sở đó điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, đơn vị nhằm khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; chuyển giao những công việc mà cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ đảm nhận;

b) Tổng kết, đánh giá mô hình tổ chức và chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương nhằm xác lập mô hình tổ chức phù hợp, bảo đảm phân định đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, sát thực tế, hiệu lực, hiệu quả; xây dựng mô hình chính quyền đô thị và chính quyền nông thôn phù hợp.

Hoàn thiện cơ chế phân cấp, bảo đảm quản lý thống nhất về tài nguyên, khoáng sản quốc gia; quy hoạch và có định hướng phát triển; tăng cường giám sát, kiểm tra, thanh tra; đồng thời, đề cao vai trò chủ động, tinh thần trách nhiệm, nâng cao năng lực của từng cấp, từng ngành;

c) Tiếp tục đổi mới phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước; thực hiện thống nhất và nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tập trung tại bộ phận tiếp nhận, trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; 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 80% vào năm 2020;

d) 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; chất lượng dịch vụ công từng bước được nâng cao, nhất là trong các lĩnh vực giáo dục, y tế; 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.

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

a) 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;

b) Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh chính trị, có năng lực, có tính chuyên nghiệp cao, tận tụy phục vụ nhân dân thông qua các hình thức đào tạo, bồi dưỡng phù hợp, có hiệu quả;

c) Xây dựng, bổ sung và hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật về chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ của cán bộ, công chức, viên chức, kể cả cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý;

d) Trên cơ sở xác định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị, xây dựng cơ cấu cán bộ, công chức, viên chức hợp lý gắn với vị trí việc làm;

đ) Hoàn thiện quy định của pháp luật về tuyển dụng, bố trí, phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, năng lực, sở trường của công chức, viên chức trúng tuyển; thực hiện chế độ thi nâng ngạch theo nguyên tắc cạnh tranh; thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo, quản lý từ cấp vụ trưởng và tương đương (ở trung ương), giám đốc sở và tương đương (ở địa phương) trở xuống;

e) Hoàn thiện quy định của pháp luật về đánh giá cán bộ, công chức, viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao; thực hiện cơ chế loại bỏ, bãi miễn những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật, mất uy tín với nhân dân; quy định rõ nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tương ứng với trách nhiệm và có chế tài nghiêm đối với hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm kỷ luật, vi phạm đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức;

g) Đổi mới nội dung và chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng theo các hình thức: Hướng dẫn tập sự trong thời gian tập sự; bồi dưỡng theo tiêu chuẩn ngạch công chức, viên chức; đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức vụ lãnh đạo, quản lý; bồi dưỡng bắt buộc kiến thức, kỹ năng tối thiểu trước khi bổ nhiệm và bồi dưỡng hàng năm;

h) 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.

Sửa đổi, bổ sung các quy định về chế độ phụ cấp ngoài lương theo ngạch, bậc, theo cấp bậc chuyên môn, nghiệp vụ và điều kiện làm việc khó khăn, nguy hiểm, độc hại.

Đổi mới quy định của pháp luật về khen thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ và có chế độ tiền thưởng hợp lý đối với cán bộ, công chức, viên chức hoàn thành xuất sắc công vụ;

i) Nâng cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

## 5. Cải cách tài chính công:

a) Động viên hợp lý, phân phối và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực cho phát triển kinh tế - xã hội; tiếp tục hoàn thiện chính sách và hệ thống thuế, các chính sách về thu nhập, tiền lương, tiền công; thực hiện cân đối ngân sách tích cực, bảo đảm tỷ lệ tích lũy hợp lý cho đầu tư phát triển; dành nguồn lực cho con

người, nhất là cải cách chính sách tiền lương và an sinh xã hội; phân đầu giảm dần bội chi ngân sách;

b) 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;

c) 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; chuyển các đơn vị sự nghiệp khoa học, công nghệ sang cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm; phát triển các doanh nghiệp khoa học, công nghệ, các quỹ đổi mới công nghệ và quỹ đầu tư mạo hiểm; xây dựng đồng bộ chính sách đào tạo, thu hút, trọng dụng, đãi ngộ xứng đáng nhân tài khoa học và công nghệ;

d) Đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước, tiến tới xóa bỏ chế độ cấp kinh phí theo số lượng biên chế, thay thế bằng 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;

đ) Nhà nước tăng đầu tư, đồng thời đẩy mạnh xã hội hóa, huy động toàn xã hội chăm lo phát triển giáo dục, đào tạo, y tế, dân số - kế hoạch hóa gia đình, thể dục, thể thao.

Đổi mới cơ chế hoạt động, nhất là cơ chế tài chính của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; từng bước thực hiện chính sách điều chỉnh giá dịch vụ sự nghiệp công phù hợp; chú trọng đổi mới cơ chế tài chính của các cơ sở giáo dục, đào tạo, y tế công lập theo hướng tự chủ, công khai, minh bạch. Chuẩn hóa chất lượng dịch vụ giáo dục, đào tạo, y tế; nâng cao chất lượng các cơ sở giáo dục, đào tạo, khám chữa bệnh, từng bước tiếp cận với tiêu chuẩn khu vực và quốc tế. Đổi mới và hoàn thiện đồng bộ các chính sách bảo hiểm y tế, khám, chữa bệnh; có lộ trình thực hiện bảo hiểm y tế toàn dân.

## 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 trên Internet. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước để đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành

chính của Chính phủ ở mức độ 3 và 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;

b) 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, đặc biệt là trong hoạt động dịch vụ hành chính công, dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công;

c) Công bố danh mục các dịch vụ hành chính công trên Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet. Xây dựng và sử dụng thống nhất biểu mẫu điện tử trong giao dịch giữa cơ quan hành chính nhà nước, tổ chức và cá nhân, đáp ứng yêu cầu đơn giản và cải cách thủ tục hành chính;

d) Thực hiện có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng trong các cơ quan hành chính nhà nước;

đ) Thực hiện Quyết định số [1441/QĐ-TTg](#) ngày 06 tháng 10 năm 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;

e) Xây dựng trụ sở cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương hiện đại, tập trung ở những nơi có điều kiện.

#### **Điều 4. Các giai đoạn thực hiện Chương trình**

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước 10 năm được chia thành 2 giai đoạn:

1. Giai đoạn 1 (2011 - 2015) gồm các mục tiêu sau đây:

a) 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;

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;

d) 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;

đ) 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%;

e) 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;

g) 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;

h) 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;

i) 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;

k) 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.

2. Giai đoạn 2 (2016 - 2020) gồm các mục tiêu sau đây:

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

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

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

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

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



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

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

#### **Điều 5. Giải pháp thực hiện Chương trình**

1. Tăng cường công tác chỉ đạo việc thực hiện cải cách hành chính từ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đến các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các cấp.

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương chịu trách nhiệm chỉ đạo thống nhất việc thực hiện Chương trình trong phạm vi quản lý của mình; xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của cả nhiệm kỳ công tác; xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể trong từng thời gian, từng lĩnh vực; phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Chương trình.

2. Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức bằng các hình thức phù hợp, có hiệu quả. Quy định rõ và đề cao trách nhiệm của người đứng đầu. Tiếp tục ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quy định về chức danh, tiêu chuẩn của từng vị trí việc làm của cán bộ, công chức, viên chức trong từng cơ quan, tổ chức, từng ngành, từng lĩnh vực, từng địa phương, làm cơ sở cho tinh giản tổ chức và tinh giản biên chế. Tăng cường tính công khai, minh bạch, trách nhiệm của hoạt động công vụ. Có chính sách đãi ngộ, động viên, khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ và có cơ chế loại bỏ, bãi miễn những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật, mất uy tín với nhân dân.

3. Nâng cao năng lực, trình độ đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, chính quyền địa phương các cấp. Đồng thời, có chế độ, chính sách hợp lý đối với đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách làm công tác cải cách hành chính các cấp.

4. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá việc thực hiện cải cách hành chính để có những giải pháp thích hợp nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính.

Xây dựng Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Quy định kết quả thực hiện cải cách hành chính là tiêu chí để đánh giá công tác thi đua, khen thưởng và bổ nhiệm cán bộ, công chức, viên chức.

5. Phát triển đồng bộ và song hành, tương hỗ ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông với cải cách hành chính nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của 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, của tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác cải cách hành chính và giám sát chất lượng thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

6. Đảm bảo kinh phí cho việc thực hiện Chương trình.

7. Cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công vụ có chất lượng và hiệu quả cao.

#### **Điều 6. Kinh phí thực hiện**

1. Kinh phí thực hiện Chương trình được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành.

2. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Chương trình trong dự toán ngân sách hàng năm được cấp có thẩm quyền giao.

3. Khuyến khích việc huy động theo quy định của pháp luật các nguồn kinh phí ngoài ngân sách trung ương để triển khai Chương trình.

#### **Điều 7. Trách nhiệm thực hiện Chương trình**

1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có trách nhiệm:

a) Căn cứ Chương trình, xây dựng kế hoạch và lập dự toán ngân sách thực hiện cải cách hành chính hàng năm gửi Bộ Nội vụ, Bộ Kế hoạch và Đầu tư và Bộ Tài chính để tổng hợp, cân đối ngân sách trung ương cho triển khai kế hoạch cải cách hành chính và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt chung trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của các cơ quan. Thời gian gửi dự toán ngân sách hàng năm cho triển khai kế hoạch cải cách hành chính cùng với thời gian gửi báo cáo dự toán ngân sách hàng năm của cơ quan đến Bộ Tài chính;

b) Định kỳ hàng quý, 6 tháng, hàng năm hoặc đột xuất báo cáo Bộ Nội vụ tình hình thực hiện Chương trình theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

c) Lập dự toán kinh phí để thực hiện các đề án, dự án, kế hoạch, nhiệm vụ cải cách hành chính theo kế hoạch 5 năm, hàng năm đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

2. Các Bộ, cơ quan chủ trì các đề án, dự án có quy mô quốc gia được nêu trong Phụ lục kèm theo Nghị quyết 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:

- a) Là cơ quan thường trực tổ chức triển khai thực hiện Chương trình;
- b) 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;
- c) Trình Thủ tướng Chính phủ quyết định các giải pháp tăng cường công tác chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính;
- d) Hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương xây dựng kế hoạch cải cách hành chính và dự toán ngân sách hàng năm;
- đ) Thẩm tra các nhiệm vụ trong dự toán ngân sách hàng năm về cải cách hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương về mục tiêu, nội dung để gửi Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính tổng hợp, trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chung trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của các cơ quan;
- e) Hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương xây dựng báo cáo cải cách hành chính hàng quý, 6 tháng và hàng năm hoặc đột xuất về tình hình thực hiện Chương trình;
- g) Kiểm tra và tổng hợp việc thực hiện Chương trình; báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ hàng quý, 6 tháng và hàng năm hoặc đột xuất;
- h) Xây dựng, ban hành và hướng dẫn việc triển khai thực hiện Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- i) Chủ trì việc xây dựng và hướng dẫn thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện;
- k) 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;
- l) Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền về cải cách hành chính.

### 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.

#### 5. Văn phòng Chính phủ:

a) Chủ trì triển khai nội dung cải cách thủ tục hành chính;

b) Chủ trì xây dựng và hướng dẫn thực hiện phương pháp tính chi phí thực hiện thủ tục hành chính;

c) Chủ trì việc hợp tác với các tổ chức quốc tế trong việc cải cách quy định hành chính;

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện đề án văn hóa công vụ;

đ) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, vận hành Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ trên Internet.

#### 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) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ và Bộ Tư pháp 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;

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) thực hiện Chương trình;

đ) Chủ trì, phối hợp với Bộ Xây dựng theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quyết định số [1441/QĐ-TTg](#) ngày 06 tháng 10 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã, phòng bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước.

#### 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 theo Chương trình;

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 2011 - 2015 với Chương trình;

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 2011 - 2015;

#### 9. Bộ Y tế:

a) 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;

b) Chủ trì đổi mới chính sách bảo hiểm y tế.

#### 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:

Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính 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.

#### 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. 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 Chương trình 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 8.** Nghị quyết này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 9.** 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 các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này./.

**TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG**

*(Đã ký)*

**Nguyễn Tấn Dũng**

**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 CP;
- VP BCĐTW về phòng, chống tham nhũng;
- HĐND, UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- 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;
- UBTW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, TCCV (5b).

**PHỤ LỤC**

**DANH MỤC CÁC ĐỀ ÁN, DỰ ÁN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH QUY MÔ QUỐC GIA**

*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ)*

<b>Số TT</b>	<b>TÊN DỰ ÁN, ĐỀ ÁN</b>	<b>CƠ QUAN CHỦ TRÌ</b>
1	Đề án “Cải cách thể chế và tăng cường phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô	Bộ Kế hoạch và Đầu tư



	giai đoạn 2011-2020”.	
2	Đề án “Xây dựng và đưa vào triển khai Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính”.	Bộ Nội vụ
3	Đề án “Chiến lược đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức giai đoạn 2011 - 2020”.	Bộ Nội vụ
4	Đề án “Chiến lược xây dựng, phát triển đội ngũ công chức giai đoạn 2011 - 2020”.	Bộ Nội vụ
5	Đề án “Cải cách tổng thể chính sách tiền lương, bảo hiểm xã hội và trợ cấp ưu đãi người có công”.	Ban Chỉ đạo cải cách chính sách tiền lương nhà nước
6	Đề án “Hỗ trợ nhân rộng triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại UBND cấp huyện giai đoạn 2011 - 2015”.	Bộ Nội vụ
7	Đề án “Tăng cường năng lực đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015”.	Bộ Nội vụ
8	Đề án “Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015”.	Bộ Nội vụ
9	Dự án “Cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức”.	Bộ Nội vụ
10	Đề án “Xây dựng công cụ đánh giá tác động thủ tục hành chính và phương pháp tính chi phí thực hiện thủ tục hành chính”.	Văn phòng Chính phủ
11	Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện”	Bộ Nội vụ
12	Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”.	Bộ Y tế

13	Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”.	Bộ Giáo dục và Đào tạo
14	Đề án “Mở rộng, nâng cấp Cổng thông tin điện tử Chính phủ giai đoạn 2016 - 2020”.	Văn phòng Chính phủ
15	Đề án “Xác định vai trò, tiêu chí của hệ thống pháp luật về quản lý hành chính của Nhà nước trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa theo hướng công khai, dân chủ, minh bạch, hiệu quả, gần dân và thúc đẩy sự phát triển”.	Bộ Tư pháp
16	Đề án văn hóa công vụ.	Văn phòng Chính phủ

## 2. Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 của Chính phủ

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 Cổng 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

tuyên 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 Công 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 TW;
- 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 Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, TCCV (3b).

