

BỘ NỘI VỤ

**CHƯƠNG TRÌNH
BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC
CHUYÊN TRÁCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

HÀ NỘI, THÁNG 12/2013

1
MK

MỤC LỤC

	Trang
PHẦN MỘT: KIẾN THỨC VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	7
Chuyên đề 1: TỔNG QUAN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	7
I. CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	7
1. Khái niệm cải cách hành chính nhà nước	7
2. Sự cần thiết của cải cách hành chính nhà nước	10
II. CHỦ TRƯỞNG, QUAN ĐIỂM CỦA ĐẢNG VỀ CCHC NHÀ NƯỚC VÀ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CỦA CHÍNH PHỦ	10
1. Chủ trương, quan điểm của Đảng về cải cách hành chính nhà nước	10
2. Quá trình thực hiện của Chính phủ	13
2.1. Cải cách thủ tục hành chính với Nghị quyết số 38/CP năm 1994 của Chính phủ	13
2.2. Thực hiện Nghị quyết Trung ương 8 khóa VII từ 1995 -1998	14
2.3. Triển khai cải cách hành chính thực hiện Nghị quyết Trung ương 7 khóa VIII năm 1999	15
2.4. Triển khai cải cách hành chính thông qua Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010	15
2.5. Triển khai cải cách hành chính thông qua Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020	15
III. KINH NGHIỆM TRONG NƯỚC VÀ THẾ GIỚI VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	15
1. Bài học thực tiễn từ việc triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010	15
1.1. Những kết quả chủ yếu đạt được	15
1.2. Những hạn chế, yếu kém	17
1.3. Nguyên nhân	18
1.4. Những bài học kinh nghiệm	18
1.5. Những đặc trưng của cải cách hành chính Việt Nam	19
2. Kinh nghiệm cải cách hành chính một số nước	22
2.1. Australia	22
2.2. Cộng hòa Liên bang Đức	25
2.3. Malaixia	26
2.4. Cải cách hành chính ở một số nước khác	26
2.5. Một số bài học kinh nghiệm	27
Chuyên đề 2: NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CHỦ YẾU CỦA CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011-2020	28
I. MỤC TIÊU VÀ TRỌNG TÂM CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	28
1. Mục tiêu	28

2. Trọng tâm	28
II. NHIỆM VỤ CỦA CHƯƠNG TRÌNH	28
1. Cải cách thể chế	28
1.1. Thể chế là gì?	28
1.2. Sự cần thiết	29
1.3. Nội dung cụ thể của cải cách thể chế	29
1.4. Trách nhiệm triển khai	30
1.5. Các , thách thức trong cải cách thể chế	30
2. Cải cách thủ tục hành chính	31
2.1. Các yếu tố của thủ tục hành chính	31
2.2. Gốc của thủ tục hành chính	31
2.3. Nội dung cụ thể cải cách thủ tục hành chính	31
2.4. Kiểm soát thủ tục hành chính	32
2.5. Đánh giá tác động của thủ tục hành chính	32
2.6. Trách nhiệm triển khai	32
3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	32
3.1. Sự cần thiết	32
3.2. Nội dung cụ thể của cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	33
3.3 Các khó khăn, thách thức trong cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	34
3.4. Trách nhiệm triển khai	34
4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	34
4.1. Sự cần thiết	34
4.2. Nội dung cụ thể các nhiệm vụ xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	35
4.3. Trách nhiệm triển khai	36
5. Cải cách tài chính công	36
5.1. Mục đích	36
5.2. Nội dung cụ thể của cải cách hành chính	36
5.3. Trách nhiệm triển khai	37
6. Hiện đại hóa hành chính	37
6.1. Mục đích	37
6.2. Nội dung cụ thể của hiện đại hóa hành chính	37
6.3. Trách nhiệm triển khai	38
PHẦN HAI: KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	40
Chuyên đề 3: LẬP KẾ HOẠCH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	40
I. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ LẬP KẾ HOẠCH	40
1. Khái niệm và bản chất của lập kế hoạch	40

2. Các loại kế hoạch	42
3. Quy trình lập kế hoạch	43
4. Nâng cao hiệu quả của lập kế hoạch	45
II. LẬP KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	45
1. Mục đích và yêu cầu của kế hoạch CCHC	45
2. Quy trình và công cụ lập kế hoạch CCHC	48
3. Xây dựng chỉ số theo dõi, đánh giá	51
III. ĐỀ CƯƠNG KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	55
1. Đề cương kế hoạch cải cách hành chính cấp bộ	55
2. Đề cương kế hoạch cải cách hành chính cấp tỉnh	59
Chuyên đề 4: THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	63
A. Những vấn đề chung về theo dõi, đánh giá cải cách hành chính	63
I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ DỰA TRÊN KẾT QUẢ	63
1. Khái niệm theo dõi, đánh giá	63
2. Đặc trưng của các hệ thống theo dõi, đánh giá	64
3. Các bước tiến hành xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả	66
II. THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	75
1. Theo dõi, đánh giá	75
2. Thu thập thông tin/dữ liệu và cơ chế theo dõi	76
3. Các phương pháp đánh giá	77
B. Chỉ số cải cách hành chính	79
I. SỰ CẦN THIẾT CỦA CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	79
1. Đổi mới công tác theo dõi, đánh giá cải cách hành chính theo hướng dựa trên kết quả	80
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	81
3. Đánh giá, xếp hạng kết quả triển khai CCHC của các bộ, ngành, địa phương hàng năm	81
II. NỘI DUNG CỦA CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH VÀ PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH	81
1. Chỉ số CCHC cấp bộ	81
2. Chỉ số CCCH cấp tỉnh	82
III. TỔ CHỨC XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH HÀNG NĂM	84
1. Tự đánh giá, chấm điểm của các bộ, các tỉnh	84
2. Xây dựng báo cáo tự đánh giá của các bộ, các tỉnh	97
3. Tổ chức điều tra xã hội học	97

4. Xác định chỉ số cải cách hành chính	100
Phụ lục	101
Chuyên đề 5: XÂY DỰNG BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	111
I. BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	111
1. Khái niệm	111
2. Mục đích	111
3. Yêu cầu	111
4. Phân loại báo cáo cải cách hành chính	111
II. NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	112
1. Tình hình triển khai cải cách hành chính trong giai đoạn báo cáo	112
2. Kết quả đạt được	112
3. Nhận xét, đánh giá và những bài học kinh nghiệm	112
4. Phương hướng nhiệm vụ cải cách hành chính trong giai đoạn tới	113
5. Kiến nghị, đề xuất	113
III. PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	113
1. Thu thập thông tin	113
2. Xây dựng đề cương	113
3. Dự thảo báo cáo	113
4. Lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan	114
5. Trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị phê duyệt	114
IV. ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM	114
1. Đề cương báo cáo CCHC năm của các bộ, cơ quan ngang bộ	114
2. Đề cương báo cáo CCHC năm của các tỉnh, thành phố	122
Chuyên đề 6: NGHIỆP VỤ THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	129
I. VAI TRÒ CỦA CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN TRONG VIỆC THÚC ĐẨY CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	129
II. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2001-2010	130
1. Kết quả thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính tại các bộ, ngành, địa phương	130
2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân	136
III. MỤC TIÊU, YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC THÔNG TIN TUYÊN TRUYỀN GIAI ĐOẠN 2011-2020	138
1. Mục tiêu	138
2. Yêu cầu	138
IV. NỘI DUNG THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN GIAI ĐOẠN 2011-2020	139
V. HÌNH THỨC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN	140
VI. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	141

Chuyên đề 7: 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	142
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	142
II. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	144
1. Các yếu tố đo lường sự hài lòng	145
2. Bộ tiêu chí đo lường	145
3. Bộ câu hỏi điều tra xã hội học	146
4. Chỉ số hài lòng	147
III. TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	149
1. Bộ câu hỏi điều tra xã hội học	149
2. Phạm vi và đối tượng điều tra xã hội học	150
3. Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học	151
4. Tổ chức điều tra xã hội học	154
5. Tổng hợp, phân tích số liệu và báo cáo	155
6. Trách nhiệm và thời gian triển khai	157

PHẦN MỘT KIẾN THỨC VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

CHUYÊN ĐỀ 1: TỔNG QUAN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

*TS. Đinh Duy Hòa,
Vụ trưởng Vụ CCHC, Bộ Nội vụ*

I. CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Khái niệm cải cách hành chính nhà nước

Từ nhiều năm nay, cải cách hành chính đã là một vấn đề mang tính tương đối phổ cập của xã hội Việt Nam. Người dân, tổ chức cảm nhận được kết quả, tác động của cải cách hành chính một cách trực tiếp nhất khi có việc phải tiếp xúc, giải quyết công việc với các cơ quan hành chính nhà nước. Vậy cải cách hành chính là gì?

Nói đầy đủ thì phải gọi là cải cách hành chính nhà nước. Thêm từ nhà nước vào là để phân biệt với cải cách hành chính không chỉ diễn ra ở khu nhà nước, mà còn ở các tổ chức, cơ quan, nhất là doanh nghiệp tư nhân, tức là khu vực tư nhân. Yếu tố quản trị, hành chính trong các doanh nghiệp khu vực tư cũng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của các doanh nghiệp và nếu không đổi mới, cải cách thì hoạt động của doanh nghiệp sẽ bị ảnh hưởng, hiệu quả thấp. Trong phạm vi chuyên đề này, nếu đề cập đến cải cách hành chính là nói đến cải cách nhà nước.

Đại từ điển Tiếng Việt không đưa ra một định nghĩa nào về cải cách hành chính, chỉ giải thích cải cách là “sửa lại cho phù với tình hình mới”.

Theo Từ điển luật học thì cải cách hành chính là một chủ trương, công cuộc có tính đổi mới nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động của nhà nước.

Theo quan điểm của Liên hiệp quốc thì cải cách hành chính là những nỗ lực có chủ định nhằm tạo nên những thay đổi cơ bản trong hệ thống hành chính nhà nước thông qua các cải cách có hệ thống hoặc thay đổi các phương thức để cải tiến ít nhất một trong những yếu tố cấu thành hành chính nhà nước: thể chế, cơ cấu tổ chức, nhân sự, tài chính công và tiến trình quản lý.