**THỦ TƯỚNG**

**(Đã ký)**

**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 225/QĐ-TTg ngày 04 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"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa	Giai đoạn

	chức, viên chức"		phương	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	Bộ Tư pháp	Các bộ,	Giai đoạn

	người dân đối với các dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ Tư pháp		ngành và địa phương	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

### 3. Nghị quyết của Chính phủ về Chính phủ điện tử

CHÍNH PHỦ

-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----

Số: 36a/NQ-CP

Hà Nội, ngày 14 tháng 10 năm 2015

#### NGHỊ QUYẾT VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Thực hiện Nghị quyết số [26/NQ-CP](#) ngày 15 tháng 4 năm 2015 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01 tháng 7 năm 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;*

*Thực hiện Nghị quyết số [19/NQ-CP](#) ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Chính phủ về những nhiệm vụ chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh hai năm 2015-2016;*

*Trên cơ sở thảo luận của các Thành viên Chính phủ và kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 7 năm 2015,*

#### QUYẾT NGHỊ:

##### I. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH

Trong những năm qua, Đảng, Chính phủ luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), đặc biệt là ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước. Nhiều văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành, tạo hành lang pháp lý cho việc thúc đẩy ứng dụng CNTT. Công nghệ thông tin được coi là một công cụ hữu hiệu tạo lập phương thức phát triển mới và bảo vệ Tổ quốc; là động lực quan trọng phát triển kinh tế tri thức, xã hội thông tin, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia trong quá trình hội nhập quốc tế; góp phần đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, bảo đảm phát triển nhanh và bền vững đất nước.

Các bộ, ngành và các địa phương đã tích cực triển khai thực hiện Chỉ thị, Nghị quyết của Bộ Chính trị; các nghị quyết, quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT. Hầu hết các bộ, ngành và địa phương đã có trang/cổng thông tin điện tử và ứng dụng công nghệ thông tin giải quyết các thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm



chi phí hoạt động; tăng tính minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước, tạo thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

CNTT đã góp phần không nhỏ vào công tác quản lý nhà nước của các bộ, ngành, địa phương, nhất là trong xử lý hồ sơ hành chính, quản lý ngân sách, thuế, kho bạc, hải quan, bảo hiểm xã hội, thành lập doanh nghiệp... Ngay trong năm 2015, tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện kê khai thuế điện tử đã tăng từ 65% lên 98%; thời gian nộp thuế của doanh nghiệp giảm từ 537 giờ/năm xuống còn 167 giờ/năm. Việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử theo Hệ thống thông quan tự động (VNACCS/VCIS) và Cơ chế một cửa quốc gia tại cảng biển quốc tế đã giảm thời gian thông quan hàng hóa bình quân từ 21 ngày xuống còn 14 ngày đối với xuất khẩu, 13 ngày đối với nhập khẩu, giảm được 10 - 20% chi phí và 30% thời gian thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu cho doanh nghiệp.

Việc đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT trên tất cả các lĩnh vực đã góp phần tháo gỡ nhiều khó khăn, vướng mắc, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và quản trị doanh nghiệp.

Tuy nhiên, một số bộ, ngành, địa phương chưa thực sự tích cực triển khai ứng dụng CNTT, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến còn nhiều hạn chế, yếu kém. CNTT được ứng dụng nhiều trong các cơ quan nhà nước nhưng mang tính rời rạc, không liên kết thành một hệ thống, văn bản điện tử không được truyền đưa thông suốt giữa các cơ quan nhà nước, dữ liệu không được chia sẻ và khai thác chung. Không ít các chương trình phần mềm được xây dựng từ nhiều năm trước, không được nâng cấp, khó sử dụng. Sử dụng phần mềm, các dịch vụ CNTT đôi khi lại tăng gánh nặng cho cán bộ, công chức, gây tâm lý không muốn tăng cường tin học hóa.

Các giấy phép, các thủ tục hành chính (dịch vụ công) được nhiều bộ ngành, địa phương thực hiện cấp qua mạng điện tử. Tuy nhiên người dân, doanh nghiệp còn gặp khó khăn trong sử dụng các dịch vụ công này do được cung cấp từ rất nhiều địa chỉ khác nhau mà không có một địa chỉ duy nhất trên mạng điện tử. Thiếu hướng dẫn, giải thích tỉ mỉ, cặn kẽ khi người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công. Một số bộ, ngành triển khai phần mềm không phù hợp với thực tế và nhu cầu của địa phương gây khó khăn cho triển khai các phần mềm cấp phép phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Mạng truyền dữ liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng và Nhà nước được kết nối đến hầu hết các xã, huyện của các tỉnh, thành nhưng tốc độ truyền thấp, không đáp ứng kịp thời yêu cầu của người sử dụng. Chất lượng của đường truyền Internet và 3G chưa ổn định.

Nguyên nhân chủ yếu của những hạn chế, yếu kém trên là do tư duy và nhận thức về vai trò, tầm quan trọng của CNTT của nhiều cấp chính quyền, nhất là người đứng đầu chưa thực sự đầy đủ và việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về ứng dụng CNTT còn chậm, thiếu quyết liệt; chưa hình thành được công thông

tin điện tử thống nhất và duy nhất để cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đồng thời còn thiếu các hệ thống thông tin quốc gia (đặc biệt là hệ thống thông tin về dân cư, đất đai - xây dựng) để làm nền tảng cho việc tích hợp, liên thông; nguồn vốn từ ngân sách nhà nước đầu tư cho lĩnh vực CNTT chưa được bố trí tập trung, không bảo đảm được việc triển khai các kế hoạch, chương trình về ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước theo tiến độ, mục tiêu đề ra.

Nhiều nhiệm vụ, giải pháp chưa được triển khai theo yêu cầu. Một số bộ, ngành, địa phương, chưa coi ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công là nhiệm vụ trọng tâm, cấp thiết của bộ, ngành, địa phương. Theo Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử (*E-Government Development Index - EGDI*) của Liên hiệp quốc (LHQ) năm 2014, Việt Nam xếp hạng thứ 99 trên thế giới (giảm 16 bậc so với năm 2012) và đứng thứ 5 trong khối ASEAN sau Singapore, Malaysia, Brunei và Philippines. Chỉ số về cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam được đánh giá thấp, chỉ đạt 0,41 điểm (thang điểm 1), trong khi đó của Singapore là 0,992 điểm và Malaysia là 0,677 điểm; chỉ số về hạ tầng viễn thông của Việt Nam đạt 0,38 điểm, trong khi đó của Singapore là 0,879 điểm và Malaysia là 0,446 điểm.

Để tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công, xây dựng Chính phủ điện tử, trong ba năm 2015 - 2017, Chính phủ yêu cầu các bộ, ngành, địa phương tập trung triển khai đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp sau:

## **II. MỤC TIÊU VÀ CÁC CHỈ TIÊU CHỦ YẾU**

### **1. Mục tiêu**

Đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Nâng vị trí của Việt Nam về Chính phủ điện tử theo xếp hạng của LHQ. Công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

### **2. Các chỉ tiêu chủ yếu**

- Trong ba năm 2015 - 2017 tập trung đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với tăng cường ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm rút ngắn quy trình xử lý, giảm số lượng và đơn giản hóa, chuẩn hóa nội dung hồ sơ, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

Phấn đấu đến hết năm 2016 các bộ, ngành Trung ương có 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ (dịch vụ công trực tuyến mức độ 3).

Phần đầu đến hết năm 2016, một số dịch vụ công phổ biến, liên quan nhiều tới người dân, doanh nghiệp được cung cấp ở mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4).

- Cải cách toàn diện cả ba nhóm chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI); phần đầu đến hết năm 2016, Việt Nam nằm trong Nhóm 4 và đến hết năm 2017 nằm trong Nhóm 3 các quốc gia đứng đầu ASEAN về chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI) và Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử (EGDI) của LHQ.

### **III. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ**

1. Triển khai các giải pháp để nâng cao cả ba nhóm chỉ số về dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI) theo phương pháp đánh giá Chính phủ điện tử của LHQ.

2. Xây dựng hệ thống điện tử thông suốt, kết nối và liên thông văn bản điện tử, dữ liệu điện tử từ Chính phủ đến cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Tạo lập môi trường điện tử để người dân giám sát và đóng góp cho hoạt động của chính quyền các cấp.

3. Thiết lập Cổng dịch vụ công Quốc gia tại một địa chỉ duy nhất trên mạng điện tử (Một cửa điện tử Quốc gia) trên cơ sở hình thành từ các hệ thống thông tin về: Thủ tục hành chính, dân cư, đất đai - xây dựng và doanh nghiệp để cấp phép, thực hiện các thủ tục liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

4. Ứng dụng CNTT gắn kết chặt chẽ với công cuộc cải cách hành chính và các nhiệm vụ, giải pháp về nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện môi trường kinh doanh; triển khai thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử).

5. Nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng viễn thông, bảo đảm chất lượng đường truyền. Đẩy mạnh triển khai đưa hạ tầng di động và Internet về vùng sâu, vùng xa. Tăng cường bảo đảm an toàn thông tin, an ninh thông tin.

### **IV. CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU**

1. Các bộ, ngành, địa phương theo chức năng, nhiệm vụ được giao chỉ đạo triển khai đồng bộ, hiệu quả các Nghị quyết, Chỉ thị của Bộ Chính trị, các chương trình, kế hoạch của Chính phủ và các nghị quyết, quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT; tập trung vào các giải pháp sau:

a) Đẩy mạnh đổi mới, tăng cường ứng dụng CNTT trong công tác quản lý nhà nước, nhất là trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với những lĩnh vực bức thiết, liên quan đến người dân và doanh nghiệp. Từng bước triển khai các hệ thống thông tin quốc gia về dân cư,

đất đai - xây dựng, doanh nghiệp... Ban hành văn bản quy phạm pháp luật để thực hiện chứng từ, hồ sơ điện tử.

b) Khẩn trương triển khai các giải pháp để cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền của bộ, ngành, địa phương. Đến năm 2016 các bộ, ngành Trung ương có 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3. Tích cực triển khai để cung cấp dịch vụ công mức độ 4. Xây dựng, ban hành và hàng năm cập nhật danh sách các dịch vụ công được ưu tiên cung cấp trực tuyến tối thiểu ở mức độ 3 của các bộ, ngành, địa phương.

Đẩy mạnh triển khai hình thức thuê doanh nghiệp CNTT thực hiện dịch vụ cho thuê từng phần hoặc thuê trọn gói, bao gồm: Phần cứng, phần mềm, đường truyền, giải pháp... để cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Để bảo đảm an ninh thông tin, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được chỉ định thầu; xác định giá thuê tạm thời ngắn hạn (dưới 12 tháng) nếu chưa đủ điều kiện cần thiết để xác định giá thuê ổn định.

c) Bổ sung, nâng cấp và tích hợp các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương và các đơn vị trực thuộc lên cổng thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương. Tích hợp các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương lên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

d) Tổ chức đào tạo, đào tạo lại đội ngũ cán bộ chuyên trách CNTT ở các cơ quan nhà nước các cấp để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ về CNTT và việc thuê dịch vụ CNTT; tăng cường năng lực cán bộ làm công tác an toàn, an ninh thông tin trong các cơ quan nhà nước.

đ) Ghi loại chi CNTT theo phân ngành kinh tế trong hệ thống mục lục ngân sách như quy định tại Luật Công nghệ thông tin năm 2006; sử dụng nguồn kinh phí khoa học công nghệ để thực hiện nội dung ứng dụng CNTT trong nhiệm vụ khoa học - công nghệ và đầu tư hạ tầng thông tin khoa học - công nghệ; sử dụng Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam cho những nhiệm vụ cụ thể.

Khẩn trương hoàn thiện các quy định về điều kiện, thủ tục đầu tư, mua sắm, thuê dịch vụ, sản phẩm CNTT; tạo điều kiện đầy nhanh thực hiện thuê dịch vụ, sản phẩm CNTT trong các cơ quan nhà nước, đặc biệt trong triển khai các dịch vụ công có thu.

Rà soát, sửa đổi, bổ sung chính sách ưu đãi về thuế để khuyến khích mạnh mẽ, thu hút các nhà đầu tư đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT tại Việt Nam.

e) Tập trung chỉ đạo đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính. Rà soát, đơn giản hóa, bãi bỏ các thủ tục hành chính không cần thiết, tạo mọi thuận lợi và giảm thời gian, chi phí cho doanh nghiệp, người dân, nhất là thủ tục hành chính có liên quan đến các chỉ số xếp hạng Chính phủ điện tử của LHQ.

Triển khai thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử) trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

g) Thực hiện kết nối, liên thông phần mềm quản lý văn bản với Văn phòng Chính phủ theo kế hoạch và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

h) Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính (Kho bạc Nhà nước) và các ngân hàng thương mại triển khai thu phạt vi phạm hành chính qua mạng điện tử theo thẩm quyền xử phạt theo quy định của pháp luật.

i) Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện Nghị quyết này và có các hình thức khen thưởng kịp thời các đơn vị làm tốt; có các biện pháp, chế tài đối với các đơn vị chưa hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

## 2. Văn phòng Chính phủ

a) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành Trung ương và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kết nối, liên thông các phần mềm quản lý văn bản, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2016; tổ chức triển khai phần mềm quản lý văn bản đối với các cơ quan chưa có hoặc đã có nhưng chưa đáp ứng yêu cầu liên thông.

b) Thiết lập hệ thống điện tử lấy ý kiến xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản khác nhằm giảm thời gian xây dựng văn bản; thiết lập mạng xã hội - chính quyền để người dân tham gia ý kiến trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật.

c) Thiết lập Cổng dịch vụ công Quốc gia để tích hợp tất cả các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương; ban hành danh mục các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để các bộ, ngành, địa phương thực hiện, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

d) Phối hợp với các bộ, ngành, địa phương công khai tiến độ giải quyết hồ sơ trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ trước ngày 01 tháng 3 năm 2016; đối với Thành phố Hồ Chí Minh hoàn thành trước ngày 15 tháng 10 năm 2015.

đ) Thiết lập Trang tin doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ để công bố thông tin về doanh nghiệp nhà nước với các nội dung sau:

- Báo cáo tài chính quý, năm và các hoạt động khác của doanh nghiệp theo quy định của pháp luật, do các doanh nghiệp nhà nước cung cấp;

- Thông tin về cổ phần hóa doanh nghiệp nhà nước, tình hình sắp xếp và đổi mới doanh nghiệp, do Ban Chỉ đạo Đổi mới và Phát triển doanh nghiệp Trung ương cung cấp;

- Thông tin về đăng ký doanh nghiệp và đăng ký đầu tư tích hợp từ hệ thống thông tin của Bộ Kế hoạch và Đầu tư.



e) Chủ trì, phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính và Bộ Thông tin và Truyền thông soạn thảo cơ chế thí điểm đầu tư, mua sắm và thuê dịch vụ, sản phẩm CNTT phù hợp với đặc thù của công nghệ là liên tục đổi mới, thiết bị nhanh lạc hậu và giảm giá mạnh; trình Thủ tướng Chính phủ trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

### 3. Bộ Thông tin và Truyền thông

a) Chỉ đạo các doanh nghiệp CNTT lớn, trước hết là các doanh nghiệp nhà nước nòng cốt, có giải pháp huy động, tập hợp các doanh nghiệp CNTT vừa và nhỏ tham gia xây dựng, vận hành hệ thống thông tin để phục vụ quản lý và cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương tới doanh nghiệp, người dân.

b) Cấp thẻ nhà báo, giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp và giấy phép ra kênh, chương trình chuyên quảng cáo qua mạng điện tử.

c) Thực hiện các giải pháp để nâng cao chỉ số thành phần hạ tầng viễn thông của Việt Nam theo phương pháp đánh giá phát triển Chính phủ điện tử của LHQ và công bố thông tin trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ.

d) Phối hợp với Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư trình Thủ tướng Chính phủ đề xuất bố trí đủ ngân sách hàng năm cho xây dựng Chính phủ điện tử.