Theo Từ điển kinh tế GABLER thì khái niệm cải cách hành chính bao gồm các cải cách về tổ chức, nhân sự, quy trình và công vụ cũng như các biện pháp thích ứng của hành chính công nhằm tạo ra các cơ quan hành chính hiệu quả, thể chế hóa các thẩm quyền hành chính một cách rõ ràng, đơn giản hóa hành chính và gần dân.

Sau khi đưa ra khái niệm chung như vừa nêu, Từ điển kinh tế GABLER xem xét cải cách hành chính theo nhiều góc độ, ví dụ như:

- Cải cách hành chính là cải cách địa giới hành chính: đề cập tới việc giảm thiểu mâu thuẫn giữa một bên là các nhiệm vụ công và thực hiện các nhiệm vụ này với bên kia là sự tham gia của các cơ cấu lãnh thổ, đặc biệt là các cơ quan tự quản địa phương. Ví dụ điển hình ở đây là hợp nhất nhiều xã ở Đức trong các năm qua.

- Cải cách hành chính là cải cách chức năng: đề cập tới việc phân chia thẩm quyền giữa các cấp hành chính, đáng chú ý là việc phân quyền cho cấp dưới. Điều này cũng thường liên quan tới phân chia lại các nguồn lực.

- Cải cách hành chính là cải cách tổ chức: đề cập tới cơ cấu tổ chức các cơ quan Liên bang, cơ qua Bang, mới quan hệ giữa chúng với nhau.

- Cải cách hành chính là cải cách nhân sự và pháp luật công vụ: đề cập tới cải cách quan hệ giữa người làm việc và người có thẩm quyền quản lý nhân sự. Ví dụ được nêu ở đây là các cuộc thảo luận về thay đổi nguyên tắc ngạch công chức với các chức vụ khởi nghiệp có tính cố định, về xóa bỏ chế độ công chức trong một số lĩnh vực, ngành....

- Cải cách hành chính là cải cách tài chính: đề cập tới cải cách phân bổ lại nguồn thu từ thuế giữa Liên bang, Bang và xã.

- Cải cách hành chính là cải cách nội bộ công sở: đề cập tới thay đổi cơ cấu tổ chức, thẩm quyền quyết định các vấn đề, quy trình làm việc.

- Cải cách hành chính là bước chuyển từ hành chính sách quản trị công với luận điểm cơ bản là các cơ quan hành chính phải là các đơn vị dịch vụ được quản trị, điều hành căn cứ vào tri thức quan hệ mới nhất và căn cứ vào điều kiện thị trường v.v...

Sơ bộ có thể đưa ra khái niệm như sau:

Cải cách hành chính nhà nước là tạo ra những thay đổi trong các yếu tố cấu thành của nền hành chính nhằm là 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.

Cần chú ý và phân biệt khái niệm cải cách hành chính với khái niệm cải cách khu vực công (Public Sector Reform) và khái niệm quản trị công mới (New Public Management).

Theo Wikipedia thì khu vực công là một bộ phận của nền kinh tế cung cấp các dịch vụ cơ bản của Chính phủ. Cấu thành của khu vực ở mỗi nước có thể khác nhau, nhưng nhìn chung bao gồm các dịch vụ như cảnh sát, quân đội, đường xá công cộng, vận tải công cộng, giáo dục tiểu học, chăm sóc y tế cho người nghèo... Một định nghĩa khác nhưng về bản chất là giống như vừa nêu đó là khu vực công bao gồm chính quyền trung ương, chính quyền địa phương và doanh nghiệp công; khu vực công là một bộ phận của nền kinh tế cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ mà khu vực tư không thể hoặc không muốn cung cấp. Như vậy, dưới góc độ tổ chức, khu vực công bao gồm các thiết chế công sử dụng

ngân sách nhà nước để cung cấp các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu cho xã hội, cụ thể là:

- Các cơ quan nhà nước,
- Các đơn vị sự nghiệp công,
- Các doanh nghiệp công.

Cải cách khu vực công là cải cách ở cả 3 loại thiết chế này và do đó có nội hàm rộng hơn cải cách hành chính nhà nước. Cải cách khu vực công đề cập đến cả cải cách các cơ quan lập pháp, hành pháp, tư pháp, cải cách doanh nghiệp nhà nước, các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công. Trong khi đó, cải cách hành chính nhà nước chỉ đề cập tới các yếu tố cấu thành của nền hành chính, mà chủ yếu là cải cách các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công, không bao hàm cải cách doanh nghiệp nhà nước, cải cách các cơ quan ở lĩnh vực lập pháp, tư pháp v.v...

Quản trị công mới (QTCM)

Nói ngắn gọn thì QTCM là lý thuyết về việc chính quyền làm thế nào làm tốt công việc của mình. Trào lưu QTCM bắt đầu từ những năm 80 của thế kỷ 20 bằng các cải cách của Thủ tướng Anh Thatcher, sau đó là ở Úc, Niu Di Lân và nhiều nước trên thế giới. Tư tưởng chủ đạo của lý thuyết này là hành chính công, quản trị công truyền thống đã lỗi thời và cần phải được thay thế bởi QTCM. Nền tảng của hành chính công truyền thống là lý luận của Max Weber về mô hình hành chính đã thống trị trong suốt thế kỷ 20.

Quản trị công mới từ đầu những năm 90 của thế kỷ 20 được coi là khái niệm chủ đạo của cải cách và hiện đại hóa nhà nước và hành chính. Đối tượng của quản trị công mới là sự xóa bỏ điều hành đặc trưng bởi quy chế, thể lệ thay bằng quan hệ hành chính. Tuy nhiên, quản trị công mới không phải là một mô hình thống nhất, mà là một khái niệm chung, bao quát các cải cách của nhà nước và hành chính và do đó có rất nhiều các yếu tố cải cách cũng như khuynh hướng cải cách. Quản trị công mới có những đặc trưng sau đây:

- Định hướng nhiều hơn tới thị trường, cạnh tranh,
- Quản lý theo kết quả, mục tiêu (định hướng theo tác động, đầu ra),
- Cơ cấu tổ chức phi tập trung,
- Định hướng quản lý (công vụ, quy trình) theo mô hình doanh nghiệp, chuyển hành chính từ định hướng nội bộ sang hành chính hướng tới khách hàng là công dân.

Như vậy, khái niệm quản trị công mới cũng như khái niệm cải cách khu vực công có phần rộng hơn khái niệm cải cách hành chính công. Cải cách khu vực công cũng như quản trị công mới có đối tượng cải cách là cả nhà nước nói chung, là hành chính, trong khi cải cách hành chính luôn lại trong khu vực hành chính nhà nước.

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.

Nhìn tổng thể, 3 yếu tố sau đây chi phối và lý giải sự cần thiết của cải cách hành chính nhà nước:

- Một là, sự yêu cầu của sự phát triển xã hội, đặc biệt là yêu cầu của phát triển kinh tế.

- Hai là, sự kém hiệu quả, hiệu lực của bản thân nền hành chính nhà nước.

- Ba là, yêu cầu của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ tốt hơn, hiệu quả hơn của nền hành chính nhà nước.

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 nhà nước 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 chuyên biên 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 Khóa 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:

“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...”

“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;

Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm, tổ chức của các bộ, cơ quan ngang bộ. 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.

Từ thực tiễn hơn 20 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 tầm 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 chính là ở chỗ đó 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, đã giảm số đầu mối từ 30 xuống còn dưới 20 phòng ban cấp huyện xuống còn trên dưới 20 cơ quan ở cấp tỉnh, từ trên 20 phòng ban cấp huyện xuống còn dưới 10, ví dụ như Sở Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Sở Công nghiệp, Sở Kế hoạch và Đầu tư. 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 kế 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.

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

III. KINH NGHIỆM TRONG NƯỚC VÀ THẾ GIỚI VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Bài học thực tiễn từ việc thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai 2001-2010

1.1. Những kết quả chủ yếu đạt được

Mười năm qua, cải cách hành chính đã được triển khai đồng bộ trên tất cả các nội dung, thực hiện được nhiều công việc, từng bước đi vào chiều sâu, đã tạo ra những chuyển biến đáng ghi nhận của nền hành chính. 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). Chương trình tổng thể với mục tiêu và giải pháp thực hiện cải cách hành chính là đúng đắn, có cơ sở, phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh thực tế của nước ta. 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. Kết quả 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. Những kết quả chủ yếu trong cải cách hành chính 10 năm được tập trung trên các mặt:

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 quản lý hành chính nhà nước của hệ thống hành chính được nâng cao, tính thống nhất, công khai, minh bạch của nền hành chính 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.

Trụ sở làm việc từng bước được đầu tư khang trang hơn, nhất là Bộ phận một cửa cấp huyện. Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO, ứng dụng công nghệ thông tin và các giải pháp quản lý khoa học trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước ngày càng được mở rộng và có kết quả rõ nét (Phụ lục 9).

1.2. Những hạn chế, yếu kém

Nhiều cấp, nhiều ngành chưa đặt đúng cải cách hành chính là một trong 3 giải pháp cơ bản thực hiện chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2001-2010. Tốc độ cải cách còn chậm, chưa nhất quán, hiệu quả còn thấp so với mục tiêu đặt ra là “đến năm 2010 xây dựng được một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại”. Nhìn một cách tổng thể, những kết quả đạt được trong 10 năm qua 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; kết quả đạt được chưa bền vững.

Hệ thống thể chế còn thiếu đồng bộ, thống nhất, còn chòng chẹo, 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 theo Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ kết quả đạt được còn hạn chế.

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 5 nội dung 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 ít, hạn chế.