đ) Sử dụng Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam để hỗ trợ thiết lập cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân các cấp và dịch vụ công trực tuyến trên cổng phục vụ người dân, tập trung cho vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn, vùng biên giới, hải đảo.

e) Nâng cao chất lượng Mạng truyền dữ liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng và Nhà nước, đáp ứng kịp thời yêu cầu của người sử dụng.

g) Thực hiện giám sát an toàn thông tin đối với hệ thống, dịch vụ CNTT của Chính phủ điện tử.

h) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ các cơ quan liên quan xây dựng và ban hành tiêu chuẩn nghiệp vụ chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CNTT; hoàn thành trước ngày 01 tháng 11 năm 2015.

i) Đề xuất chính sách thu hút và sử dụng chuyên gia giỏi về CNTT phục vụ cơ quan nhà nước, trình Thủ tướng Chính phủ trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

k) Chủ trì, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Nội vụ và các cơ quan liên quan xây dựng và hướng dẫn thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử).

### 4. Bộ Tài chính



a) Ghi loại chi CNTT theo phân ngành kinh tế trong hệ thống mục lục ngân sách như quy định tại Luật Công nghệ thông tin năm 2006, báo cáo cấp có thẩm quyền quyết định đề hướng dẫn các bộ, ngành và địa phương thực hiện từ năm 2016.

b) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương bố trí kinh phí chi thường xuyên nguồn ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp xây dựng Chính phủ điện tử.

c) Thực hiện hóa đơn điện tử trên phạm vi toàn quốc; trong đó cơ quan thuế hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ thực hiện hóa đơn điện tử có xác thực của cơ quan thuế.

d) Tiếp tục triển khai dịch vụ nộp thuế qua mạng, hoàn thuế điện tử và phối hợp với các cơ quan liên quan để triển khai dịch vụ nộp thuế đất đai, lệ phí trước bạ, hộ cá nhân qua mạng; tiếp tục hoàn thiện nâng cao hiệu quả hệ thống Hải quan điện tử, thực hiện cơ chế một cửa quốc gia và kết nối cơ chế một cửa ASEAN, phối hợp với các đơn vị triển khai thực hiện kết nối trao đổi thông tin giữa cơ quan hải quan với các cơ quan quản lý nhà nước, các ngân hàng thương mại và các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics, bảo hiểm và các dịch vụ khác có liên quan.

đ) Kho bạc Nhà nước xây dựng các dịch vụ công điện tử phục vụ kiểm soát chi ngân sách nhà nước qua mạng, triển khai tại 5 thành phố trực thuộc Trung ương trước ngày 01 tháng 4 năm 2016 và đánh giá, đề xuất triển khai diện rộng trong các năm 2017 và 2018; phối hợp với các bộ, ngành, địa phương và các ngân hàng thương mại đẩy mạnh việc thu phạt vi phạm hành chính qua mạng điện tử.

## 5. Bộ Kế hoạch và Đầu tư

a) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương bố trí kinh phí chi đầu tư phát triển nguồn ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp xây dựng Chính phủ điện tử.

b) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương thực hiện các giải pháp nâng cao tỷ lệ đăng ký doanh nghiệp và đăng ký đầu tư qua mạng điện tử với chỉ tiêu cụ thể sau:

- Trước ngày 01 tháng 01 năm 2017, tỷ lệ đăng ký doanh nghiệp qua mạng điện tử đạt 10%, đăng ký đầu tư đạt 5%;

- Trước ngày 01 tháng 10 năm 2016, tỷ lệ đăng ký doanh nghiệp qua mạng điện tử của Thành phố Hà Nội đạt 10-15%, của Thành phố Hồ Chí Minh đạt 20-30%;

- Trước 01 tháng 01 năm 2017, tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng điện tử của Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh đạt 10%.

c) Công bố đầy đủ các quy định về điều kiện kinh doanh trên Trang tin doanh nghiệp và Cổng dịch vụ công Quốc gia; rà soát, đánh giá và kiến nghị bãi bỏ các điều kiện kinh doanh không cần thiết.

d) Cung cấp trực tuyến dữ liệu, thông tin về doanh nghiệp đến các bộ, ngành, địa phương liên quan.

đ) Tổ chức thực hiện đấu thầu mua sắm công qua mạng.

#### 6. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội

Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp giấy phép lao động cho người nước ngoài; tích hợp thông tin lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

#### 7. Bộ Giáo dục và Đào tạo

a) Thực hiện các giải pháp để nâng cao chỉ số thành phần nguồn nhân lực của Việt Nam theo phương pháp đánh giá Chính phủ điện tử của LHQ, công bố thông tin trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ và hàng năm chủ động đề nghị phối hợp với các tổ chức quốc tế liên quan để cung cấp các số liệu này kịp thời, đầy đủ.

b) Xây dựng phương án và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử việc xét tuyển đầu cấp học (bao gồm cả xét tuyển đại học, cao đẳng) trên toàn quốc; xây dựng và đưa vào triển khai hệ thống thông tin quản lý giáo dục.

c) Đẩy mạnh xã hội hóa đào tạo các cấp học trên mạng và ứng dụng CNTT trong dạy và học, sách giáo khoa điện tử.

#### 8. Bộ Giao thông vận tải

a) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với cấp, đổi giấy phép lái xe; cấp, đổi giấy phép kinh doanh vận tải; cấp, đổi biển hiệu, phù hiệu xe ô tô và chấp thuận khai thác tuyến cố định; tích hợp các thông tin lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 6 năm 2016.

b) Đẩy mạnh việc ứng dụng CNTT trong quản lý hạ tầng, tổ chức điều hành giao thông, thu phí không dừng, giám sát và xử lý vi phạm trật tự, an toàn giao thông trên phạm vi toàn quốc.

c) Phối hợp với Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh xây dựng hệ thống điều khiển tín hiệu giao thông và ứng dụng CNTT trong điều khiển để giảm thời gian ùn tắc giao thông, làm cơ sở cho hình thành hệ thống giao thông thông minh.

#### 9. Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Xây dựng

a) Phối hợp thiết lập hệ thống thông tin quản lý đất đai - xây dựng; hướng dẫn các địa phương sử dụng phần mềm chung cho cả hai lĩnh vực đất đai và xây

dựng; tích hợp thông tin về cấp phép và các thủ tục liên quan từ các địa phương trong lĩnh vực đất đai, xây dựng.

b) Bộ Tài Nguyên và Môi trường

- Thực hiện cấp chứng nhận đánh giá tác động môi trường qua mạng điện tử và tích hợp thông tin lên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;

- Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc đăng ký quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất và phối hợp, cung cấp thông tin phục vụ thực hiện các nghĩa vụ thuế.

c) Bộ Xây dựng

- Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp giấy phép xây dựng (cấp giấy phép xây dựng mới; sửa chữa, cải tạo; di dời công trình; nhà ở riêng lẻ; công trình không theo tuyến; công trình theo tuyến trong đô thị; công trình tôn giáo; công trình tượng đài, tranh hoành tráng; công trình quảng cáo);

- Công khai quy hoạch xây dựng các đô thị toàn quốc trên mạng điện tử; thiết lập hệ thống thông tin về nhà ở và thị trường bất động sản.

- Triển khai thực hiện đăng ký quyền sở hữu, sử dụng tài sản liên thông các thủ tục công chứng, đăng ký quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất và thuế qua mạng.

**10. Bộ Tư pháp**

a) Ban hành quy định pháp lý về chứng từ, hồ sơ điện tử thay thế chứng từ, hồ sơ giấy.

b) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc: cấp lý lịch tư pháp, thực hiện xong trước ngày 01 tháng 01 năm 2016; đăng ký giao dịch bảo đảm về động sản (trừ tàu bay, tàu biển) và các dịch vụ công trong lĩnh vực quốc tịch, thực hiện xong trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

c) Triển khai, nâng cấp và hoàn thiện các hệ thống thông tin về quản lý hộ tịch; văn bản quy phạm pháp luật thống nhất từ Trung ương đến địa phương; 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; và đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử bảo đảm thiết lập cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử toàn quốc.

d) Thực hiện khai sinh, khai tử qua mạng điện tử.

đ) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương rà soát, cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, bảo đảm kết nối liên thông với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

**11. Bộ Khoa học và Công nghệ**

a) Xây dựng hệ thống thông tin quản lý đề tài, dự án khoa học và công nghệ trên mạng điện tử; thực hiện đăng ký bảo hộ quyền sở hữu công nghiệp qua mạng điện tử.

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng chương trình, tổ chức thực hiện việc nghiên cứu và phát triển sản phẩm CNTT phục vụ Chính phủ điện tử.

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan hướng dẫn việc sử dụng ngân sách chi cho khoa học và công nghệ cho công tác ứng dụng CNTT và các nhiệm vụ xây dựng Chính phủ điện tử.

## 12. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp phép quảng cáo ngoài trời và cấp phép tổ chức biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang.

b) Thực hiện qua mạng điện tử đối với việc: cấp phép tổ chức thi người đẹp, người mẫu; cấp phép cho tổ chức, cá nhân nước ngoài vào Việt Nam biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang; thông báo tổ chức biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang; cấp phép phổ biến tác phẩm âm nhạc, sân khấu sáng tác trước năm 1975 hoặc tác phẩm do người Việt Nam định cư ở nước ngoài sáng tác.

c) Tích hợp thông tin nêu trên lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

## 13. Bộ Y tế

a) Kết nối hệ thống thông tin quản lý khám chữa bệnh và thanh toán bảo hiểm y tế qua mạng điện tử trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

b) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp chứng chỉ hành nghề khám bệnh, chữa bệnh trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

Cấp phép hoạt động cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, đăng ký lưu hành và đăng ký giá thuốc qua mạng điện tử trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

Tích hợp thông tin cấp chứng chỉ, cấp phép nêu trên lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

c) Xây dựng các định mức chi trả cho hoạt động CNTT trong công tác khám, chữa bệnh và thanh quyết toán bảo hiểm y tế; chủ trì, phối hợp với Bảo hiểm xã hội Việt Nam đưa chi phí tin học hóa bệnh viện, hoạt động CNTT trong bệnh viện và hệ thống giám sát điện tử vào trong giá dịch vụ thanh quyết toán bảo hiểm y tế.

d) Chỉ đạo, phối hợp với các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế và trực thuộc các thành phố lớn xây dựng và vận hành hệ thống tư vấn khám, chữa bệnh từ xa, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

đ) Xây dựng hệ thống bệnh án điện tử; hệ thống thông tin quản lý tiêm chủng, bệnh truyền nhiễm và bệnh không lây nhiễm, triển khai toàn quốc trước ngày 01 tháng 01 năm 2018.

#### 14. Bảo hiểm xã hội Việt Nam

a) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương liên quan tiếp tục rà soát, đơn giản hồ sơ, quy trình và thủ tục kê khai thu và chi bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế; rút ngắn thời gian hoàn thành thủ tục kê khai tham gia bảo hiểm bắt buộc đối với doanh nghiệp xuống còn 49 giờ.

b) Triển khai ứng dụng phần mềm hỗ trợ kê khai hồ sơ tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trên toàn quốc; nghiên cứu, đề xuất, triển khai áp dụng chữ ký số nộp thuế trong việc kê khai, nộp bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế qua mạng điện tử.

c) Xây dựng phương án kết nối mạng giữa các cơ quan bảo hiểm xã hội trên toàn quốc; tạo dựng hệ thống thông tin về bảo hiểm xã hội tập trung của cả nước, tiến tới thực hiện giao dịch điện tử đối với các thủ tục kê khai, thu nộp và giải quyết chính sách bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế.

#### 15. Bộ Nội vụ

a) Thực hiện có hiệu quả chương trình tổng thể cải cách hành chính gắn với tăng cường ứng dụng CNTT. Đẩy mạnh triển khai thực hiện ứng dụng CNTT trong cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

b) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

c) Ứng dụng CNTT để thực hiện công tác thi tuyển, nâng ngạch công chức một cách minh bạch, công bằng và xây dựng, đưa vào sử dụng hệ thống thông tin quản lý cán bộ, công chức trên phạm vi toàn quốc, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

#### 16. Bộ Công Thương

a) Ứng dụng CNTT, triển khai công tơ điện thông minh trong đo đếm điện năng từ xa (AMR), tiến tới xây dựng hệ thống đo đếm điện năng thông minh (AMI). Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh hoàn thành hệ thống đo đếm điện từ xa trước 01 tháng 01 năm 2018.

b) Thực hiện chứng nhận nhãn năng lượng qua mạng điện tử trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

### 17. Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc kiểm định động vật, sản phẩm động vật, kiểm tra vệ sinh thú y, kiểm dịch thực vật, quản lý vật tư nông nghiệp và an toàn thực phẩm; tích hợp các thông tin nêu trên lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

18. Bộ Công an, Bộ Quốc phòng đẩy mạnh ứng dụng CNTT, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và triển khai các giải pháp kỹ thuật trong các lĩnh vực theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Bộ Công an chủ trì, phối hợp với Bộ Ngoại giao và các cơ quan liên quan nghiên cứu phương án và xây dựng lộ trình triển khai cấp thị thực (Visa) điện tử cho khách nhập cảnh vào Việt Nam, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

### 19. Bộ Ngoại giao

Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử đối với các dịch vụ công được thực hiện tại các Cơ quan đại diện Việt Nam tại nước ngoài; tích hợp thông tin về các dịch vụ công này lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

### 20. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

a) Xây dựng hệ thống và thực hiện qua mạng điện tử đối với việc cấp phép cho các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán qua phương thức điện tử.

b) Nâng cấp ứng dụng thanh toán liên ngân hàng để đáp ứng yêu cầu nộp thuế qua mạng của người dân nộp thuế, bảo đảm điện tử hóa 100% nội dung chứng từ theo quy định của Bộ Tài chính.

### 21. Thanh tra Chính phủ

a) Ứng dụng CNTT trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo và công khai việc kết luận giải quyết qua mạng điện tử, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; tích hợp thông tin này lên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, thực hiện xong trước ngày 01 tháng 6 năm 2016.

b) Ứng dụng CNTT trong hoạt động thanh tra, phòng chống tham nhũng, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

### 22. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

a) Bố trí đủ ngân sách cho xây dựng chính quyền điện tử;

b) Thực hiện kết nối, liên thông phần mềm quản lý văn bản tất cả các sở, ngành, đơn vị cấp huyện, cấp xã, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.



c) Triển khai cung cấp dịch vụ công qua mạng điện tử theo hướng dẫn của các bộ, ngành liên quan và tích hợp lên công dịch vụ công Quốc gia.

Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội nâng cấp hệ thống, Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh hoàn thành xây dựng hệ thống điều khiển tín hiệu giao thông và ứng dụng CNTT trong điều khiển để giảm thời gian ùn tắc giao thông, làm cơ sở cho hình thành hệ thống giao thông thông minh; hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

23. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, các hiệp hội doanh nghiệp, hiệp hội ngành nghề

a) Tiến hành khảo sát, nghiên cứu độc lập đánh giá định kỳ về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đưa ra các khuyến nghị với Chính phủ. Nghiên cứu xếp hạng tín nhiệm của cộng đồng doanh nghiệp đối với các bộ, ngành và các địa phương về cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

b) Tham gia, phối hợp chặt chẽ với cộng đồng các nhà đầu tư nắm bắt những vướng mắc, khó khăn, bất cập trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phản ánh với cơ quan có thẩm quyền xem xét, tháo gỡ kịp thời.

c) Phối hợp với các bộ, cơ quan, các hiệp hội doanh nghiệp để hỗ trợ doanh nghiệp trong việc tham gia thực hiện thuê dịch vụ CNTT trong các cơ quan nhà nước.

d) Tổ chức thu thập ý kiến của các doanh nghiệp về phản biện chính sách của các bộ, ngành, địa phương và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

## V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm cá nhân trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về kết quả ứng dụng CNTT của cơ quan mình; phân công một đồng chí cấp phó trực tiếp chịu trách nhiệm triển khai ứng dụng và phát triển CNTT.

2. Các bộ, ngành, địa phương

a) Nghiên cứu, tìm hiểu rõ phương pháp, cách tính toán và ý nghĩa của các chỉ số dịch vụ công trực tuyến và Chính phủ điện tử của LHQ. Tập trung chỉ đạo quán triệt, điều hành quyết liệt, linh hoạt, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đã nêu trong Nghị quyết này và các Chỉ thị, Nghị quyết liên quan của Đảng, Quốc hội; chịu trách nhiệm trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về việc triển khai thực hiện Nghị quyết này trong lĩnh vực được giao.

b) Lập kế hoạch hành động cụ thể về xây dựng Chính quyền điện tử của từng bộ, cơ quan, địa phương; trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, tiến độ thực hiện, đơn vị chủ trì và dự kiến các bước thực hiện để cải thiện các lĩnh vực

theo chức năng, nhiệm vụ được giao, có kế hoạch chi tiết ban hành, sửa đổi các văn bản pháp luật hiện hành, các kết quả dự kiến đạt được theo các mốc thời gian và phân tích rõ các hệ quả phát sinh.

c) Thường xuyên kiểm tra, giám sát tiến độ và kết quả thực hiện kế hoạch ứng dụng CNTT, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương; có giải pháp xử lý phù hợp, kịp thời, linh hoạt đối với những vấn đề mới phát sinh; kiến nghị, đề xuất những giải pháp chỉ đạo, điều hành phù hợp, hiệu quả.

d) Rà soát lại những chỉ tiêu liên ngành, xác định rõ nhiệm vụ, chỉ tiêu cụ thể của cơ quan mình, đồng thời tăng cường phối hợp với các bộ, ngành, địa phương liên quan để thực hiện hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra trong Nghị quyết; phân định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và thẩm quyền của mỗi cơ quan, cá nhân trong việc triển khai thực hiện.

đ) Định kỳ hàng quý có báo cáo, đánh giá tình hình triển khai và kết quả thực hiện Nghị quyết này, gửi Văn phòng Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

### 3. Văn phòng Chính phủ

a) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tổ chức xây dựng Chính phủ điện tử và triển khai các giải pháp được nêu tại Nghị quyết.

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông, các bộ, ngành, địa phương thực hiện việc kiểm tra, giám sát, tổng hợp tình hình thực hiện Nghị quyết báo cáo Chính phủ tại các phiên họp thường kỳ tháng cuối quý. Kết quả thực hiện Nghị quyết được đưa vào đánh giá chất lượng hoạt động của từng bộ, ngành, địa phương tại phiên họp thường kỳ tháng 12 hàng năm của Chính phủ./.

#### *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 CP;
- UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng TW Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban TW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Viện NCQLKTTW, Văn phòng PTBV (Bộ KH&ĐT);
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục;
- Lưu: Văn thư, KGVX(3b).HMT.

**TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG**

Đã ký

**Nguyễn Tấn Dũng**

#### **4. Nghị định của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính**

**VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ                      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
-----  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
-----

Số: 10272/VBHN-VPCP

*Hà Nội, ngày 27 tháng 9 năm 2017*

### **NGHỊ ĐỊNH**

#### **VỀ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Nghị định số [63/2010/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 14 tháng 10 năm 2010, được sửa đổi, bổ sung bởi:

Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016;

Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 03 tháng 6 năm 2008;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;*

*Xét đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, 1*

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Nghị định này quy định về kiểm soát việc quy định, thực hiện, rà soát, đánh giá thủ tục hành chính và quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Nghị định này không điều chỉnh:

a) Thủ tục hành chính trong nội bộ của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau không liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức;

b) Thủ tục xử lý vi phạm hành chính; thủ tục thanh tra và thủ tục hành chính có nội dung bí mật nhà nước.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Nghị định này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

## **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “*Thủ tục hành chính*” là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

2. “*Trình tự thực hiện*” là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

3. “*Hồ sơ*” là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

4. “*Yêu cầu, điều kiện*” là những đòi hỏi mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng hoặc phải làm khi thực hiện một thủ tục hành chính cụ thể.

5. “*Kiểm soát thủ tục hành chính*” là việc xem xét, đánh giá, theo dõi nhằm bảo đảm tính khả thi của quy định về thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

6. “*Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính*” là tập hợp thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính được xây dựng, cập nhật và duy trì trên Trang thông tin điện tử về thủ tục hành chính của Chính phủ nhằm đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quản lý hành chính nhà nước, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân truy nhập và sử dụng thông tin chính thức về thủ tục hành chính.

## **Điều 4. Nguyên tắc kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Kiểm soát thủ tục hành chính phải bảo đảm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, cải cách hành chính; bảo đảm điều phối, huy động sự tham gia tích cực, rộng rãi của tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân vào quá trình kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Kịp thời phát hiện để loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế; bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

3.2 Kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện ngay từ khi đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và được tiến hành thường xuyên, liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 5. Cơ quan, đơn vị kiểm soát thủ tục hành chính<sup>3</sup>**

1. Văn phòng Chính phủ<sup>4</sup> giúp Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ<sup>5</sup> có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ<sup>6</sup> thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>7</sup> có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính trong phạm vi ngành, lĩnh vực quản lý.

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>8</sup> có chức năng tham mưu, giúp Chánh Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>9</sup> thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>10</sup> có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương.

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>11</sup> có chức năng tham mưu, giúp Chánh văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>12</sup> tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

4. Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ<sup>13</sup> quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Kiểm soát thủ tục hành chính; chủ trì, phối hợp với Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>14</sup> và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>15</sup>.

### **Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Nghiêm cấm cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính thực hiện các hành vi sau đây:

a) Tiết lộ thông tin về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của đối tượng thực hiện thủ tục hành chính mà mình biết được khi thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác;

b) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không nêu rõ lý do bằng văn bản;

c) Hách dịch, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; lợi dụng các quy định, các vướng mắc về thủ tục hành chính để trục lợi;

d) Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất cứ hình thức nào từ đối tượng thực hiện thủ tục hành chính khi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính ngoài phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính đã được quy định và công bố công khai;

đ) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, chậm trễ, gây cản trở trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Nghiêm cấm đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cản trở hoạt động của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền; đưa hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

3. Nghiêm cấm cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi cản trở hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 7. Nguyên tắc quy định thủ tục hành chính**

Thủ tục hành chính được quy định phải bảo đảm các nguyên tắc sau:

1. Đơn giản, dễ hiểu và dễ thực hiện.
2. Phù hợp với mục tiêu quản lý hành chính nhà nước.
3. Bảo đảm quyền bình đẳng của các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính.
4. Tiết kiệm thời gian và chi phí của cá nhân, tổ chức và cơ quan hành chính nhà nước.

5. Đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả của các quy định về thủ tục hành chính; thủ tục hành chính phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định trên cơ sở bảo đảm tính liên thông giữa các thủ tục hành chính liên quan, thực hiện phân công, phân cấp rõ ràng, minh bạch, hợp lý; dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành



chính thuộc thẩm quyền của cơ quan nào, cơ quan đó phải có trách nhiệm hoàn chỉnh.

### **Điều 8. Yêu cầu của việc quy định thủ tục hành chính<sup>16</sup>**

1. Thủ tục hành chính phải được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật theo đúng thẩm quyền được quy định tại Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

2. Việc quy định một thủ tục hành chính chỉ hoàn thành khi đáp ứng đầy đủ

các bộ phận tạo thành cơ bản sau đây:

- a) Tên thủ tục hành chính;
- b) Trình tự thực hiện;
- c) Cách thức thực hiện;
- d) Thành phần, số lượng hồ sơ;
- đ) Thời hạn giải quyết;
- e) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;
- g) Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính;

h) Trường hợp thủ tục hành chính phải có mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí thì mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí là bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính.

3. Khi được luật giao quy định về thủ tục hành chính, cơ quan, người có thẩm quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật có trách nhiệm quy định đầy đủ, rõ ràng, chi tiết, cụ thể về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều này.

### **Điều 9. Tham gia ý kiến đối với quy định về thủ tục hành chính trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>17</sup>**

1. Ngoài việc tham gia góp ý kiến về nội dung đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật, cơ quan sau đây có trách nhiệm cho ý kiến về nội dung quy định thủ tục hành chính tại đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật:

a) Văn phòng Chính phủ<sup>18</sup> cho ý kiến về thủ tục hành chính quy định trong đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật<sup>19</sup> do Chính phủ trình Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>20</sup> thuộc thẩm quyền ban hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

b) Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>21</sup> cho ý kiến về thủ tục hành chính quy định trong đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>22</sup> thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ;

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>23</sup> cho ý kiến về thủ tục hành chính quy định trong đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>24</sup> thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Nội dung cho ý kiến về quy định thủ tục hành chính chủ yếu xem xét các vấn đề được quy định tại Điều 7 và Điều 8 của Nghị định này.

Trong trường hợp cần thiết, các cơ quan quy định tại các điểm a, b và c Khoản 1 Điều này tổ chức lấy ý kiến cơ quan, tổ chức có liên quan và đối tượng chịu sự tác động của quy định về thủ tục hành chính thông qua tham vấn, hội nghị, hội thảo hoặc biểu mẫu lấy ý kiến do Văn phòng Chính phủ<sup>25</sup> ban hành và đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để tổng hợp ý kiến gửi cơ quan chủ trì soạn thảo.

3. Cơ quan chủ trì soạn thảo có trách nhiệm nghiên cứu, tiếp thu, giải trình ý kiến góp ý của cơ quan tham gia ý kiến quy định tại Khoản 1 Điều này.

### **Điều 10. Đánh giá tác động của thủ tục hành chính<sup>26</sup>**

Việc thực hiện đánh giá tác động của thủ tục hành chính trong đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật được thực hiện theo quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Nghị định số [34/2016/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật và hướng dẫn của Bộ Tư pháp.

### **Điều 11. Thẩm định quy định về thủ tục hành chính<sup>27</sup>**

1. Ngoài việc thẩm định nội dung đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>28</sup>, cơ quan thẩm định có trách nhiệm thẩm định quy định về thủ tục hành chính và thể hiện nội dung này trong Báo cáo thẩm định.

2. Nội dung thẩm định thủ tục hành chính chủ yếu xem xét các tiêu chí quy định tại Điều 10 của Nghị định này.

3. Ngoài thành phần hồ sơ gửi thẩm định theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật, cơ quan gửi thẩm định phải có bản đánh giá tác động về thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 10 của Nghị định này.

Cơ quan thẩm định không tiếp nhận hồ sơ gửi thẩm định nếu đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính<sup>29</sup> chưa có bản đánh giá tác động về thủ tục

hành chính và ý kiến góp ý của cơ quan cho ý kiến quy định tại Khoản 1 Điều 9 của Nghị định này.

### **Chương III**

## **THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 12. Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính**

1. Bảo đảm công khai, minh bạch các thủ tục hành chính đang được thực hiện.
2. Bảo đảm khách quan, công bằng trong thực hiện thủ tục hành chính.
3. Bảo đảm tính liên thông, kịp thời, chính xác, không gây phiền hà trong thực hiện thủ tục hành chính.
4. Bảo đảm quyền được phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính.
5. Đề cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức.

### **Điều 13. Thẩm quyền công bố thủ tục hành chính**

Để giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức, thủ tục hành chính phải được công bố dưới hình thức quyết định theo quy định sau đây:

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ công bố thủ tục hành chính được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật về ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ, cơ quan ngang Bộ;

2. 30 Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố:

a) Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, trong đó phải xác định rõ tên, căn cứ pháp lý, thời gian, địa điểm thực hiện và phí, lệ phí trong trường hợp được phân cấp hoặc ủy quyền quy định.

b) Thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

3. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị được cơ quan nhà nước cấp trên giao nhiệm vụ hoặc ủy quyền ban hành văn bản hướng dẫn thực hiện thủ tục giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức công bố thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

### **Điều 14. Phạm vi công bố thủ tục hành chính**

1. Tất cả các thủ tục hành chính sau khi ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ phải được công bố công khai.

2. Việc công bố công khai thủ tục hành chính, bao gồm: công bố thủ tục hành chính mới ban hành; công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế và công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ.

a) Công bố thủ tục hành chính mới ban hành là việc cung cấp các thông tin về thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều 15 của Nghị định này;

b) Công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế là việc cung cấp các thông tin liên quan đến việc sửa đổi, bổ sung, thay thế của thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều 15 của Nghị định này;

c) Công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ là việc xóa bỏ nội dung thông tin về thủ tục hành chính đã được đưa vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định khoản 3 Điều 15 của Nghị định này.

### **Điều 15. Quyết định công bố thủ tục hành chính**

Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại Khoản 1 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 20 (hai mươi) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại các Khoản 2 và 3 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 05 (năm) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.<sup>31</sup>

Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành, quyết định công bố thủ tục hành chính phải được ban hành chậm nhất là sau 03 (ba) ngày kể từ ngày công bố hoặc ký ban hành văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính.<sup>32</sup>

Nội dung quyết định công bố thủ tục hành chính theo quy định sau đây:

1.<sup>33</sup> Đối với quyết định công bố thủ tục hành chính mới ban hành, nội dung quyết định bao gồm:

a) Các bộ phận tạo thành thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều 8 của Nghị định này;

b) Văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính.

2. Đối với quyết định công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, ngoài việc chứa đựng thông tin quy định tại khoản 1 Điều này, nội dung quyết định phải xác định rõ bộ phận nào của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế; văn bản quy phạm pháp luật có quy định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thủ tục hành chính.

3. Đối với quyết định công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ, nội dung quyết định phải xác định rõ tên thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi

bỏ; trường hợp thủ tục hành chính đã được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, quyết định phải ghi rõ số, ký hiệu của hồ sơ thủ tục hành chính; văn bản quy phạm pháp luật có quy định việc hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính.