1.3. Nguyên nhân

Cải cách hành chính là công việc khó khăn, phức tạp, nhiều lực cản. Tuy được xác định là nhiệm vụ trọng tâm ưu tiên nhưng khâu tổ chức triển khai thực hiện từ Trung ương đến địa phương chưa ngang tầm nhiệm vụ. Tình trạng phó thác công việc cho cơ quan chức năng còn khá phổ biến ở nhiều bộ, ngành, địa phương. Chưa có nhiều giải pháp tổ chức thực hiện có hiệu quả và chưa có sự chỉ đạo tập trung quyết liệt. Công tác truyền thông về Chương trình tổng thể làm chưa tốt, nên chưa tạo ra sự thống nhất cao về nhận thức trong toàn bộ hệ thống chính trị và sự đồng thuận trong nhân dân.

Cải cách hành chính có mối quan hệ hữu cơ với cải cách lập pháp và cải cách tư pháp, nhưng do đặc điểm cấu trúc hệ thống chính trị nước ta nên thực chất, đó là ba bộ phận cấu thành cải cách nhà nước không tách rời nhau. Vì vậy, hiện tại vẫn thiếu một giải pháp cần thiết đủ tầm về mặt chỉ đạo để bảo đảm sự kết nối có hiệu quả.

Một số mục tiêu xây dựng còn định tính nên rất khó đánh giá đúng hiệu quả, khó làm rõ trách nhiệm của cơ quan, tập thể, cá nhân có liên quan trong tổ chức thực hiện. Nhiều vấn đề quan trọng, cốt lõi nhưng chưa được làm rõ về mặt cơ sở lý luận nên khi triển khai còn lúng túng, khó tạo ra sự thống nhất cao trong chủ trương, nhận thức và cách làm⁽¹⁾

Nhiệm vụ đề ra nhiều nhưng chưa gắn với biện pháp bảo đảm cần thiết nên làm không đến nơi, đến chốn. Nguồn lực và những điều kiện bảo đảm cần thiết cho cải cách hành chính chưa ngang tầm, kể cả nguồn lực con người và tài chính.

Tính chuyên nghiệp và chuyên sâu, kỹ năng hành chính của cán bộ, công chức còn thấp. Trình độ hiểu biết và kỹ năng của cán bộ, công chức để xử lý các vấn đề quản lý tầm vĩ mô và vi mô đạt thấp, chưa đáp ứng yêu cầu của một nền hành chính hiện đại. Nền hành chính còn lạc hậu so với mặt bằng trong khu vực và thế giới. Tệ cửa quyền, quan liêu, tham nhũng vẫn còn, một bộ phận cán bộ, công chức suy giảm lý tưởng, lối sống và vi phạm đạo đức công vụ, gây bất bình trong nhân dân.

1.4. Những bài học kinh nghiệm

Quá trình triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính 10 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:

⁽¹⁾ Như vấn đề tổ chức bộ máy Chính phủ theo mô hình bộ quản lý đa ngành, đa lĩnh vực; về phân cấp, phân quyền.

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, tác dụng 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.

1.5. Những đặc trưng của cải cách hành chính Việt Nam

Ngoài những điểm giống cải cách hành chính ở các nước, cải cách hành chính ở Việt Nam có những đặc trưng riêng 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 7 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. Kế đến 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

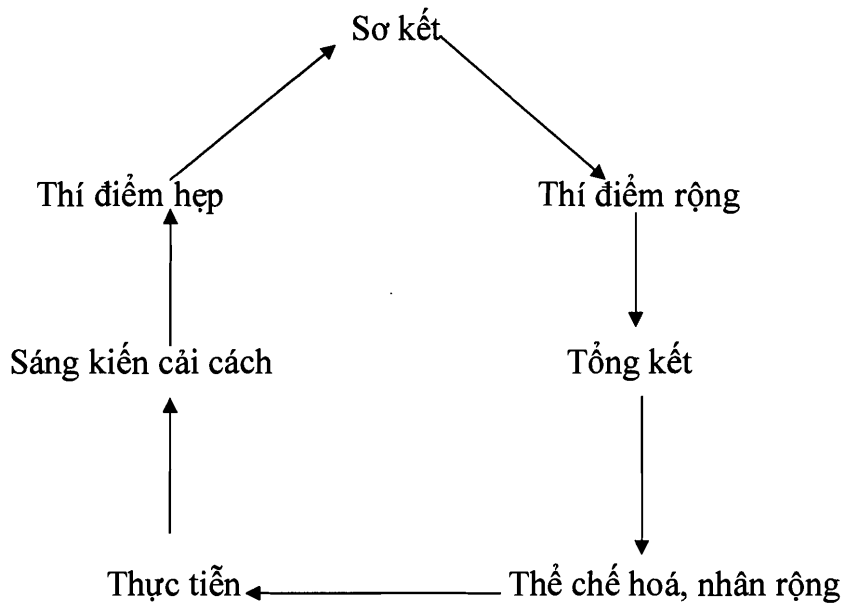
Việt Nam cùng một lúc tiến hành một loạt các cải cách: cải cách lập pháp, cải cách tư pháp, cải cách kinh tế, cải cách giáo dục v.v... Mỗi cuộc cải cách theo đuổi các mục tiêu, kết quả riêng, tuy nhiên có rất nhiều vấn đề đan xen giữa các cuộc cải cách, thậm chí có vấn đề không thể nói chỉ thuộc một 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 tri tri 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, hết sức cần thiết có sự thí điểm để qua thực tiễn 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.

Có thể khái quát theo sơ đồ sau:



2. Kinh nghiệm cải cách hành chính một số nước

2.1. Australia

Nền công vụ Australia luôn được cải cách đáp ứng các yêu cầu, thử thách đặt ra qua các giai đoạn phát triển của đất nước. Gần đây nhất, tháng 9/2009, Thủ tướng Australia đã thành lập một nhóm tư vấn để xem xét, đánh giá lại nền hành chính và xây dựng một kế hoạch cải cách công vụ. Tháng 3/2010, Nhóm tư vấn đã công bố báo cáo: Vượt lên cuộc chơi: Kế hoạch cải cách nền hành chính Australia. Tháng 5/2010, Chính phủ Australia đã thông qua kế hoạch cải cách này.

Kế hoạch cải cách hành chính tập trung vào 4 lĩnh vực rộng lớn là:

- Đáp ứng nhu cầu của công dân,
- Lãnh đạo và định hướng chiến lược mạnh mẽ,
- Tăng cường năng lực đội ngũ làm việc,
- Hoạt động hiệu quả theo tiêu chuẩn nhất quán cao.

4 lĩnh vực này được phân thành 9 nhóm lĩnh vực cải cách nhỏ và được hỗ trợ bởi 28 mảng hoạt động cụ thể thể hiện ở bảng sau đây:

Một nền công vụ hiệu quả cao			
Đáp ứng nhu cầu của công dân	Lãnh đạo và định hướng chiến lược mạnh mẽ	Tăng cường năng lực đội ngũ làm việc	Hoạt động hiệu quả theo một tiêu chuẩn nhất quán cao
1. Cung cấp dịch	3. Nâng cao	6. Làm rõ và sắp	8. Đảm bảo sự

vụ tốt hơn cho công dân	năng lực hoạch định chính sách	xếp điều kiện làm việc	năng động, năng lực và hiệu quả của các cơ quan
1.1. Đơn giản hoá phương thức cung cấp dịch vụ công cho người dân.	3.1. Tăng cường chính sách chiến lược.	6.1. Đảm bảo các thỏa thuận làm việc hỗ trợ cho nền công vụ.	8.1. Đánh giá năng lực của cơ quan.
1.2. Xây dựng cách thức tốt hơn để cung cấp dịch vụ thông qua các cộng đồng và khu vực tư nhân.	3.2. Xây dựng quan hệ đối tác với các học giả, viện nghiên cứu, cộng đồng và khu vực tư nhân.	6.2. Đánh giá quy mô và vai trò của đội ngũ điều hành cấp cao.	8.2. Giới thiệu đầu ra, tác động được chia sẻ liên quan tới nhiều bộ.
1.3. Hợp tác chặt chẽ hơn giữa Nhà nước, Lãnh thổ và chính quyền địa phương trong cung cấp dịch vụ.	3.3. Cải thiện việc thực thi chính sách.	7. Tăng cường lực lượng lao động.	8.3. Giảm tính quan liêu để thúc đẩy sự năng động.
1.4. Cắt giảm những gánh nặng về quy định hành chính không cần thiết cho doanh nghiệp.	4. Tiếp thêm sinh lực lãnh đạo chiến lược	7.1. Phối hợp quy hoạch lực lượng lao động	9. Nâng cao hiệu quả tổ chức
2. Kiến tạo chính phủ cởi mở hơn	4.1. Sửa đổi và nâng tính bền vững các giá trị nền Công vụ Australia	7.2. Tổ chức tốt hơn quy trình tuyển dụng và cải thiện sự thích ứng của đội ngũ công chức khi bước vào nền công vụ	9.1. Đánh giá đo lường hiệu quả cơ quan.
2.1. Tạo điều kiện để công dân tham gia với chính phủ trong quá trình hoạch định chính sách và dịch vụ.	4.2. Làm rõ vai trò và trách nhiệm của các Thứ trưởng	7.3. Mở rộng và tăng cường học tập và phát triển	9.2. Tăng cường khuôn khổ quản trị

2.2. Tiến hành khảo sát, lấy ý kiến người dân	4.3. Sửa đổi điều khoản việc làm với các Thứ trưởng	7.4. Tăng cường khung kết quả	9.3. Tổ chức nhỏ để nâng cao hiệu quả của chức năng phối hợp
	4.4. Tăng cường lãnh đạo đối với toàn bộ nền Công vụ Australia	7.5. Khuyến khích người làm việc nâng cao kinh nghiệm nghề nghiệp	
	4.5. Cải thiện quản lý tài năng đối với toàn bộ nền công vụ Australia.		
	5. Đổi mới Ban Công vụ Australia để chỉ đạo quá trình thay đổi và hoạch định kế hoạch chiến lược		
	5.1. Ban Công vụ Australia mới với trách nhiệm để lãnh đạo nền Công vụ Australia.		

Văn phòng Thủ tướng và Nội các đóng vai trò quan trọng và tích cực trong thực thi kế hoạch cải cách. Một số tổ chức đã được thiết lập để chỉ đạo, hỗ trợ cải cách:

- Văn phòng Thủ tướng và Nội các đã thành lập Mạng lưới chính sách chiến lược (MLCSCL), bao gồm các nhà thực tiễn về chính sách chiến lược, kể cả những vấn đề về phương pháp luận thực tiễn tốt hơn. Mạng lưới do Văn phòng Thủ tướng và Nội các lãnh đạo, đang phát triển nguồn lực chính sách chiến lược trực tuyến để các cơ quan có thể vào mạng tiếp cận các công cụ phát triển chính sách thực tiễn.

- “Ban Thứ trưởng” đã được thành lập như là một diễn đàn lãnh đạo then chốt nhằm thảo luận các vấn đề tác động tới toàn bộ nền công vụ. Ban này bao gồm Thứ trưởng của các bộ cũng như các ủy viên Ban Công vụ Australia. Ban

do Thứ trưởng Văn phòng Thủ tướng và Nội các lãnh đạo. Ban được hỗ trợ bởi nhóm lãnh đạo cao cấp, gọi là Công vụ Australia 200. Công vụ Australia 200 bao gồm Thứ trưởng và công chức tương đương Phó Thứ trưởng của các bộ, cơ quan. Công vụ Australia 200 thảo luận các dự án quan trọng liên quan tới toàn bộ nền công vụ, tập trung vào các thách thức liên quan tới nhiều bộ, ngành.

2.2. 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 có thể đo lường được chi phí hành chính 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.

2.3. Malaixia

Malaixia 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 nhìn về phương đông và tư nhân hóa
- + Chính phủ điện tử và đổi mới.

2.4. 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.

2.5. 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 CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011-2020

*TS. Đinh Duy Hòa,
Vụ trưởng Vụ CCHC Bộ Nội vụ*

I. MỤC TIÊU VÀ TRỌNG TÂM CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

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 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.

II. NHIỆM VỤ CỦA CHƯƠNG TRÌNH

1. Cải cách thể chế

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.

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...

1.3. Nội dung cụ thể của cải cách thể chế

Chương trình xác định cụ thể như sau:

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

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;

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;

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;

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;

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;

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;

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.

1.4. Trách nhiệm triển khai

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.

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.

1.5. Các khó khăn, thách thức cải cách thể chế

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.

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.

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

2. Cải cách thủ tục hành chính

2.1. Các yếu tố của thủ tục hành chính

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

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...
 - + Đăng ký xe đạp

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

Chương trình xác định như sau:

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;

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.

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;

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

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;

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;

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.

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.

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

2.6. Trách nhiệm triển khai

2.6.1 Bộ Tư pháp

Bộ Tư pháp 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.

2.6.1. 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 Bộ Tư pháp.

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

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, chuyển 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: công kênh, 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.

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

Chương trình xác định như sau:

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 lặp 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;

3.2.2. 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;

3.2.3. 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;

3.3.4. 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. 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.

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

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

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...

3.5. Trách nhiệm triển khai

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

3.5.2. 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.

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

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 xa 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.

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:

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;

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;

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;

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;

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;

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;

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;

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;

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.

4.3. Trách nhiệm triển khai

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.

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.

5. Cải cách tài chính công

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.

5.2. Nội dung cụ thể của cải cách tài chính công

Chương trình xác định:

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; giành nguồn lực cho con người, nhất là cải cách tiền lương và an sinh xã hội; phân đầu giảm dần bội chi ngân sách;

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;

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; 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;

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;

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.

5.3. Trách nhiệm triển khai

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.

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.

6. Hiện đại hóa hành chính

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.

6.2. Nội dung cụ thể của hiện đại hóa hành chính

Chương trình xác định:

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;

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;

6.2.3. Công bố danh mục các dịch vụ hành chính công trên mạng thông tin điện tử 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, tổ chức và cá nhân đáp ứng yêu cầu đơn giản, thể chế và cải cách thủ tục hành chính;

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

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;

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.

6.3. Trách nhiệm triển khai

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

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.

6.3.2. 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 truyền thông và Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Xây dựng.

PHẦN HAI **KỸ NĂNG, NGHỆP VỤ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

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

*Phạm Minh Hùng, Phó Vụ trưởng,
Vụ Cải cách hành chính – Bộ Nội vụ*

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, địa phương 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, địa phương.

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.

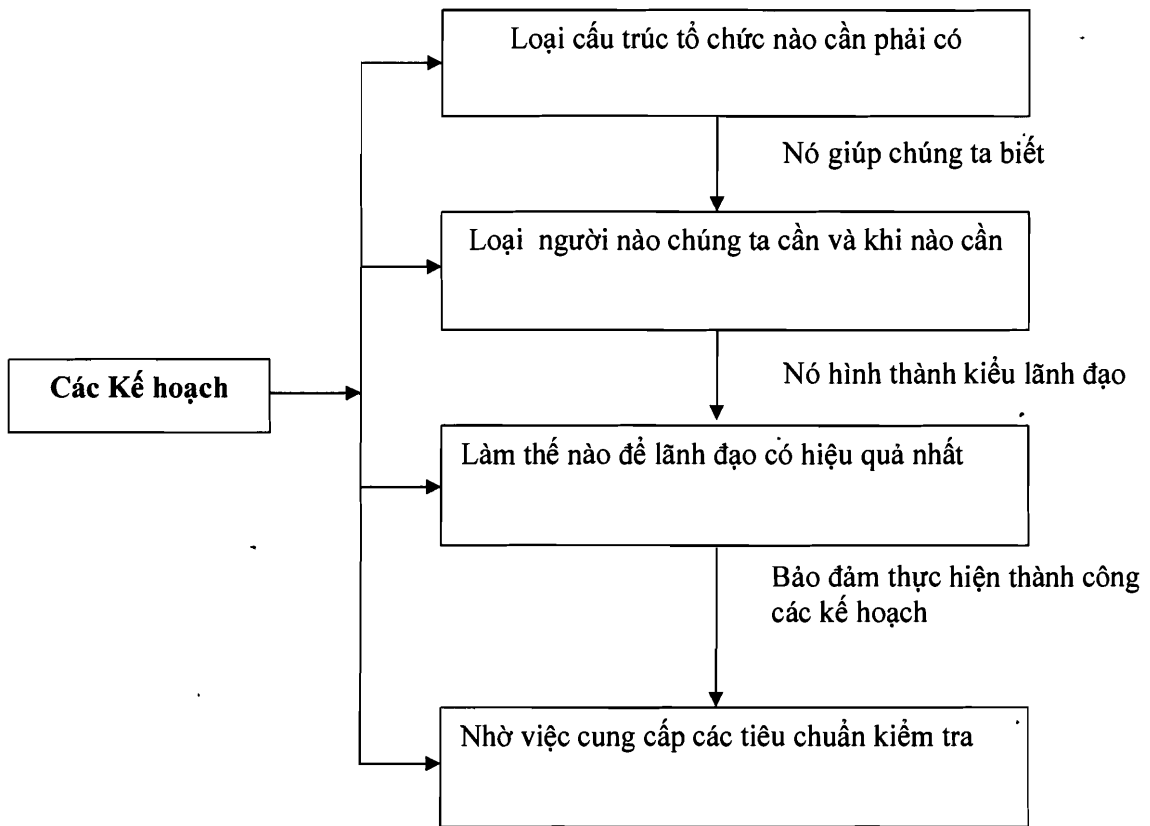
Bản chất của việc lập kế hoạch có thể được làm sáng tỏ, được hiểu rõ quan các khía cạnh chủ yếu của nó; đó là:

- 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:

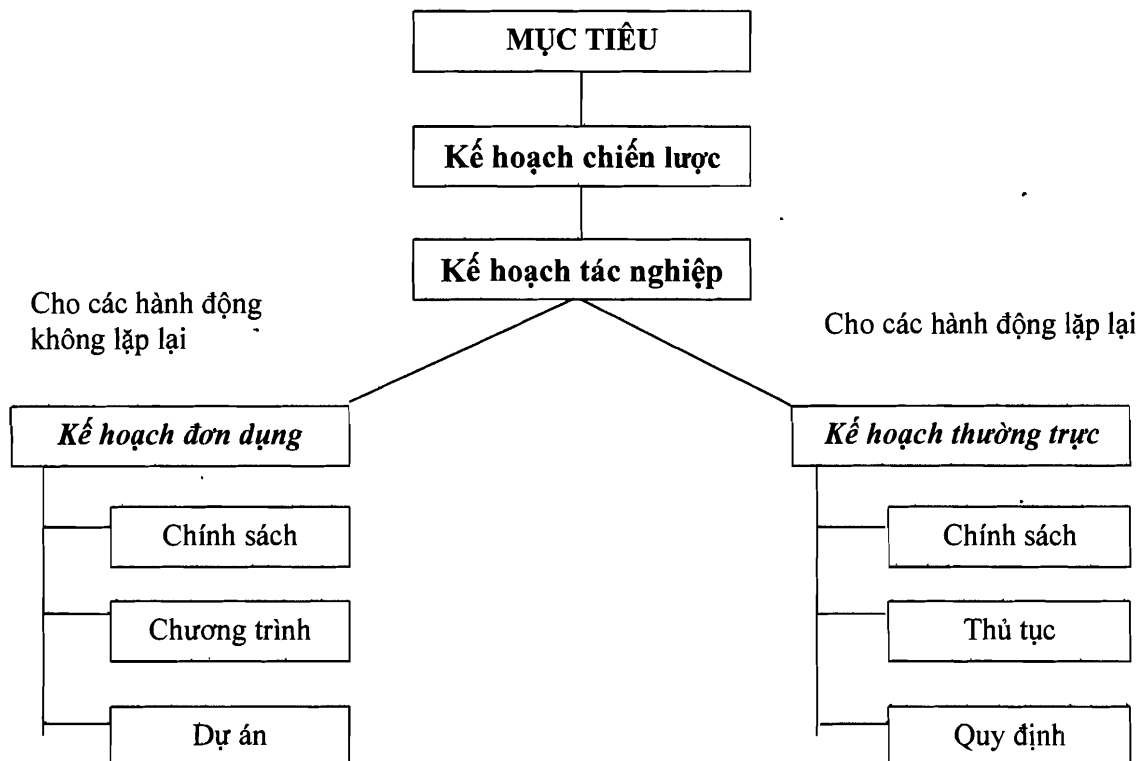
- Các chương trình hành động tổng quát và sự triển khai các nguồn lực quan trọng để đạt mục tiêu toàn diện; hoặc

- 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.