### **Điều 16. Công khai thủ tục hành chính**

Thông tin về thủ tục hành chính đã được người có thẩm quyền công bố theo quy định tại Điều 15 của Nghị định này phải được công khai đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, đúng địa chỉ, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng và phải được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

### **Điều 17. Hình thức công khai<sup>34</sup>**

1. Thủ tục hành chính đã được người có thẩm quyền công bố phải được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời theo các hình thức sau:

a) Công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc niêm yết hoặc sử dụng các hình thức điện tử phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật trên cơ sở quyết định công bố thủ tục hành chính hoặc kết xuất, kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

c) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Chính phủ, Cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trên cơ sở kết nối, tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Ngoài hình thức công khai bắt buộc tại khoản 1 Điều này, việc công khai thủ tục hành chính có thể thực hiện theo các hình thức khác phù hợp với điều kiện thực tế của cơ quan, đơn vị và đối tượng thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính**

1. Sử dụng, bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính.

2. Hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức có liên quan.

3. Cấp giấy biên nhận hồ sơ, tài liệu theo quy định.

4. Bảo quản và giữ bí mật về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật cá nhân trong quá trình giải quyết theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp phải thu thập, công bố thông tin, tư liệu theo quyết định của cơ quan, tổ chức nhà nước có thẩm quyền.

5. Nêu rõ lý do bằng văn bản trong trường hợp từ chối thực hiện hoặc có yêu cầu bổ sung giấy tờ trong thời hạn giải quyết theo quy định.

6. Không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

7. Phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

8. Hỗ trợ người có công, người cao tuổi, người tàn tật, người nghèo, phụ nữ mang thai, trẻ mồ côi và người thuộc diện bảo trợ xã hội khác trong thực hiện thủ tục hành chính.

9. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thực hiện thủ tục hành chính.

10. Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

11. Ứng dụng công nghệ thông tin và các tiến bộ khoa học kỹ thuật trong thực hiện thủ tục hành chính.

12. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

### **Điều 19. Trách nhiệm người đứng đầu Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

1. Chịu trách nhiệm công bố, tổ chức nhập dữ liệu về thủ tục hành chính đã công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định tại các điều 13, 14, 15 và 24 của Nghị định này; tổ chức thực hiện nghiêm túc các thủ tục hành chính đã công bố công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức thuộc quyền trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

3. Khen thưởng cán bộ, công chức có thành tích trong thực hiện thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính hoặc có sáng kiến cải cách thủ tục hành chính.

4. Xử lý nghiêm minh, kịp thời cán bộ, công chức khi có vi phạm trong thực hiện và kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

5. Cải tiến cách thức, phương pháp thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời kiến nghị với cơ quan cấp trên các biện pháp cải cách thủ tục hành chính.

6. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

### **Điều 20. Trách nhiệm của cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính**

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nhiệm vụ được giao trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.



2. Phải tạo thuận lợi cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc trong thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức theo quy định.

4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện trình tự, hồ sơ hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác không để tổ chức, cá nhân phải đi lại bổ sung hồ sơ quá hai lần cho một vụ việc, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện không đúng theo hướng dẫn của cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính.

5. Chấp hành nghiêm túc các quy định của cấp có thẩm quyền về thủ tục hành chính đã được người đứng đầu Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố.

6. Chủ động tham mưu, đề xuất, sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không phù hợp, thiếu khả thi.

7. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

8. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

### **Điều 21. Quyền và nghĩa vụ của đối tượng thực hiện thủ tục hành chính**

1. Thực hiện đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính.

2. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong thủ tục hành chính hoặc chưa được công khai theo quy định.

3. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan.

4. Không được cản trở hoạt động thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền.

5. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

6. Giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính; phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền về những bất hợp lý của thủ tục hành chính và các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

7. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện các quyết định hành chính và hành vi hành chính theo quy định của pháp luật.

8. Trực tiếp hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp của mình tham gia thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

9. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

### **Điều 22. Phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trong quá trình thực hiện**

1. Mọi cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính.

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2.35 Văn phòng Chính phủ<sup>36</sup> chịu trách nhiệm thiết lập, duy trì hoạt động của cổng thông tin phản ánh, kiến nghị, kết quả giải quyết về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và chủ động tổ chức lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính quy định trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan chủ trì soạn thảo gửi lấy ý kiến theo quy định tại Khoản 2 Điều 9 của Nghị định này.

## **Chương IV**

### **CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 23. Điều kiện đăng tải thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính**

Thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia là các thủ tục hành chính được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố theo quy định tại các Điều 13, 14 và 15 của Nghị định này.

#### **Điều 24. Nhập, đăng tải công khai thủ tục hành chính đã công bố<sup>37</sup>**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm tổ chức việc nhập, đăng tải công khai các thủ tục hành chính và văn bản quy định về thủ tục hành chính đã được công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; đồng thời chịu trách nhiệm về tính chính xác của thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Thời hạn nhập, đăng tải công khai thủ tục hành chính đã công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính chậm nhất là 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ; 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố thủ tục hành chính trong văn bản quy

phạm pháp luật được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành.

**Điều 25. Giá trị của thủ tục hành chính và văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia**

Thủ tục hành chính và các văn bản quy định về thủ tục hành chính hoặc văn bản có liên quan về thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính có giá trị thi hành và được bảo đảm thi hành.

Mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính đăng tải kèm theo thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính có giá trị ngang bằng với mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính do cơ quan thực hiện thủ tục hành chính cung cấp trực tiếp.

**Điều 26. Trách nhiệm quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính**

1.38 Văn phòng Chính phủ<sup>39</sup> có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương xây dựng và duy trì Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; hướng dẫn, rà soát, đánh giá, kiểm tra việc nhập, đăng tải công khai, khai thác và quản lý dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2.40 Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm quản lý tài khoản đăng nhập, kiểm duyệt, đăng tải, kiểm tra, rà soát dữ liệu thủ tục hành chính; bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ giữa thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, thủ tục hành chính được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Bộ, ngành, địa phương và thủ tục hành chính được công khai tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm chỉ đạo việc tạo đường kết nối giữa trang tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

4. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính bao gồm các nội dung cơ bản sau đây:

- a) Thủ tục hành chính hiện đang được thực hiện trên phạm vi toàn quốc hoặc trên địa bàn của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- b) Thủ tục hành chính đã bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ;
- c) Các văn bản quy định về thủ tục hành chính và các văn bản quy định có liên quan đến thủ tục hành chính;

d) Công tham vấn về thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều 22 của Nghị định này;

đ) Nội dung khác theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

5. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính phải bảo đảm dễ dàng, tiện lợi cho người sử dụng trong việc tìm kiếm, tra cứu, khai thác.

## **Chương V**

### **RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 27. Trách nhiệm rà soát, đánh giá**

1. Bộ, cơ quan ngang Bộ chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành, lĩnh vực được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

3. Văn phòng Chính phủ<sup>41</sup> chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá độc lập thủ tục hành chính trong các trường hợp sau đây:

a) Theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

b) Thủ tục hành chính có liên quan chặt chẽ với nhau, kết quả thực hiện thủ tục hành chính này là tiền đề để thực hiện thủ tục hành chính tiếp theo;

c) Thủ tục hành chính, qua phát hiện hoặc theo thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức, còn rườm rà, khó thực hiện, gây cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh của tổ chức kinh tế và đời sống của nhân dân.

#### **Điều 28. Nội dung rà soát, đánh giá**

1.<sup>42</sup> Sự cần thiết, tính hợp lý, tính hợp pháp của thủ tục hành chính, quy định có liên quan đến thủ tục hành chính và chi phí tuân thủ của thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá.

2. Sự phù hợp của thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá với mục tiêu quản lý nhà nước và những thay đổi về kinh tế - xã hội, công nghệ và các điều kiện khách quan khác.

3. Các nguyên tắc nêu tại Điều 7 và Điều 12 của Nghị định này.

#### **Điều 29. Cách thức rà soát, đánh giá**

1. Việc rà soát, đánh giá phải được tiến hành trên cơ sở thông kê, tập hợp đầy đủ các thủ tục hành chính, các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính cần rà soát, đánh giá để xem xét theo những nội dung quy định tại Điều 28 của

Nghị định này. Trong quá trình rà soát, đánh giá phải chú trọng tới đối tượng chịu sự tác động của thủ tục hành chính.

2. Đối với các thủ tục hành chính quy định tại điểm b khoản 3 Điều 27 của Nghị định này, thì việc rà soát, đánh giá cần tiến hành theo nhóm các quy định của thủ tục hành chính và nhóm các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá.

3. Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>43</sup> rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo kế hoạch hoặc theo sự chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của các cơ quan này là cơ sở để thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính.

4. Huy động sự tham gia rà soát của các đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của thủ tục hành chính.

#### **5.44 (được bãi bỏ)**

#### **Điều 30. Kế hoạch rà soát, đánh giá**

1. Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính được xây dựng dựa trên một trong các căn cứ sau:

- a) Chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;
- b) Lựa chọn của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- c) Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính.

2. Nội dung kế hoạch phải xác định rõ thủ tục hành chính cần rà soát, đánh giá, cơ quan thực hiện, thời gian thực hiện, căn cứ lựa chọn và dự kiến sản phẩm.

3. Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chủ động xây dựng kế hoạch hàng năm về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý, gửi Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đã được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phê duyệt đến Văn phòng Chính phủ<sup>45</sup> trước ngày 31 tháng 01 của năm kế hoạch.

4.46 Trên cơ sở chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và yêu cầu cải cách thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ<sup>47</sup> xây dựng kế hoạch rà soát trọng tâm, trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

#### **Điều 31. Xử lý kết quả rà soát, đánh giá<sup>48</sup>**

1. Trên cơ sở kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính theo thẩm quyền; đề nghị các Bộ, cơ quan ngang

Bộ xem xét, xử lý kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Bộ, cơ quan ngang Bộ.

2. Trên cơ sở kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của Bộ, cơ quan ngang Bộ và đề nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ theo thẩm quyền hoặc tổng hợp phương án sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính, các quy định có liên quan thuộc phạm vi thẩm quyền của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, gửi Văn phòng Chính phủ<sup>49</sup> xem xét, đánh giá trước khi trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Hồ sơ gửi Văn phòng Chính phủ<sup>50</sup> xem xét, đánh giá, gồm:

- Dự thảo tờ trình;
- Dự thảo văn bản phê duyệt phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính;
- Báo cáo kết quả rà soát của Bộ, cơ quan ngang Bộ;
- Báo cáo kết quả rà soát của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và của các cơ quan kèm theo phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hoặc Thủ trưởng cơ quan phê duyệt (nếu có).

Bộ, cơ quan ngang Bộ có trách nhiệm nghiên cứu, tiếp thu, giải trình ý kiến xem xét, đánh giá của Văn phòng Chính phủ<sup>51</sup> về phương án sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính, các quy định có liên quan thuộc phạm vi thẩm quyền của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

3. Văn phòng Chính phủ<sup>52</sup> chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện quyết định phê duyệt phương án sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính, các quy định có liên quan của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

## Chương VI

### KHEN THƯỞNG, KINH PHÍ THỰC HIỆN, THÔNG TIN, BÁO CÁO

#### **Điều 32. Khen thưởng trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Cơ quan, cán bộ, công chức có thành tích trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức được khen thưởng trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính do có thành tích xuất sắc hoặc công trạng thì được nâng lương trước thời hạn, được ưu tiên khi xem xét bổ nhiệm chức vụ cao hơn nếu cơ quan, tổ chức, đơn vị có nhu cầu.

#### **Điều 33. Xử lý vi phạm**



Cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Nghị định này, thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 34. Điều kiện đảm bảo về kinh phí thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Kinh phí thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính quy định tại Nghị định này do ngân sách nhà nước bảo đảm. Kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ, cơ quan trung ương do ngân sách trung ương bảo đảm. Kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương do ngân sách địa phương bảo đảm. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.

2. Bộ Tài chính hướng dẫn việc quản lý và sử dụng kinh phí cho hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành.

3. Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm bố trí kinh phí cho hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trong dự toán ngân sách của cấp mình theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành.

### **Điều 35. Chế độ thông tin, báo cáo<sup>53</sup>**

1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương định kỳ 6 tháng báo cáo Văn phòng Chính phủ<sup>54</sup> về tình hình và kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ, ngành, địa phương mình hoặc báo cáo theo yêu cầu đột xuất.

2. Văn phòng Chính phủ<sup>55</sup> có trách nhiệm tổng hợp báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về tình hình, kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo định kỳ hoặc báo cáo đột xuất khi có yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

3. Nội dung báo cáo định kỳ:

a) Tình hình, kết quả kiểm soát quy định về thủ tục hành chính, trong đó nêu rõ tổng số thủ tục hành chính được đánh giá tác động và tổng số văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính được ban hành trong kỳ báo cáo;

b) Tình hình, kết quả và số lượng thủ tục hành chính được công bố; tình hình công khai và cập nhật thủ tục hành chính vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

c) Tình hình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan hoặc tại địa phương, trong đó nêu rõ việc khen thưởng, xử lý cán bộ, công chức vi phạm quy định về kiểm soát thực hiện thủ tục hành chính (nếu có);

d) Việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính (nếu có);

đ) Vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính (nếu có);

e) Tình hình, kết quả tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính;

g) Công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;

h) Nội dung khác theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ<sup>56</sup> hoặc theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

4. Văn phòng Chính phủ<sup>57</sup> xây dựng mẫu báo cáo quy định tại Khoản 3 Điều này và hướng dẫn thực hiện.

5. Tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính phải được thông tin kịp thời, trung thực và thường xuyên trên Trang tin thủ tục hành chính của Văn phòng Chính phủ<sup>58</sup> và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

### **Điều 35a. Kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính<sup>59</sup>**

1. Kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện theo định kỳ hàng năm hoặc đột xuất trong phạm vi trách nhiệm sau đây:

a) Cục Kiểm soát thủ tục hành chính giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ<sup>60</sup> kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

b) Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>61</sup> giúp Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các vụ, cục, đơn vị trực thuộc;

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>62</sup> giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh và Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

2. Nội dung kiểm tra, gồm:

a) Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;

- b) Công tác kiểm soát quy định về thủ tục hành chính tại các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật;
- c) Công tác kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính;
- d) Công tác rà soát, đánh giá thủ tục hành chính;
- đ) Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;
- e) Nội dung khác theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ<sup>63</sup>.

## **Chương VII**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH<sup>64</sup>**

#### **Điều 36. Trách nhiệm thi hành**

1. 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 các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.
2. Văn phòng Chính phủ<sup>65</sup> có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này.

#### **Điều 37. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 14 tháng 10 năm 2010. Bãi bỏ quy định tại Điều 2 của Quyết định số [1699/QĐ-TTg](#) ngày 20 tháng 10 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc thiết lập Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính kể từ thời điểm Nghị định này có hiệu lực thi hành.
2. Thủ tục hành chính quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành trước khi Nghị định này có hiệu lực thi hành thì vẫn tiếp tục có hiệu lực thi hành cho đến khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bị bãi bỏ, hủy bỏ.  
  
Trước ngày 31 tháng 12 năm 2010, cơ quan đã ban hành văn bản sử dụng phương pháp dùng một văn bản quy phạm pháp luật để sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ thủ tục hành chính quy định trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật do chính cơ quan đó ban hành nhằm bảo đảm đơn giản hóa thủ tục hành chính theo yêu cầu của Đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 - 2010 được phê duyệt kèm theo Quyết định số [30/QĐ-TTg](#) ngày 10 tháng 01 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ.  
  
Sau ngày 31 tháng 12 năm 2010, việc sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ thủ tục hành chính được áp dụng theo đúng quy định tại Nghị định này.
3. Việc quy định mới về thủ tục hành chính trong các văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng theo đúng quy định tại Nghị định này kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực thi hành./.

**XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT  
BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**

**Mai Tiên Dũng**

---

1 Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính có căn cứ ban hành như sau:

*“Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 03 tháng 6 năm 2008;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Tư pháp;*

*Chính phủ ban hành Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số [20/2008/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số [36/2012/NĐ-CP](#) ngày 18 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ và Nghị định số [55/2011/NĐ-CP](#) ngày 04 tháng 7 năm 2011 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của tổ chức pháp chế.”*

Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ có căn cứ ban hành như sau:

*“Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ;*

*Chính phủ ban hành Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ.”*

Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính có căn cứ ban hành như sau:

*“Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ,*

*Chính phủ ban hành Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số [20/2008/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số [63/2010/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số [24/2014/NĐ-CP](#) ngày 04 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Nghị định số [37/2014/NĐ-CP](#) ngày 05 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; Nghị định số [34/2016/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Nghị định số [123/2016/NĐ-CP](#) ngày 01 tháng 9 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang bộ”.*

2 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

3 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

4 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

5 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

6 Cụm từ “Bộ trưởng Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.



7 Cụm từ “Tổ chức pháp chế ở Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

8 Cụm từ “Tổ chức pháp chế ở Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

9 Cụm từ “người đứng đầu Tổ chức pháp chế” được thay thế bởi cụm từ “Chánh Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

10 Cụm từ “Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

11 Cụm từ “Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

12 Cụm từ “Giám đốc Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

13 Cụm từ “Bộ trưởng Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

14 Cụm từ “Tổ chức pháp chế của Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

15 Cụm từ "Sở Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương" khoản 10 Điều 1 của Nghị



định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

16 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 2 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

17 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 2 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

18 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

19 Cụm từ “dự án văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

20 Cụm từ “dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

21 Cụm từ “Tổ chức pháp chế Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

22 Cụm từ “dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

23 Cụm từ “Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

24 Cụm từ “dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

25 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

26 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 3 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

27 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 4 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

28 Cụm từ “dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

29 Cụm từ “dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

30 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 4 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

31 Đoạn “Quyết định công bố thủ tục hành chính phải được ban hành chậm nhất trước 10 (mười) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.” được sửa đổi bởi đoạn:

“Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại Khoản 1 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 20 (hai mươi) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại các Khoản 2 và 3 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước

05 (năm) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.” theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

32 Đoạn "Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại Khoản 1 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 20 (hai mươi) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành; Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại các khoản 2 và 3 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 05 (năm) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.” được sửa đổi bởi đoạn:

"Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại khoản 1 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 20 (hai mươi) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại các khoản 2 và 3 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 05 (năm) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành, quyết định công bố thủ tục hành chính phải được ban hành chậm nhất là sau 03 (ba) ngày kể từ ngày công bố hoặc ký ban hành văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính." theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

33 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

34 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 6 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

35 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 6 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013

36 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

37 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 7 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

38 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 8 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

39 Cụm từ "Văn phòng Chính phủ" được thay thế bởi cụm từ "Bộ Tư pháp" theo quy định tại điểm a khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Cụm từ "Bộ Tư pháp" được bãi bỏ, thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 4 Điều 5 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

40 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 8 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

41 Cụm từ "Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính" được thay thế bởi cụm từ "Bộ Tư pháp" theo quy định tại điểm b khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

42 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 9 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

43 Cụm từ "và Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính" được bãi bỏ theo quy định tại điểm d khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

44 Khoản này được bãi bỏ theo quy định tại khoản 7 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

45 Cụm từ "Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính" được thay thế bởi cụm từ "Bộ Tư pháp" theo quy định tại điểm b khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Cụm từ "Bộ Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

46 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 8 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

47 Cụm từ "Bộ Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

48 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 9 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

49 Cụm từ "Bộ Tư pháp" tại khoản này được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

50 Cụm từ "Bộ Tư pháp" tại khoản này được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

51 Cụm từ "Bộ Tư pháp" tại khoản này được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

52 Cụm từ "Bộ Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.



53 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

54 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

55 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

56 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

57 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

58 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

59 Điều này được bổ sung theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

60 Cụm từ “Bộ trưởng Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

61 Cụm từ “Tổ chức pháp chế Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

62 Cụm từ “Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10



Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

63 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

64 Điều 5 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013 quy định như sau:

**“Điều 5. Điều khoản thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

2. 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, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.”

Các Điều 6, Điều 7 và Điều 8 Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017 quy định như sau:

**“Điều 6. Điều khoản chuyển tiếp**

1. Trường hợp Nghị định quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ đã ban hành trước khi Nghị định này có hiệu lực thi hành, Bộ, cơ quan ngang Bộ thực hiện tổ chức lại Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ trên cơ sở chuyển giao Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Tổ chức pháp chế của Bộ, cơ quan ngang Bộ trong trường hợp cơ cấu tổ chức của Tổ chức pháp chế có phòng này hoặc thành lập Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ để thực hiện chức năng, nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính được giao theo quy định tại Nghị định này. Riêng Bộ Công an thực hiện theo quy định tại Luật Công an nhân dân.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện tổ chức lại Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trên cơ sở chuyển giao Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Sở Tư pháp để thực hiện chức năng, nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với quy định tại Nghị định này.

**Điều 7. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

*1. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm:*

*a) Hướng dẫn thực hiện công bố, công khai thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; xây dựng, quản lý và vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; kiểm tra, tổng hợp, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính và các nội dung khác theo quy định tại Nghị định này.*

*b) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này.*

*2. Bộ Tư pháp có trách nhiệm rà soát, bãi bỏ toàn bộ hoặc một phần Thông tư của Bộ trưởng Bộ Tư pháp khi Thông tư của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thực hiện các nội dung quy định tại điểm a khoản 1 Điều này có hiệu lực thi hành.*

*3. 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, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.*

**Điều 8. Điều khoản thi hành**

*1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.*

*2. Nghị định này bãi bỏ khoản 3a Điều 3, khoản 3a Điều 5, khoản 3a Điều 6 Nghị định số [55/2011/NĐ-CP](#) ngày 04 tháng 7 năm 2011 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của tổ chức pháp chế (đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 4 Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính); bãi bỏ cụm từ “kiểm soát thủ tục hành chính” tại điểm c khoản 2 Điều 174 Nghị định số [34/2016/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật./.”*

*65* Cụm từ "Văn phòng Chính phủ" được thay thế bởi cụm từ "Bộ Tư pháp" theo quy định tại điểm a khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Cụm từ "Bộ Tư pháp" được bãi bỏ và thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 4 Điều 5 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

## 5. Nghị định của Chính phủ về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập

CHÍNH PHỦ

-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----

Số: 16/2015/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 14 tháng 02 năm 2015

### NGHỊ ĐỊNH

#### QUY ĐỊNH CƠ CHẾ TỰ CHỦ CỦA ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Căn cứ Luật Ngân sách nhà nước ngày 16 tháng 12 năm 2002;*

*Căn cứ Luật Quản lý, sử dụng tài sản nhà nước ngày 03 tháng 6 năm 2008;*

*Căn cứ Luật Viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010;*

*Căn cứ Luật Giá ngày 20 tháng 6 năm 2012;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Tài chính,*

*Chính phủ ban hành Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập.*

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Nghị định này quy định các nguyên tắc, quy định chung về cơ chế tự chủ của 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; thông tin truyền thông và báo chí; khoa học và công nghệ; sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Đơn vị sự nghiệp công lập do cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước thành lập theo quy định của pháp luật, có tư cách pháp nhân, cung cấp dịch vụ công, phục vụ quản lý nhà nước (sau đây gọi là đơn vị sự nghiệp công).

2. Đơn vị sự nghiệp công trực thuộc Bộ Quốc phòng, Bộ Công an, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội áp dụng các quy định tại Nghị định này và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

##### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “Cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công” là các quy định về quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong việc thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, nhân sự và tài chính của đơn vị sự nghiệp công.

2. “Dịch vụ sự nghiệp công” là dịch vụ sự nghiệp trong các lĩnh vực giáo dục đào tạo; dạy nghề; y tế; văn hóa, thể thao và du lịch; thông tin truyền thông và báo chí; khoa học và công nghệ; sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác.

3. “Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước” là dịch vụ sự nghiệp công mà Nhà nước bảo đảm toàn bộ chi phí hoặc dịch vụ sự nghiệp công chưa tính đủ chi phí trong giá, phí, được ngân sách nhà nước hỗ trợ.

4. “Dịch vụ sự nghiệp công không sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước” là dịch vụ sự nghiệp công có điều kiện xã hội hóa cao, Nhà nước không bao cấp, giá dịch vụ sự nghiệp công theo cơ chế thị trường.

#### **Điều 4. Quản lý nhà nước đối với dịch vụ sự nghiệp công và đơn vị sự nghiệp công**

1. Xây dựng pháp luật về quản lý nhà nước đối với dịch vụ sự nghiệp công và đơn vị sự nghiệp công; khuyến khích, tạo điều kiện, thiết lập môi trường hoạt động bình đẳng, cạnh tranh cho các tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần kinh tế tham gia cung cấp dịch vụ sự nghiệp công.

2. Quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công theo ngành, lĩnh vực; danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công do Nhà nước quản lý; quy định về đấu thầu, đặt hàng, giao nhiệm vụ cung ứng dịch vụ sự nghiệp công.

3. Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; 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.

4. Quy định lộ trình tính đủ giá, phí để đơn vị sự nghiệp công thực hiện và hỗ trợ trực tiếp cho các đối tượng chính sách sử dụng dịch vụ sự nghiệp công.

5. Quy định trình tự, thủ tục thành lập, tổ chức lại, giải thể và điều kiện tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công; sắp xếp, chuyển đổi các đơn vị sự nghiệp công theo quy hoạch đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; giao quyền tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp công trực thuộc.

6. Quy định về chuyển đổi đơn vị sự nghiệp công sang đơn vị sự nghiệp ngoài công lập hoặc doanh nghiệp.

7. Ban hành cơ chế, chính sách khuyến khích xã hội hóa các hoạt động dịch vụ sự nghiệp công.

8. Thanh tra, kiểm tra, xử phạt vi phạm trong hoạt động cung ứng dịch vụ sự nghiệp công.

## Chương II

### CƠ CHẾ TỰ CHỦ CỦA ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG

#### Mục 1: TỰ CHỦ VỀ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ, TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ NHÂN SỰ

##### Điều 5. Tự chủ về thực hiện nhiệm vụ

###### 1. Tự chủ trong xây dựng kế hoạch

Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ của đơn vị sự nghiệp công bao gồm phần kế hoạch do đơn vị tự xác định phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, năng lực của đơn vị theo quy định của pháp luật và phần kế hoạch theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

a) Đối với dịch vụ sự nghiệp công không sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước: Đơn vị sự nghiệp công tự xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ, báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để theo dõi, kiểm tra và giám sát việc thực hiện;

b) Đối với dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước: Đơn vị sự nghiệp công xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để phê duyệt và quyết định phương thức giao kế hoạch cho đơn vị thực hiện.

###### 2. Tự chủ về tổ chức thực hiện nhiệm vụ

a) Quyết định các biện pháp thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch của đơn vị, kế hoạch của cơ quan quản lý cấp trên giao, đảm bảo chất lượng, tiến độ;

b) Tham gia đấu thầu cung ứng các dịch vụ sự nghiệp công phù hợp với lĩnh vực chuyên môn của đơn vị được cấp có thẩm quyền giao;

c) Liên doanh, liên kết với các tổ chức, cá nhân để hoạt động dịch vụ đáp ứng nhu cầu của xã hội theo quy định của pháp luật.

##### Điều 6. Tự chủ về tổ chức bộ máy

Đơn vị sự nghiệp công được quyết định thành lập, tổ chức lại, giải thể các đơn vị không thuộc cơ cấu tổ chức các đơn vị cấu thành theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền, khi đáp ứng các tiêu chí, điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định của pháp luật; xây dựng phương án sắp xếp lại các đơn vị cấu thành trình cơ quan có thẩm quyền quyết định.

Riêng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên và đơn vị sự nghiệp công do ngân sách nhà nước bảo đảm chi thường xuyên: Xây dựng phương án sắp xếp, kiện toàn cơ cấu tổ chức của đơn vị trình cơ quan có thẩm quyền quyết định.

##### Điều 7. Tự chủ về nhân sự

1. Đơn vị sự nghiệp công xây dựng vị trí việc làm và cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; tuyển dụng, sử



dụng, bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật và quản lý viên chức, người lao động theo quy định của pháp luật; thuê hợp đồng lao động để thực hiện nhiệm vụ.

Đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư và đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên quyết định số lượng người làm việc; đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên đề xuất số lượng người làm việc của đơn vị trình cơ quan có thẩm quyền quyết định; đơn vị sự nghiệp công do ngân sách nhà nước bảo đảm chi thường xuyên đề xuất số lượng người làm việc trên cơ sở định biên bình quân 05 năm trước và không cao hơn số định biên hiện có của đơn vị, trình cơ quan có thẩm quyền quyết định (đối với các đơn vị sự nghiệp công mới thành lập, thời gian hoạt động chưa đủ 05 năm thì tính bình quân cả quá trình hoạt động).

2. Trường hợp đơn vị sự nghiệp công chưa xây dựng được vị trí việc làm và cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp, số lượng người làm việc được xác định trên cơ sở định biên bình quân các năm trước theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

### **Điều 8. Hội đồng quản lý**

1. Đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư phải thành lập Hội đồng quản lý để quyết định những vấn đề quan trọng trong quá trình hoạt động của đơn vị.

2. Căn cứ vào điều kiện cụ thể, yêu cầu quản lý và pháp luật chuyên ngành, trường hợp cần thiết, các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (sau đây gọi tắt là các Bộ, cơ quan Trung ương), Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) quy định việc thành lập Hội đồng quản lý đối với các đơn vị sự nghiệp công không thuộc quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Hội đồng quản lý quyết định về chiến lược, kế hoạch trung hạn và hàng năm của đơn vị; quyết định chủ trương đầu tư mở rộng hoạt động, thành lập, tổ chức lại, giải thể các đơn vị trực thuộc; quyết định chủ trương lớn về tổ chức, nhân sự (bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật viên chức; riêng về số lượng người làm việc thực hiện theo quy định tại Điều 7 Nghị định này); thông qua quy chế tổ chức và hoạt động của đơn vị để trình cấp có thẩm quyền quyết định; thông qua báo cáo quyết toán tài chính hàng năm, thực hiện kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch, việc triển khai quy chế dân chủ, quyết định các vấn đề quan trọng khác của đơn vị theo quy định của pháp luật.

4. Hội đồng quản lý có từ 05 đến 11 thành viên; Chủ tịch và các thành viên của Hội đồng quản lý do cơ quan có thẩm quyền quyết định thành lập đơn vị bổ nhiệm; Hội đồng quản lý có đại diện của cơ quan quản lý cấp trên.