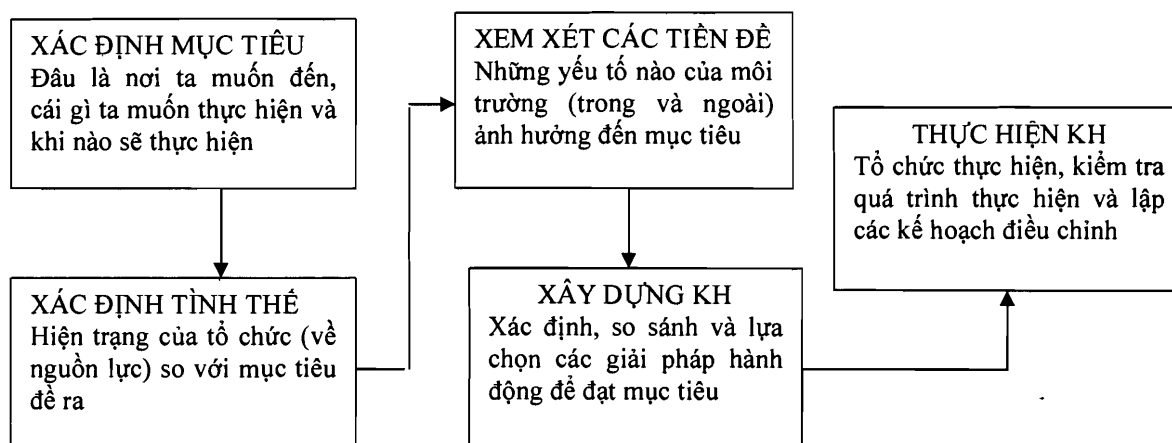


Hình 2. Các loại kế hoạch

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

1) 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 ở chỗ 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, ý 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.

2) 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.

3) 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.

4) 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 là cũng là giai đoạn mà nhà quản lý phải làm những quyết định hành động cho tương lai.

5) 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 đến việc thực hiện kế hoạch đối với cấp dưới sẽ là việc 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 giai đoạn 2001 - 2010, các bộ, các tỉnh 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 giai đoạn 2001 - 2010 cho thấy, nhìn chung các kế hoạch cải cách hành chính của bộ, của tỉnh 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 và võ đoán, 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 cán bộ cải cách hành chính của cơ quan thường trực cải cách hành chính của bộ, của tỉnh (Vụ Tổ chức cán bộ, Văn phòng bộ..., Sở Nội vụ) đảm nhận. Mặc dù dự thảo kế hoạch cải cách hành chính có được đưa ra bàn bạc và xin ý kiến, nhưng các bộ, các tỉnh 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, Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

+ Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và các văn bản hướng dẫn của các bộ.

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

+ Kế hoạch công tác năm của bộ, tỉnh.

+ 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, tỉnh 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.

+ Các rủi ro có thể xảy ra gây ảnh hưởng đến việc hoàn thành các mục tiêu, kết quả và các hoạt động.

+ 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, tỉnh và 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, tỉnh 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 địa phương, sau khi được lãnh đạo bộ, tỉnh 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, UBND tỉnh; 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, tỉnh 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, tỉnh 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 sở ngành và huyện thị	Lãnh đạo bộ, UBND tỉnh	Thông qua hội nghị phổ biến hoặc thông báo
2.	Các đơn vị thuộc và trực thuộc bộ, tỉnh dự thảo kế hoạch	Các vụ cục, tổng cục thuộc bộ; cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện	<ul style="list-style-type: none"> - Gửi kèm mẫu biểu kế hoạch - Lãnh đạo các vụ, cục, tổng cục chỉ đạo xây dựng kế hoạch - Lãnh đạo các đơn vị sở, ngành, huyện, thị chỉ đạo xây dựng kế hoạch - Do nhóm xây dựng kế hoạch CCHC của cơ quan thường trực cải cách hành chính của bộ, của tỉnh phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng - Nhóm xây dựng kế hoạch CCHC của bộ, của tỉnh phải thành thạo kỹ năng xây dựng kế hoạch theo phương pháp hướng vào kết quả

3.	Tổng hợp, xây dựng tài liệu kế hoạch của tỉnh	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ... - Sở Nội vụ	- Theo mẫu biểu quy định - Lãnh đạo bộ, UBND tỉnh trực tiếp chỉ đạo xây dựng kế hoạch - Cán bộ CCHC của bộ, tỉnh phải thành thạo kỹ năng xây dựng kế hoạch theo phương pháp hướng vào kết quả - Vụ Tài chính của bộ, Sở Tài chính của tỉnh dự trù ngân sách cho các lĩnh vực cải cách hành chính và các hoạt động trong kế hoạch
4.	Lấy ý kiến trong bộ, tỉnh đối với dự thảo kế hoạch	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ... - Sở Nội vụ	- Thông qua hội thảo góp ý kiến xây dựng kế hoạch cải cách hành chính năm - Đại diện lãnh đạo bộ, tỉnh; lãnh đạo các đơn vị thuộc bộ, tỉnh tham gia
5.	Hoàn thiện dự thảo kế hoạch	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ... - Sở Nội vụ	- Sở Nội vụ hoàn thiện về nội dung. - Vụ Tài chính, Sở Tài chính hoàn thiện các mục ngân sách
6.	Trình ký và thông qua kế hoạch	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ... - Sở Nội vụ	
7.	Triển khai thực hiện	- Vụ Tổ chức cán bộ, hoặc Văn phòng bộ... - Sở Nội vụ	- Thông qua hội nghị triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm

Để lấy ý kiến của các tổ chức, đơn vị thuộc bộ, tỉnh 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, tỉnh. Việc lấy ý kiến người dân về dự thảo kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh có thể thực hiện tại bộ phận một cửa hoặc là tổ chức hội thảo lấy ý kiến tổ chức và công dân.

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 Lô-gich. Đây là một công cụ giúp bộ, tỉnh và các đơn vị trực thuộc xây dựng kế hoạch chuyển 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 tỉnh.

Các thành tố:

Theo Khung Lô gích, 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, mỗi tỉnh 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, của tỉnh, 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, của tỉnh, thể hiện tác động của việc thực hiện Chương trình 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 lô gích.

Bảng 2.2. Kế hoạch CCHC theo phương pháp Khung lô gích

KẾ HOẠCH CCHC NĂM.....							
Mục tiêu chung							
Mục tiêu cụ thể							
TT	Nội dung	Chỉ số thành công	Phương tiện xác minh	Ngân sách (Đồng)	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm	
						Cơ quan đầu mối	Cơ quan phối hợp
Kết quả 1.1							

Hoạt động 1.1.1							
Hoạt động 1.1.2							
Kết quả 1.2							
Hoạt động 1.2.1							
Lưu ý: Các chỉ số đánh giá phải được xây dựng dựa trên các chỉ số của các đơn vị thành viên.							
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

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 2.3: 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, tỉnh	Xây dựng Chương trình tổng thể	Đánh giá vào giữa và cuối Chương trình	Lãnh đạo bộ, UBND tỉnh
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, UBND tỉnh, phụ trách các lĩnh vực cải cách trong Chương trình/Kế hoạch.
3. Các kết quả đầu ra	Xây dựng kế hoạch hành động (5 năm)/kế hoạch hàng năm	Đánh giá vào cuối năm/sau khi hoàn thành kết quả	Các cơ quan thuộc bộ, tỉnh chịu trách nhiệm 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, tỉnh 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, - Sở Nội vụ, Sở Tài chính.

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 2.4. Yêu cầu chỉ số

Đơn giản/Cụ thể (Simple/specific)	Được thể hiện rõ ràng, cụ thể và không hiểu sai.
Đo lường được (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).
Có thể đạt được (Attainable/Achievable)	Khả thi trong các điều kiện (nguồn lực, thời gian...) cụ thể
Thực tiễn/theo định hướng kết quả (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
Mốc thời gian (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 2.5. Ví dụ minh họa về Kế hoạch CCHC của tỉnh 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 cấp tỉnh và cấp huyện hoàn thành nhiệm vụ được giao	Điều tra CBCC hàng năm	200.000.000	Sở Nội vụ	Phòng Tổ chức cán 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	Sở Nội vụ	Phòng Tổ chức cán bộ	2013
5.1.1	Khảo sát đánh giá nhu cầu tập huấn (55 CBCC thuộc 11 đơn vị trực thuộc Sở)	- 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 Sở phê duyệt	35.000.000	Phòng 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 khóa 3 ngày gồm: - 1 tài liệu Words không quá 45 trang không kể phần 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. Bộ tài liệu được	10.000.000	VP Sở	Phòng TCCB	Từ 11 đến 20 tháng 11/2013

			lãnh đạo Sở phê duyet				
5.1.4	Tổ chức tập huấn (01 lớp x ,03 ngày; tại Sở NN & PTNT)	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	Phòng CBCC	Từ 28 đến 30/11/20 13

III. ĐỀ CƯƠNG KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Đề cương kế hoạch cải cách hành chính cấp bộ

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
I. Cải cách thể chế	1.	1..... 2..... 3.....	Vụ Pháp chế	Các đơn vị trong bộ	Từ tháng .. / năm .. tới tháng... / năm ..		
	2.....						
II. Cải cách thủ tục hành chính	1.	1..... 2.....					

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

** 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.*

2. Đề cương kế hoạch cải cách hành chính cấp tỉnh

KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM CỦA CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG

I. MỤC TIÊU

- Trên cơ sở mục tiêu Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 và điều kiện thực tế của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là tỉnh) xác định mục tiêu cải cách hành chính của tỉnh trong năm một cách phù hợp, khả thi.