5. Thủ tục thành lập, vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và phê duyệt quy chế hoạt động của Hội đồng quản lý trong đơn vị sự



ng nghiệp công, mối quan hệ giữa Hội đồng quản lý với người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công và cơ quan quản lý cấp trên theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

## **Mục 2: GIÁ, PHÍ DỊCH VỤ SỰ NGHIỆP CÔNG**

### **Điều 9. Giá, phí dịch vụ sự nghiệp công**

#### 1. Giá dịch vụ sự nghiệp công

##### a) Dịch vụ sự nghiệp công không sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước

- Đơn vị sự nghiệp công được xác định giá dịch vụ sự nghiệp công theo cơ chế thị trường, được quyết định các khoản thu, mức thu bảo đảm bù đắp chi phí hợp lý, có tích lũy theo quy định của pháp luật đối với từng lĩnh vực;

- Riêng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ giáo dục, đào tạo tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, cơ sở giáo dục, đào tạo của Nhà nước thực hiện theo quy định pháp luật về giá.

##### b) Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước

- Giá dịch vụ sự nghiệp công được xác định trên cơ sở định mức kinh tế - kỹ thuật, định mức chi phí do cơ quan có thẩm quyền ban hành và lộ trình tính đủ chi phí theo quy định tại Điều 10 Nghị định này, trong đó chi phí tiền lương trong giá dịch vụ sự nghiệp công tính theo mức lương cơ sở, hệ số tiền lương ngạch, bậc, chức vụ đối với đơn vị sự nghiệp công và định mức lao động do các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành theo thẩm quyền;

- Phương pháp định giá và cơ quan có thẩm quyền định giá dịch vụ sự nghiệp công thực hiện theo quy định pháp luật về giá;

- Trong phạm vi khung giá dịch vụ sự nghiệp công do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định, đơn vị sự nghiệp công quyết định mức giá cụ thể cho từng loại dịch vụ; trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định cụ thể giá dịch vụ sự nghiệp công, đơn vị thu theo mức giá quy định.

#### 2. Phí dịch vụ sự nghiệp công

Dịch vụ sự nghiệp công thuộc danh mục thu phí thực hiện theo quy định pháp luật về phí, lệ phí. Đơn vị sự nghiệp công được thu phí theo mức thu do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

### **Điều 10. Lộ trình tính giá dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước**

#### 1. Lộ trình tính giá dịch vụ sự nghiệp công

a) Đến năm 2016: Tính đủ chi phí tiền lương, chi phí trực tiếp (chưa tính chi phí quản lý và chi phí khấu hao tài sản cố định);

b) Đến năm 2018: Tính đủ chi phí tiền lương, chi phí trực tiếp và chi phí quản lý (chưa tính chi phí khấu hao tài sản cố định);

c) Đến năm 2020: Tính đủ chi phí tiền lương, chi phí trực tiếp, chi phí quản lý và chi phí khấu hao tài sản cố định.

2. Căn cứ vào tình hình thực tế, các đơn vị sự nghiệp công được thực hiện trước lộ trình giá dịch vụ sự nghiệp công quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh căn cứ quy định về giá dịch vụ sự nghiệp công tại Khoản 1 Điều 9 Nghị định này, khả năng cân đối ngân sách nhà nước và khả năng chi trả của người hưởng thụ, quy định lộ trình tính giá dịch vụ sự nghiệp công trình cấp có thẩm quyền ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền.

### **Điều 11. Danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước**

1. Danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành:

a) Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan Trung ương xác định danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước của ngành, lĩnh vực quản lý trình Thủ tướng Chính phủ quy định, sau khi có ý kiến của Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư;

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước theo phân cấp thuộc phạm vi quản lý của địa phương (trừ danh mục dịch vụ sự nghiệp công Thủ tướng Chính phủ ban hành tại Điểm a Khoản 1 Điều này).

2. Căn cứ danh mục dịch vụ sự nghiệp công quy định tại Khoản 1 Điều này, các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định hoặc phân cấp cho cơ quan cấp dưới lựa chọn đơn vị sự nghiệp công để cung ứng dịch vụ sự nghiệp công theo hình thức giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu theo quy định.

### **Mục 3: TỰ CHỦ VỀ TÀI CHÍNH**

**Điều 12. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư**

1. Nguồn tài chính của đơn vị

a) Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ sự nghiệp công, bao gồm cả nguồn ngân sách nhà nước đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá tính đủ chi phí;

b) Nguồn thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí được để lại chi theo quy định (phần được để lại chi thường xuyên và chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí);

c) Nguồn thu khác theo quy định của pháp luật (nếu có);

d) Nguồn ngân sách nhà nước cấp cho các nhiệm vụ không thường xuyên (nếu có), gồm: Kinh phí thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ (đối với đơn vị không phải là tổ chức khoa học công nghệ); kinh phí các chương trình mục tiêu quốc gia; chương trình, dự án, đề án khác; kinh phí đối ứng thực hiện các dự án theo quyết định của cấp có thẩm quyền; vốn đầu tư phát triển; kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động sự nghiệp theo dự án được cấp có thẩm quyền phê duyệt; kinh phí thực hiện nhiệm vụ đột xuất được cơ quan có thẩm quyền giao;

đ) Nguồn vốn vay, viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

## 2. Sử dụng nguồn tài chính

a) Chi đầu tư từ Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp, nguồn vốn vay và các nguồn tài chính hợp pháp khác.

- Căn cứ nhu cầu đầu tư và khả năng cân đối các nguồn tài chính, đơn vị chủ động xây dựng danh mục các dự án đầu tư, báo cáo cơ quan có thẩm quyền phê duyệt. Trên cơ sở danh mục dự án đầu tư đã được phê duyệt, đơn vị quyết định dự án đầu tư, bao gồm các nội dung về quy mô, phương án xây dựng, tổng mức vốn, nguồn vốn, phân kỳ thời gian triển khai theo quy định của pháp luật về đầu tư.

- Đơn vị sự nghiệp công được vay vốn tín dụng ưu đãi của Nhà nước hoặc được hỗ trợ lãi suất cho các dự án đầu tư sử dụng vốn vay của các tổ chức tín dụng theo quy định.

- Căn cứ yêu cầu phát triển của đơn vị, Nhà nước xem xét bố trí vốn cho các dự án đầu tư đang triển khai, các dự án đầu tư khác theo quyết định của cấp có thẩm quyền.

b) Chi thường xuyên: Đơn vị được chủ động sử dụng các nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại Điểm a, Điểm b (phần được để lại chi thường xuyên) và Điểm c Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên. Một số nội dung chi được quy định như sau:

- Chi tiền lương: Đơn vị chi trả tiền lương theo lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định đối với đơn vị sự nghiệp công. Khi Nhà nước điều chỉnh tiền lương, đơn vị tự bảo đảm tiền lương tăng thêm từ nguồn thu của đơn vị (ngân sách nhà nước không cấp bổ sung).

- Chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý

Đối với các nội dung chi đã có định mức chi theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền: Căn cứ vào khả năng tài chính, đơn vị được quyết định mức chi cao hơn hoặc thấp hơn mức chi do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và quy định trong quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị;

Đối với các nội dung chi chưa có định mức chi theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền: Căn cứ tình hình thực tế, đơn vị xây dựng mức chi cho

phù hợp theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải chịu trách nhiệm về quyết định của mình.

- Trích khấu hao tài sản cố định theo quy định. Tiền trích khấu hao tài sản hình thành từ nguồn vốn ngân sách nhà nước hoặc có nguồn gốc từ ngân sách được hạch toán vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp.

c) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm b (phần được để lại chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí), Điểm d và Điểm đ Khoản 1 Điều này.

d) Đơn vị sự nghiệp công phải thực hiện đúng các quy định của Nhà nước về mức chi, tiêu chuẩn, định mức sử dụng xe ô tô; tiêu chuẩn, định mức về nhà làm việc; tiêu chuẩn, định mức trang bị điện thoại công vụ tại nhà riêng và điện thoại di động; chế độ công tác phí nước ngoài; chế độ tiếp khách nước ngoài và hội thảo quốc tế ở Việt Nam.

### 3. Phân phối kết quả tài chính trong năm

a) Hàng năm, sau khi hạch toán đầy đủ các khoản chi phí, nộp thuế và các khoản nộp ngân sách nhà nước khác (nếu có) theo quy định, phần chênh lệch thu lớn hơn chi thường xuyên (nếu có), đơn vị được sử dụng theo trình tự như sau:

- Trích tối thiểu 25% để lập Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp;
- Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập: Đơn vị được tự quyết định mức trích Quỹ bổ sung thu nhập (không khống chế mức trích);
- Trích lập Quỹ khen thưởng và Quỹ phúc lợi tối đa không quá 3 tháng tiền lương, tiền công thực hiện trong năm của đơn vị;
- Trích lập Quỹ khác theo quy định của pháp luật;
- Phần chênh lệch thu lớn hơn chi còn lại (nếu có) sau khi đã trích lập các quỹ theo quy định được bổ sung vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp.

#### b) Sử dụng các Quỹ

- Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp: Để đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, mua sắm trang thiết bị, phương tiện làm việc; phát triển năng lực hoạt động sự nghiệp; chi áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật công nghệ; đào tạo nâng cao nghiệp vụ chuyên môn cho người lao động trong đơn vị; góp vốn liên doanh, liên kết với các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước (đối với đơn vị được giao vốn theo quy định) để tổ chức hoạt động dịch vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao và các khoản chi khác (nếu có).

- Quỹ bổ sung thu nhập: Để chi bổ sung thu nhập cho người lao động trong năm và dự phòng chi bổ sung thu nhập cho người lao động năm sau trong trường hợp nguồn thu nhập bị giảm.

Việc chi bổ sung thu nhập cho người lao động trong đơn vị được thực hiện theo nguyên tắc gắn với số lượng, chất lượng và hiệu quả công tác. Hệ số thu nhập tăng thêm của chức danh lãnh đạo đơn vị sự nghiệp công tôi đa không quá 2 lần hệ số thu nhập tăng thêm bình quân thực hiện của người lao động trong đơn vị.

- Quỹ khen thưởng: Đề thưởng định kỳ, đột xuất cho tập thể, cá nhân trong và ngoài đơn vị (ngoài chế độ khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua khen thưởng) theo hiệu quả công việc và thành tích đóng góp vào hoạt động của đơn vị. Mức thưởng do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị.

- Quỹ phúc lợi: Đề xây dựng, sửa chữa các công trình phúc lợi; chi cho các hoạt động phúc lợi tập thể của người lao động trong đơn vị; trợ cấp khó khăn đột xuất cho người lao động, kể cả trường hợp nghỉ hưu, nghỉ mất sức; chi thêm cho người lao động thực hiện tinh giản biên chế.

c) Mức trích cụ thể của các quỹ quy định tại Điểm a Khoản này và việc sử dụng các quỹ do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải công khai trong đơn vị.

### **Điều 13. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên**

#### 1. Nguồn tài chính của đơn vị

a) Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ sự nghiệp công, bao gồm cả nguồn ngân sách nhà nước đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá tính đủ chi phí;

b) Nguồn thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí được để lại chi theo quy định (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên và chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí);

c) Nguồn thu khác theo quy định của pháp luật (nếu có);

d) Nguồn ngân sách nhà nước cấp cho các nhiệm vụ không thường xuyên quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 12 Nghị định này (nếu có);

đ) Nguồn vốn vay, viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

#### 2. Sử dụng nguồn tài chính:

a) Chi thường xuyên: Đơn vị được chủ động sử dụng các nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại Điểm a, Điểm b (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên) và Điểm c Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên theo quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 12 Nghị định này;

b) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy

định tại Điểm b (phần được để lại chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí), Điểm d và Điểm đ Khoản 1 Điều này.

3. Phân phối kết quả tài chính trong năm theo quy định tại Khoản 3 Điều 12. Riêng trích lập Quỹ bổ sung thu nhập tối đa không quá 3 lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương do Nhà nước quy định.

**Điều 14. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí, được Nhà nước đặt hàng, giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá, phí chưa tính đủ chi phí)**

1. Nguồn tài chính của đơn vị

a) Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ sự nghiệp công;

b) Nguồn thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí được để lại chi theo quy định (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên và chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí);

c) Nguồn ngân sách nhà nước hỗ trợ phần chi phí chưa kết cấu trong giá, phí dịch vụ sự nghiệp công;

d) Nguồn thu khác theo quy định của pháp luật (nếu có);

đ) Ngân sách nhà nước cấp kinh phí thực hiện các nhiệm vụ không thường xuyên quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 12 Nghị định này (nếu có);

e) Nguồn viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

2. Sử dụng nguồn tài chính của đơn vị

a) Chi thường xuyên: Đơn vị được chủ động sử dụng các nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại các Điểm a, Điểm b (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên), Điểm c và Điểm d Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên. Một số nội dung chi được quy định như sau:

- Chi tiền lương: Đơn vị chi trả tiền lương theo lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định đối với đơn vị sự nghiệp công. Khi Nhà nước điều chỉnh tiền lương, đơn vị tự bảo đảm tiền lương tăng thêm từ các nguồn theo quy định; trường hợp còn thiếu, ngân sách nhà nước cấp bổ sung;

- Chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý: Căn cứ vào nhiệm vụ được giao và khả năng nguồn tài chính, đơn vị được quyết định mức chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý, nhưng tối đa không vượt quá mức chi do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

b) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm b (phần được để lại chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí), Điểm đ và Điểm e Khoản 1 Điều này.



### 3. Phân phối kết quả tài chính trong năm

a) Hàng năm, sau khi hạch toán đầy đủ các khoản chi phí, nộp thuế và các khoản nộp ngân sách nhà nước khác (nếu có) theo quy định, phần chênh lệch thu lớn hơn chi hoạt động thường xuyên (nếu có), đơn vị được sử dụng theo trình tự như sau:

- Trích tối thiểu 15% để lập Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp;
- Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập tối đa không quá 2 lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương do Nhà nước quy định;
- Trích lập Quỹ khen thưởng và Quỹ phúc lợi tối đa không quá 2 tháng tiền lương, tiền công thực hiện trong năm của đơn vị;
- Trích lập Quỹ khác theo quy định của pháp luật;
- Phần chênh lệch thu lớn hơn chi còn lại (nếu có) sau khi đã trích lập các quỹ theo quy định được bổ sung vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp.

Trường hợp chênh lệch thu lớn hơn chi bằng hoặc nhỏ hơn một lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ thực hiện trong năm, đơn vị được quyết định sử dụng theo trình tự sau: Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập; Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp, Quỹ khen thưởng, Quỹ phúc lợi, Quỹ khác (nếu có).

b) Mức trích cụ thể của các quỹ theo quy định tại Điểm a Khoản này và việc sử dụng các quỹ do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải công khai trong đơn vị. Nội dung chi từ các quỹ thực hiện theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 12 Nghị định này.

**Điều 15. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao, không có nguồn thu hoặc nguồn thu thấp)**

#### 1. Nguồn tài chính của đơn vị

a) Ngân sách nhà nước cấp chi thường xuyên trên cơ sở số lượng người làm việc và định mức phân bổ dự toán được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

b) Nguồn thu khác (nếu có);

c) Ngân sách nhà nước cấp kinh phí thực hiện các nhiệm vụ không thường xuyên quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 12 Nghị định này (nếu có);

d) Nguồn viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

#### 2. Nội dung chi của đơn vị

a) Chi thường xuyên: Đơn vị được sử dụng nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại các Điểm a, Điểm b Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên. Một số nội dung chi được quy định như sau:

- Chi tiền lương: Đơn vị chi trả tiền lương theo lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định đối với đơn vị sự nghiệp công. Khi Nhà nước điều chỉnh tiền lương, đơn vị tự bảo đảm tiền lương tăng thêm từ các nguồn theo quy định, bao gồm cả nguồn ngân sách nhà nước cấp bổ sung;

- Chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý: Đơn vị được quyết định mức chi nhưng tối đa không vượt quá mức chi do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

b) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm c và Điểm d Khoản 1 Điều này.

### 3. Sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên

a) Hàng năm, sau khi trang trải các khoản chi phí, nộp thuế và các khoản nộp ngân sách nhà nước khác (nếu có) theo quy định, phần kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên (nếu có), đơn vị được sử dụng theo trình tự như sau:

- Trích tối thiểu 5% để lập Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp;

- Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập tối đa không quá 01 lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương do Nhà nước quy định;

- Trích lập Quỹ khen thưởng và Quỹ phúc lợi tối đa không quá 01 tháng tiền lương, tiền công thực hiện trong năm của đơn vị;

- Trích lập Quỹ khác theo quy định của pháp luật;

Trường hợp chênh lệch thu lớn hơn chi bằng hoặc nhỏ hơn một lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ thực hiện trong năm, đơn vị được quyết định mức trích vào các quỹ cho phù hợp theo quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị.

b) Mức trích cụ thể của các quỹ theo quy định tại Điểm a Khoản này và việc sử dụng các quỹ do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải công khai trong đơn vị. Nội dung chi từ các quỹ thực hiện theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 12 Nghị định này.

## **Điều 16. Tự chủ trong giao dịch tài chính**

### 1. Mở tài khoản giao dịch

a) Đơn vị sự nghiệp công được mở tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng thương mại hoặc Kho bạc Nhà nước để phản ánh các khoản thu, chi hoạt động dịch vụ sự nghiệp công không sử dụng ngân sách nhà nước. Lãi tiền gửi là nguồn thu của đơn vị và được bổ sung vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp hoặc bổ sung vào quỹ khác theo quy định của pháp luật, không được bổ sung vào Quỹ bổ sung thu nhập;

b) Các khoản kinh phí thuộc ngân sách nhà nước, các khoản thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước, các khoản thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí, đơn vị mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước để phản ánh.

## 2. Vay vốn, huy động vốn

Đơn vị sự nghiệp công có hoạt động dịch vụ được vay vốn của các tổ chức tín dụng, huy động vốn của cán bộ, viên chức trong đơn vị để đầu tư mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động sự nghiệp, tổ chức hoạt động dịch vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ. Riêng các đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư được vay vốn, huy động vốn để đầu tư, xây dựng cơ sở vật chất theo quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 12 Nghị định này. Khi thực hiện vay vốn, huy động vốn, đơn vị sự nghiệp công phải có phương án tài chính khả thi, tự chịu trách nhiệm trả nợ vay, lãi vay theo quy định; chịu trách nhiệm trước pháp luật về hiệu quả của việc vay vốn, huy động vốn.

### **Điều 17. Nghĩa vụ tài chính, quản lý tài sản Nhà nước và quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị sự nghiệp công**

1. Đơn vị sự nghiệp công có hoạt động dịch vụ thực hiện đăng ký, kê khai, nộp đủ thuế và các khoản thu ngân sách khác (nếu có) theo quy định của pháp luật.

2. Đơn vị sự nghiệp công có trách nhiệm quản lý, sử dụng tài sản nhà nước theo quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng tài sản nhà nước.

3. Đơn vị sự nghiệp công có trách nhiệm xây dựng và ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ, gửi cơ quan quản lý cấp trên. Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được Quy chế, trường hợp Quy chế có quy định không phù hợp với quy định của Nhà nước, cơ quan quản lý cấp trên có ý kiến bằng văn bản yêu cầu đơn vị điều chỉnh lại cho phù hợp.

Sau thời hạn nêu trên, nếu cơ quan quản lý cấp trên không có ý kiến, đơn vị triển khai thực hiện theo Quy chế, đồng thời gửi cơ quan tài chính cùng cấp để theo dõi, giám sát thực hiện, Kho bạc Nhà nước nơi đơn vị mở tài khoản giao dịch để làm căn cứ kiểm soát chi.

## **Mục 4: LẬP, CHẤP HÀNH DỰ TOÁN THU, CHI**

### **Điều 18. Lập dự toán**

1. Lập dự toán đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư; đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên

a) Hàng năm căn cứ vào kết quả thực hiện về số lượng, khối lượng dịch vụ; tình hình thu, chi hoạt động cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và các dịch vụ khác của năm hiện hành; yêu cầu nhiệm vụ của năm kế hoạch, đơn vị lập kế hoạch về số lượng, khối lượng dịch vụ và dự toán thu, chi báo cáo cơ quan quản lý cấp trên;

b) Đối với dịch vụ sự nghiệp công do Nhà nước đặt hàng: Hàng năm căn cứ đơn giá, số lượng, khối lượng dịch vụ sự nghiệp công được đặt hàng theo hướng dẫn của Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, đơn vị lập dự toán gửi cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.

2. Lập dự toán đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí, được Nhà nước đặt hàng, giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá, phí chưa tính đủ chi phí): Căn cứ tình hình thực hiện năm hiện hành, nhiệm vụ của năm kế hoạch, đơn vị lập kế hoạch về số lượng, khối lượng dịch vụ sự nghiệp công và dự toán thu, chi (bao gồm cả phần kinh phí ngân sách nhà nước hỗ trợ do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí) báo cáo cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.

3. Lập dự toán đối với đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao, không có nguồn thu hoặc nguồn thu thấp): Căn cứ tình hình thực hiện năm hiện hành, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao trong năm kế hoạch, số lượng người làm việc được cấp có thẩm quyền phê duyệt, chế độ chi tiêu hiện hành, đơn vị lập dự toán thu, chi gửi cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.

4. Lập dự toán thu, chi phí theo pháp luật về phí, lệ phí, các nhiệm vụ không thường xuyên theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

5. Hàng năm, căn cứ vào dự toán thu, chi do đơn vị sự nghiệp công xây dựng, cơ quan quản lý cấp trên có trách nhiệm xem xét, tổng hợp dự toán thu, chi của đơn vị gửi cơ quan tài chính và cơ quan có liên quan theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

### **Điều 19. Phân bổ và giao dự toán**

1. Việc phân bổ và giao dự toán của cơ quan quản lý cấp trên cho đơn vị sự nghiệp công thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

2. Căn cứ lộ trình tính giá dịch vụ sự nghiệp công quy định tại Khoản 1 Điều 10 Nghị định này, cơ quan quản lý cấp trên thực hiện đặt hàng đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư và đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên; đặt hàng, giao kinh phí hỗ trợ từ ngân sách nhà nước đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí, được Nhà nước đặt hàng, giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá, phí chưa tính đủ chi phí).

3. Đối với đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao, không có nguồn thu hoặc nguồn thu thấp): Cơ quan quản lý cấp trên thực hiện giao dự toán ổn định trong thời gian 3 năm và được điều chỉnh khi Nhà nước thay đổi nhiệm vụ, cơ chế chính sách theo quy định.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 20. Giao quyền tự chủ cho đơn vị sự nghiệp công**

1. Đơn vị sự nghiệp công xây dựng phương án tự chủ phù hợp với kế hoạch và điều kiện thực tế của đơn vị, báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để phê duyệt, sau khi có ý kiến bằng văn bản của cơ quan tài chính cung cấp.

2. Việc giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm cho các đơn vị sự nghiệp công quy định tại Chương II Nghị định này được ổn định trong thời gian 3 năm. Trường hợp nguồn thu, nhiệm vụ của đơn vị có biến động làm thay đổi mức độ tự chủ tài chính, đơn vị báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để xem xét điều chỉnh mức độ tự chủ cho đơn vị trước thời hạn.

**Điều 21. Điều kiện, nội dung, yêu cầu để đơn vị sự nghiệp công vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp**

1. Đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp (công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ), khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

a) Hoạt động dịch vụ sự nghiệp công có điều kiện xã hội hóa cao, Nhà nước không bao cấp;

b) Giá dịch vụ sự nghiệp công tính đủ chi phí (bao gồm cả trích khấu hao tài sản cố định);

c) Được Nhà nước xác định giá trị tài sản và giao vốn cho đơn vị quản lý theo quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng tài sản nhà nước;

d) Hạch toán kế toán theo quy định của các chuẩn mực kế toán áp dụng cho doanh nghiệp.

2. Nội dung được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp

a) Được xác định vốn điều lệ và bảo toàn vốn;

b) Được vay vốn, huy động vốn, đầu tư vốn ra ngoài đơn vị theo quy định của pháp luật;

c) Quản lý, sử dụng, trích khấu hao tài sản cố định theo quy định áp dụng cho doanh nghiệp;

d) Quản lý doanh thu, chi phí và phân phối lợi nhuận; thực hiện chế độ kế toán, thống kê áp dụng như doanh nghiệp.

3. Đơn vị sự nghiệp công đáp ứng đủ các điều kiện tại Khoản 1 Điều này, xây dựng Đề án vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp, báo cáo các Bộ, cơ quan Trung ương, địa phương để phê duyệt theo phân cấp.

Chi phí xây dựng Đề án và các chi phí khác có liên quan trực tiếp đến việc vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp được ngân sách nhà nước đảm bảo theo phân cấp.

4. Các Bộ, cơ quan Trung ương xem xét quyết định đơn vị sự nghiệp công trực thuộc được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp, sau khi có ý kiến bằng văn bản của Bộ Tài chính, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (hoặc cơ quan cấp dưới theo phân cấp) xem xét quyết định đơn vị sự nghiệp công trực thuộc được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp, sau khi có ý kiến bằng văn bản của cơ quan tài chính địa phương.

Căn cứ quy định tại Khoản 1 Điều này, các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi thẩm quyền chỉ đạo các đơn vị sự nghiệp công rà soát, xây dựng lộ trình để đơn vị sự nghiệp công đủ điều kiện được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp.

## **Điều 22. Trách nhiệm của các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh**

1. Căn cứ các quy định tại Nghị định này:

a) Các Bộ: Giáo dục và Đào tạo, Lao động - Thương binh và Xã hội, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thông tin và Truyền thông, Y tế, Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính, Bộ Nội vụ và các Bộ, cơ quan liên quan xây dựng và trình Chính phủ sửa đổi, ban hành Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công trong từng lĩnh vực.

b) Bộ Tài chính chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ và các Bộ, cơ quan liên quan xây dựng và trình Chính phủ ban hành Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác.

2. Các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, căn cứ phạm vi quản lý, chức năng, nhiệm vụ theo thẩm quyền được giao 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; thực hiện thanh tra, kiểm tra, xử phạt vi phạm trong hoạt động cung ứng dịch vụ sự nghiệp công và tổ chức thực hiện các nội dung khác về trách nhiệm quản lý nhà nước đối với dịch vụ sự nghiệp công và đơn vị sự nghiệp công quy định tại Điều 4 Nghị định này.

3. Trong năm 2015, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan Trung ương có trách nhiệm:

a) Trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công theo ngành, lĩnh vực; danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực quản lý;

b) Ban hành theo thẩm quyền định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công do Nhà nước quản lý, làm cơ sở ban hành giá dịch vụ sự nghiệp công tính đủ chi phí và các quy định tại Điều 4 Nghị định này.



4. Trong năm 2015, Bộ Nội vụ có trách nhiệm hướng dẫn về thành lập và hoạt động của Hội đồng quản lý; hướng dẫn nguyên tắc, phương pháp xác định vị trí việc làm; thẩm quyền, trình tự, thủ tục quyết định số lượng vị trí việc làm; hướng dẫn các đơn vị sự nghiệp công chưa xây dựng được vị trí việc làm và cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp xác định số lượng người làm việc trên cơ sở định biên bình quân các năm trước.

5. Bộ Tài chính có trách nhiệm thay đổi phương thức bố trí dự toán ngân sách cho các đơn vị sự nghiệp công phù hợp với cơ chế tự chủ tài chính quy định tại Nghị định này.

6. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi thẩm quyền có trách nhiệm ban hành trong năm 2015: Quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công trong từng lĩnh vực; danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công, làm cơ sở ban hành giá dịch vụ sự nghiệp công tính đủ chi phí và các quy định tại Điều 4 Nghị định này.

### **Điều 23. Trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp công**

1. Chịu trách nhiệm trước cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp và trước pháp luật đối với các quyết định thực hiện quyền tự chủ về nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, nhân sự và tài chính của đơn vị.

2. Bảo đảm chất lượng dịch vụ sự nghiệp công theo các tiêu chí, tiêu chuẩn do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

3. Xây dựng và tổ chức thực hiện quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế sử dụng tài sản, quy chế dân chủ cơ sở, quy chế công khai tài chính, kiểm toán nội bộ theo quy định.

4. Tổ chức, thực hiện quản lý, sử dụng viên chức theo quy định của pháp luật về viên chức.

5. Quản lý, bảo toàn và phát triển vốn, tài sản của Nhà nước giao, thực hiện chế độ hạch toán kế toán, thống kê, thông tin, báo cáo hoạt động, kiểm toán theo quy định.

6. Trình cơ quan có thẩm quyền quyết định thành lập và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Hội đồng quản lý theo quy định.

7. Thực hiện quy định công khai, trách nhiệm giải trình hoạt động của đơn vị theo quy định của pháp luật.

### **Điều 24. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 06 tháng 4 năm 2015 và thay thế Nghị định số [43/2006/NĐ-CP](#) ngày 25 tháng 4 năm 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 đơn vị sự nghiệp công lập; làm cơ sở để xây

dụng Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp trong từng lĩnh vực.

2. Trong khi chưa ban hành hoặc sửa đổi Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công trong từng lĩnh vực cụ thể theo quy định tại Khoản 1 Điều này, các đơn vị sự nghiệp công theo từng lĩnh vực được tiếp tục thực hiện cơ chế tự chủ theo quy định tại Nghị định số [43/2006/NĐ-CP](#) ngày 25 tháng 4 năm 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 đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số [115/2005/NĐ-CP](#) ngày 05 tháng 9 năm 2005 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của tổ chức khoa học và công nghệ công lập và Nghị định số [96/2010/NĐ-CP](#) ngày 20 tháng 9 năm 2010 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số [115/2005/NĐ-CP](#) của Chính phủ; Nghị định số [85/2012/NĐ-CP](#) ngày 15 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ 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.

3. 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 chịu trách nhiệm thi hành Nghị 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 Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, KTTT (3b).

**TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG**

**Nguyễn Tấn Dũng**

### **Tài liệu tham khảo**

- Tài liệu Bồi dưỡng công chức chuyên trách cải cách hành chính năm 2013 (Vụ Cải cách hành chính – Bộ Nội vụ).
- Quản lý công (Nhà xuất bản chính trị hành chính – Hà Nội 2013).
- Tài liệu bồi dưỡng các chức danh lãnh đạo của tỉnh Bắc Giang (Bộ Nội vụ - UNDP năm 2016).
- Tài liệu bồi dưỡng công chức lãnh đạo, quản lý, cải cách hành chính tỉnh Hà Tĩnh (Bộ Nội vụ - UNDP năm 2016).
- Kỹ năng phối hợp trong hoạt động quản lý hành chính (Học viện Hành chính Quốc gia, DANIDA-NAPA, Hà Nội, 2006)/.