- Lựa chọn các mục tiêu trọng tâm cải cách hành chính của tỉnh 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

Các nhiệm vụ cải cách hành chính trong năm của tỉnh 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

- Về đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật: tập trung vào đổi mới quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật của địa phương.

- Hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách về các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền của địa phương.

2. Cải cách thủ tục hành chính

- Cắt giảm, nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trong các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền của địa phương.

- Thực hiện cải cách 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, giáo dục, lao động - thương binh xã hội, bảo hiểm, khoa học và công nghệ...

- Cải cách thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính, các ngành, các cấp và trong nội bộ từng cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

- 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 tại địa phương.

3. Cải cách tổ chức bộ máy

- rà soát chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế của Ủy ban nhân dân các cấp, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện, các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh, huyện.

- Đánh giá mô hình tổ chức, chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương.

- Thực hiện nhiệm vụ phân cấp theo quy định của Chính phủ.

- Tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

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

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.

- 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.

- Việc thực hiện chính sách tiền lương, tiền thưởng, bảo hiểm xã hội, 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 tổ chức thực hiện các chính sách thuế, thu nhập, tiền lương, tiền công, chính sách an sinh xã hội tại địa phương.

- Thực hiện đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với các doanh nghiệp nhà nước của địa phương.

- 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 xã hội hóa trên các lĩnh vực y tế, giáo dục, dân số - kế hoạch hóa gia đình, thể dục, thể thao.

- Thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công.

6. Hiện đại hóa hành chính

- Thực hiện kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình xử lý công việc của cơ quan hành chính, giữa các cơ quan hành chính trong tỉnh.

- Công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến.

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

- Xây dựng trụ sở cơ quan hành chính.

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 địa phương cần xác định rõ những trách nhiệm của lãnh đạo các cấp, các cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo, điều hành thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính bằng các hoạt động cụ thể như: ban hành 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
I. Cải cách thể chế	1.	1..... 2..... 3.....	Vụ Pháp chế	Các đơn vị trong bộ	Từ tháng/năm tới tháng.../năm		
	2.....						
II. Cải cách thủ tục hành chính	1.	1..... 2.....					
	2.....						
III. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	1.	1..... 2.....					
	2.....						
IV. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức	1.	1..... 2.....					
	2.....						
V. Cải cách tài chính công	1.	1..... 2.....					
	2.....						
VI. Hiện đại hóa hành chính	1.	1..... 2.....					
	2.....						
VII. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính	1.	1..... 2.....					
	2.....						
Tổng kinh phí: (bằng chữ)							

* Ghi chú: các tỉnh 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. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Xác định rõ ràng, cụ thể trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch cải cách hành chính năm của Ủy ban nhân dân các cấp, các sở, ngành, các cơ quan, đơn vị khác trong tỉnh; cơ chế báo cáo.

- Phân định rõ nhiệm vụ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, chỉ đạo thực hiện công tác cải cách hành chính gắn với trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp, các sở, ngành và các cơ quan, đơn vị khác trong tỉnh.

- Quy định cụ thể kinh phí triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính được lấy từ ngân sách chung của địa phương theo dự trù kinh phí hàng năm và việc triển khai thực hiện các dự án, đề án đặc biệt có đề xuất lấy kinh phí từ nguồn ngân sách trung ương và các nguồn hợp pháp khác để đảm bảo triển khai thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính.

- Xác định rõ nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân các cấp, các sở, ban, ngành và các cơ quan, đơn vị khác của tỉnh trong việc tổng kết, đánh giá kết quả triển khai hàng năm./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;

-...

**TM UBND TỈNH
CHỦ TỊCH/PHÓ CHỦ TỊCH**

(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

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

*Phạm Minh Hùng, Phó Vụ trưởng
Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ*

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.

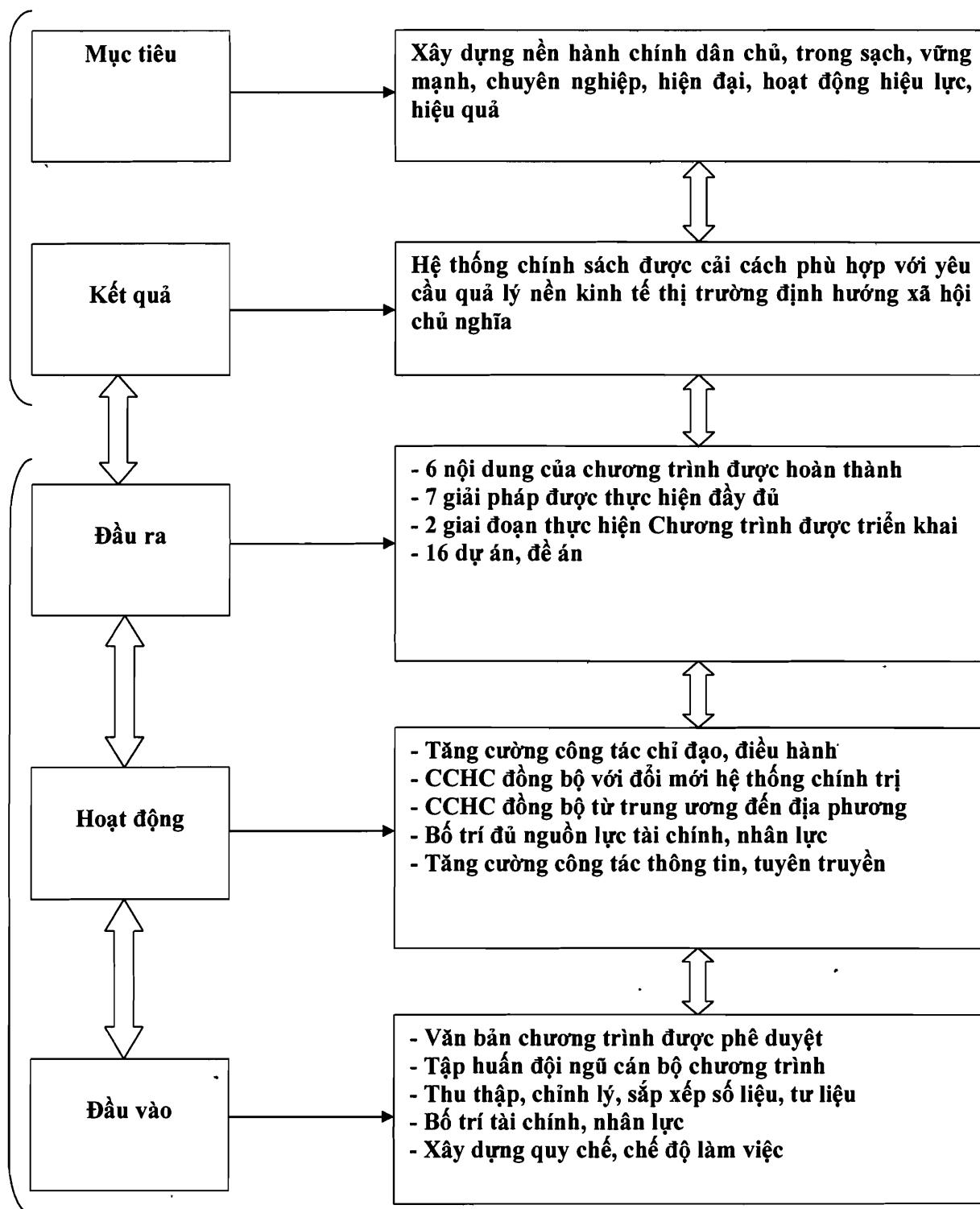
b) Hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả

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 chuyên 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 mô tả được thành công một cách cụ thể. Các chỉ số chỉ có tác dụng khi so sánh với cái đích đã định ra. Vì vậy, việc đo các chỉ số sẽ chỉ ra sự tiến bộ đạt được khi tiến tới cái 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?

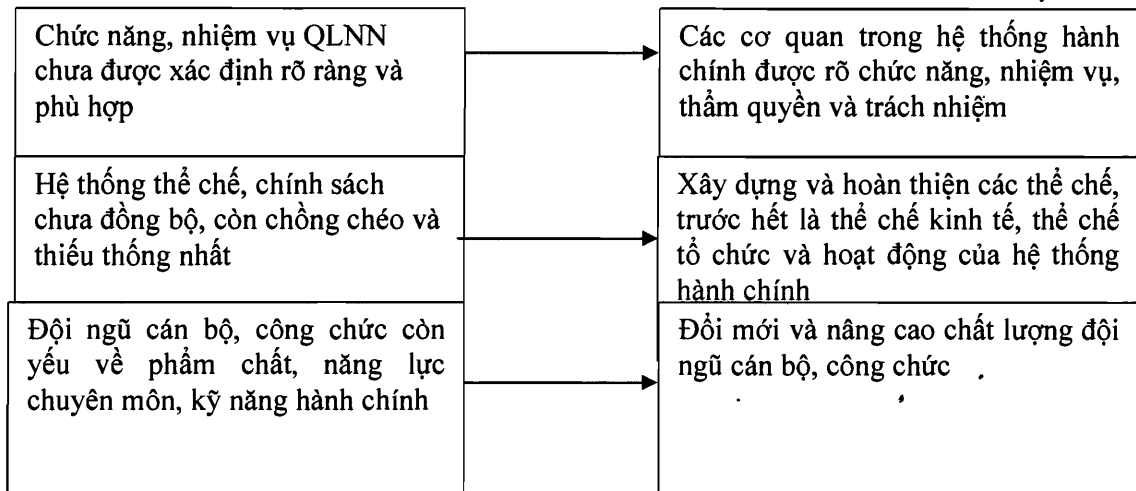
Đơn giản hoá và tập trung hoá kết quả giúp loại trừ các vấn đề phức tạp sau này, khi xây dựng hệ thống các chỉ số và các chỉ tiêu để theo dõi, đánh giá.

- 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.

Vấn đề vướng mắc

Kết quả cần đạt



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 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.

Kết quả

Các cơ quan trong hệ thống hành chính được xác định chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền và trách nhiệm rõ ràng

Đổi mới và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức

Chỉ số

- Số cơ quan Chính phủ được xác định chức năng, nhiệm vụ
- Số cơ quan cấp tỉnh được xác định chức năng, nhiệm vụ
- Số đơn vị sự nghiệp được xác định chức năng, nhiệm vụ

- Số cơ quan hành chính nhà nước được xác định cơ cấu công chức
- Số cơ quan hành chính, sự nghiệp được tinh giản biên chế
- Số thang bậc lương được cải cách
- Số công chức được đào tạo, bồi dưỡng

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 họa cho tính trách nhiệm;
- + Để thuyết phục;
- + Để khám phá và tìm hiểu;
- + Để lưu trữ;

- + Để tranh thủ sự hậu thuẫn;
- + Để 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 pháp trước những tài liệu gì cho người nghe?

- Trình bày trực quan: Bảng 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

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, tình 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 CCHC (1 cửa, ISO, thông tin/truyền thông ...)
Cách thức	Nội bộ	Nội bộ Thuê bên ngoài (đánh giá độc lập)
Trách nhiệm thực hiện	Sở ngành/huyện thị Sở Nội vụ	Sở Nội vụ UBND/Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh thành 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 ở cấp tỉnh 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 (các sở ngành và huyện thị) và quản lý CCHC (Sở Nội vụ, Ban Chỉ đạo CCHC) 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

Phương pháp	Ví dụ	Trách nhiệm thực hiện
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	Cán bộ CCHC của các cơ quan liên quan CBCC phòng CCHC 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 phòng 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.	CBCC phòng CCHC hay các nhóm theo dõi, đánh giá Cán bộ điều tra độc lập
Điều tra (gồm các kỹ thuật mang tính tham gia)	Có thể điều tra bằng phiếu hỏi để đánh giá mức độ hài lòng và lấy ý kiến của các CBCC và 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	CBCC phòng CCHC hay các nhóm theo dõi, đánh giá Cán bộ điều tra độc lập

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 tỉnh (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 tỉnh 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 của địa phương;
- 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. Ví dụ: Trong trường hợp đơn vị cấp trên (Sở Nội vụ) đánh giá kết quả công việc (triển khai ISO, Một cửa) của các đơn vị cấp tỉnh (Sở KHCN) hay đơn vị cấp dưới (cấp huyện) thì vẫn được coi là đánh giá nội bộ.

Đánh giá độc lập: Tỉnh 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 của 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 VÀ PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH

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. Cụ thể như sau:

1. Chỉ số CCHC cấp bộ

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 phân 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;

Các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số CCHC cấp bộ được quy định cụ thể tại Bảng 1 Quyết định số 1294/QĐ-BNV.

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.

2. Chỉ số CCHC cấp tỉnh

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

Chỉ số CCHC cấp tỉnh được xác định trên 8 lĩnh vực, 34 tiêu chí và 104 tiêu chí thành phần, cụ thể là:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 6 tiêu chí; 19 tiêu chí thành phần;
- Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh: 3 tiêu chí; 12 tiêu chí thành phần;
- Cải cách thủ tục hành chính: 2 tiêu chí; 8 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 cán bộ, công chức, viên chức: 6 tiêu chí; 20 tiêu chí thành phần;
- Đổi mới cơ chế tài chính đối với cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập: 5 tiêu chí; 13 tiêu chí thành phần;
- Hiện đại hoá hành chính: 3 tiêu chí; 13 tiêu chí thành phần;
- Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: 4 tiêu chí; 11 tiêu chí thành phần;

Các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số CCHC cấp tỉnh được quy định cụ thể tại Bảng 2 Quyết định số 1294/QĐ-BNV.

b) Thang điểm đánh giá:

- Thang điểm đánh giá là 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.

c) Phương pháp đánh giá:

- Tự đánh giá của các tỉnh: các tỉnh tự theo dõi, đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh và các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định trong Chỉ số CCHC cấp tỉnh và hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Điểm các tỉnh tự đánh giá được thể hiện tại cột “Tỉnh tự đánh giá” của Bảng 2.

- 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 33, được thể hiện tại cột “Ghi chú” và các dòng có chữ viết tắt “ĐTXHH” của Bảng 2. 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 tỉnh 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 2, là căn cứ để tính Chỉ số CCHC cho từng tỉnh. Chỉ số CCHC được xác định bằng tỷ lệ %

giữa tổng điểm đạt được và điểm tối đa (100 điểm). Ngoài Chỉ số CCHC của tỉnh được thể hiện ở dòng cuối cùng của Bảng 2 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 tỉnh.

III. 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, cấp tỉnh, việc xác định Chỉ số Cải cách hành chính hàng năm tập trung vào các nhiệm vụ:

- Các bộ, tỉnh 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.

- Bộ Nội vụ phối hợp với các bộ, tỉnh 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, cấp tỉnh.

1. Tự đánh giá, chấm điểm của các bộ, các tỉnh

a) Cấp bộ

Để triển khai kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính hàng năm, trách nhiệm của các bộ là tiến hành tự đánh giá, chấm điểm kết quả cải cách hành chính của năm 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 tỉnh xây dựng báo cáo tự đánh giá, chấm điểm để gửi Bộ Nội vụ tổng hợp. Việc tự đánh giá, chấm điểm của các tỉnh 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.

Để tiến hành tự đánh giá, chấm điểm theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần (TCTP) theo quy định tại Bảng 2 Quyết định số 1294/QĐ-BNV, các bộ thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ thuộc trách nhiệm theo quy định, tổng hợp đầy đủ, khách quan số liệu về kết quả thực hiện cải cách trên các lĩnh vực để làm cơ sở cho việc đánh giá, chấm điểm. Việc chấm điểm theo từng tiêu chí, tiêu chí thành phần được thực hiện như sau:

Bộ Nội vụ hướng dẫn thống nhất đánh giá, chấm điểm một số tiêu chí (viết tắt là TC), tiêu chí thành phần (viết tắt là TCTP) như sau:

- TCTP 1.1.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn

hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.1.2: Các nhiệm vụ trong kế hoạch CCHC của bộ được xác định đầy đủ theo 6 lĩnh vực cải cách hành chính trong Nghị quyết số 30c ngày 08/11/2011 của Chính phủ và có bố trí kinh phí triển khai thì điểm đánh giá là 0,5. Nếu nhiệm vụ cải cách hành chính không được xác định đầy đủ trên 6 lĩnh vực quy định hoặc không bố trí kinh phí triển khai các nhiệm vụ trong kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.1.3: Kết quả phải đạt (sản phẩm đầu ra) được xác định cụ thể về số lượng, gắn với trách nhiệm triển khai của cơ quan, tổ chức và có quy định rõ thời gian hoàn thành thì điểm đánh giá là 0,5. Nếu không đạt được một trong số các yêu cầu này thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.1.4: Trên cơ sở số kết quả, sản phẩm trong kế hoạch, đến thời điểm kết thúc năm kế hoạch, các bộ xem xét số kết quả đã được hoàn thành, tính tỷ lệ % (số kết quả hoàn thành so với tổng số) và đối chiếu với thang điểm để chấm điểm: Nếu thực hiện trên 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 2; từ 70 - 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 1,5; từ 50 - dưới 70% kế hoạch thì điểm đánh giá là 1; dưới 50% kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.3.1: Kế hoạch kiểm tra CCHC có thể ban hành riêng hoặc chung trong kế hoạch CCHC năm. Tính tỷ lệ % số cơ quan, đơn vị trong kế hoạch kiểm tra trên tổng số vụ, cục, tổng cục và tương đương của bộ. Từ tỷ lệ % xác định được đối chiếu với thang điểm để chấm điểm: Tỷ lệ trên 30% số cơ quan, đơn vị thì điểm đánh giá là 0,5; từ 20 - 30% thì điểm đánh giá là 0,25; dưới 20% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.3.2: Xác định số đơn vị đã được kiểm tra trên thực tế so với số đơn vị trong kế hoạch kiểm tra để tính tỷ lệ %, từ đó đối chiếu với thang điểm để tự chấm điểm: trên 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 1; từ 70 - 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,75; từ 50 - dưới 70% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 50% kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.3.3: Qua kiểm tra công tác CCHC, thống kê trong báo cáo của đoàn kiểm tra số lượng vấn đề phát hiện cần phải xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý. Nếu trên 80% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; nếu đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.5.1: Có gắn kết quả thực hiện CCHC với việc xét thi đua, khen thưởng của các tập thể, cá nhân của bộ (được thể hiện trong văn bản hướng dẫn thi đua, khen thưởng của bộ) thì điểm đánh giá là 1. Nếu không thực hiện thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.5.2: Có sáng kiến trong CCHC của các tập thể, cá nhân trong bộ (là những giải pháp, cách làm mới có hiệu quả trong triển khai các nhiệm vụ

CCHC) thì điểm đánh giá bằng 1. Nếu không có sáng kiến thì điểm đánh giá bằng 0. Sáng kiến trong CCHC là những giải pháp, biện pháp, mô hình, cách làm mới được áp dụng và đem lại hiệu quả trong thực hiện kế hoạch cải cách hành chính năm của bộ, được tổng hợp, đánh giá trong báo cáo cải cách hành chính năm.

- TCTP 2.1.2: Đối chiếu việc thực hiện quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của bộ với các quy định tại Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật và hướng dẫn của Chính phủ. Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 1, nếu không đúng quy định thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.2.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.2.3: Thông qua rà soát phát hiện những văn bản quy phạm pháp luật còn hiệu lực, văn bản hết hiệu lực, văn bản cần sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ..., từ đó xử lý theo thẩm quyền hoặc đề xuất với cơ quan có thẩm quyền xử lý. Nếu việc xử lý thực hiện theo đúng quy định của Chính phủ và Bộ Tư pháp thì điểm đánh giá bằng 1, không đúng quy định thì điểm đánh giá bằng 0.

- TC 2.3: Thống nhất nội dung tiêu chí này là “công tác kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật do bộ, ngành khác và địa phương ban hành liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của bộ” để xây dựng, ban hành và thực hiện kế hoạch kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật phù hợp với quy định của Nghị định số 40/2010/NĐ-CP ngày 12/4/2010 của Chính phủ về kiểm tra và xử lý văn bản quy phạm pháp luật:

+ TCTP 2.3.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

+ TCTP 2.3.3: Qua kiểm tra thống kê trong báo cáo của đoàn kiểm tra số lượng vấn đề phát hiện cần phải xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý. Nếu trên 80% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; nếu đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.4.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.4.3: Các hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật được quy định tại Điều 11 Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật. Nếu 80% văn bản quy phạm pháp luật trong kế hoạch được tuyên truyền, phổ biến bằng 3 hình

thức trở lên thì điểm đánh giá là 1; 2 hình thức thì điểm đánh giá là 0,5; 1 hình thức thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.5.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.5.3: Qua thanh tra thống kê trong báo cáo của đoàn thanh tra số vấn đề phát hiện cần phải xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý. Nếu trên 80% các vấn đề phát hiện qua thanh tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; nếu đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75 điểm; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5 điểm; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.1.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.1.3: Qua rà soát, bộ phát hiện và thực hiện sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ TTHC và các quy định có liên quan theo thẩm quyền thì điểm đánh giá là 1, không thực hiện thì điểm đánh giá bằng 0; Nếu bộ có đề nghị với Chính phủ sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ TTHC và các quy định có liên quan thì điểm đánh giá là 1, nếu không thực hiện thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.1.6: Thống kê số lượng phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ để xử lý hoặc kiến nghị xử lý. Nếu trên 80% các phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; nếu đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.2.1: Cần phải xác định có bao nhiêu cơ quan thuộc bộ có thực hiện giải quyết các TTHC cho cá nhân, tổ chức để đánh giá, chấm điểm. Nếu tất cả các cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC thuộc bộ niêm yết công khai đầy đủ TTHC tại trụ sở cơ quan, đơn vị thì điểm đánh giá bằng 1, nếu có một trong số các cơ quan, đơn vị nói trên không niêm yết hoặc niêm yết không đầy đủ các TTHC thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.2.2: Xác định tổng số TTHC do bộ ban hành đến thời điểm kết thúc năm đánh giá và tính tỷ lệ % số TTHC đã được công khai trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của bộ. Nếu có trên 80% thì điểm đánh giá bằng 1; từ 70 - 80% thì điểm đánh giá bằng 0,75; từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TC 4.1: Nếu tất cả các cơ quan thuộc bộ (vụ, cục, tổng cục và tương đương) được quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức theo đúng quy định của Chính phủ, hướng dẫn của Bộ Nội vụ thì điểm đánh giá là 1;

nếu có một hoặc một số cơ quan được quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức không theo đúng quy định của Chính phủ, hướng dẫn của Bộ Nội vụ thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 4.3.1: Hàng năm, Vụ Tổ chức cán bộ của bộ xây dựng kế hoạch kiểm tra tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan thuộc bộ (vụ, cục, tổng cục và tương đương). Nếu có kế hoạch kiểm tra đối với trên 30% số cơ quan so với tổng số cơ quan hành chính thuộc bộ thì điểm đánh giá bằng 0,5; từ 20 - 30% thì điểm đánh giá là 0,25; dưới 20% hoặc không có kế hoạch kiểm tra thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 4.3.3: Qua kiểm tra, thống kê số vấn đề không đúng quy định về tổ chức bộ máy cần phải xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý. Nếu trên 80% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; nếu đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TC 4.4 về phân cấp quản lý: Các bộ thống nhất tổng hợp, báo cáo, đánh giá tình hình triển khai phân cấp quản lý đối với các nhiệm vụ được quy định tại Nghị quyết số 08/2004/NQ-CP ngày 30/6/2004 của Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước giữa Chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

+ TCTP 4.4.1: Thống kê các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ ban hành để đánh giá việc thực hiện, nếu tất cả được thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá bằng 1, nếu thực hiện không đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá bằng 0.

+ TCTP 4.4.3: Qua kiểm tra, thống kê số vấn đề tồn tại, vướng mắc trong thực hiện phân cấp cần phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý. Nếu trên 80% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; nếu đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 5.1.1: Thống kê số lượng cơ quan, đơn vị hành chính thuộc bộ (vụ, cục, tổng cục...), số cơ quan, đơn vị đã được phê duyệt cơ cấu công chức theo vị trí việc làm và tính tỷ lệ %. Nếu đạt tỷ trên 60% số cơ quan, đơn vị có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt thì điểm đánh giá là 1; từ 30 - 60% thì điểm đánh giá là 0,75; từ 20 - dưới 30% thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 20% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 5.1.2: Thống kê số đơn vị sự nghiệp thuộc bộ và số đơn vị đã được phê duyệt cơ cấu viên chức theo vị trí việc làm. Nếu đạt tỷ trên 60% số đơn vị có cơ cấu viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt thì điểm đánh giá là 1; từ 30 - 60% thì điểm đánh giá là 0,75; từ 20 - dưới 30% thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 20% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 5.2.1: Đánh giá tình hình tuyển dụng công chức của khối cơ quan bộ và các đơn vị trực thuộc bộ. Nếu 100% số cơ quan, đơn vị thực hiện tuyển

dụng đúng quy định của Luật Cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn của Chính phủ, Bộ Nội vụ thì điểm đánh giá là 1; nếu còn có cơ quan thực hiện không đúng quy định thì điểm đánh giá bằng 0. Cụ thể như sau:

+ Việc đánh giá tuyển dụng đúng quy định hay không là căn cứ vào Thông tư của Bộ Nội vụ hướng dẫn về tuyển dụng công chức.

+ Nếu bộ và các cơ quan trực thuộc có chỉ tiêu biên chế trong năm đánh giá nhưng không thực hiện tuyển dụng thì coi như không thực hiện đúng quy định tuyển dụng, điểm đánh giá bằng 0.

+ Nếu không có chỉ tiêu biên chế và trong năm đánh giá không thực hiện công tác tuyển dụng thì lấy kết quả tuyển dụng của năm trước gần với năm đánh giá để làm căn cứ đánh giá, chấm điểm.

- TCTP 5.2.2: Đánh giá tình hình tuyển dụng viên chức của các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ. Nếu trên 80% số đơn vị thực hiện việc tuyển dụng đúng quy định của Luật Viên chức và các văn bản hướng dẫn của Chính phủ, Bộ Nội vụ thì điểm đánh giá là 1; từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0. Cụ thể là:

+ Việc đánh giá tuyển dụng viên chức đúng quy định hay không đúng quy định căn cứ vào Thông tư của Bộ Nội vụ hướng dẫn về tuyển dụng viên chức (năm 2012 thực hiện theo Thông tư 04/2007/TT-BNV ngày 21/6/2007 của Bộ Nội vụ; từ năm 2013 thực hiện theo Thông tư số 15/2012/TT-BNV ngày 25/12/2012 và Thông tư số 16/2012TT-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ);

+ Nếu đơn vị sự nghiệp thuộc bộ có chỉ tiêu tuyển dụng trong năm đánh giá nhưng không thực hiện tuyển dụng thì coi như không thực hiện đúng quy định tuyển dụng, điểm đánh giá bằng 0;

+ Nếu năm đánh giá đơn vị sự nghiệp không có chỉ tiêu và không tổ chức tuyển dụng viên chức thì lấy kết quả tuyển dụng viên chức của năm trước gần với năm đánh giá để làm căn cứ đánh giá, chấm điểm.

- TCTP 5.3.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 5.4.4 về chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính: Các bộ có chính sách này thì phải được thể hiện bằng quy chế, quy định cụ thể. Nếu đánh giá là có chính sách thì phải kèm theo các văn bản nêu trên để kiểm chứng.

- TCTP 7.1.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 7.1.6: Thông kê tổng số dịch vụ công được thực hiện tại bộ (vụ, cục, tổng cục và tương đương) và số dịch vụ công được cung cấp trực tuyến theo từng mức độ để chấm điểm.

+ Nếu tất cả các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến mức ở độ 1 và 2 thì điểm đánh giá là 0,3.

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: Trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan hành chính có 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.

Cung cấp 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 qua đường bưu điện hoặc trực tiếp mang đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

+ Nếu có từ 10 dịch vụ công trở lên được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3 thì điểm đánh giá được cộng thêm 0,3.

Cung cấp 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.

+ Nếu có từ 2 dịch vụ công trở lên được cung cấp trực tuyến ở mức độ 4 thì điểm đánh giá được cộng thêm 0,4.

Cung cấp 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.

- TCTP 7.3.1 về danh mục quy trình áp dụng tiêu chuẩn ISO tại cơ quan bộ: Cơ quan bộ (bao gồm các vụ, Văn phòng bộ, Thanh tra bộ) được tính là một đơn vị triển khai thực hiện ISO.

- TCTP 7.3.2 về tỷ lệ cơ quan hành chính thuộc bộ được cấp chứng chỉ ISO: Chỉ tính tỷ lệ số đơn vị được cấp chứng chỉ ISO trên tổng số cơ quan hành chính trực thuộc bộ (cục, tổng cục và tương đương).

b) Cấp tỉnh

Để triển khai kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính hàng năm, trách nhiệm của các tỉnh là tiến hành tự đánh giá, chấm điểm kết quả cải cách hành chính của năm 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 tỉnh xây dựng báo cáo kết quả tự đánh giá, chấm điểm để gửi Bộ Nội vụ tổng hợp. Việc tự đánh giá, chấm điểm của các tỉnh 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.

Để tiến hành tự đánh giá, chấm điểm theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần (TCTP) theo quy định tại Bảng 2 Quyết định số 1294/QĐ-BNV, các tỉnh thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ thuộc trách nhiệm theo quy định, tổng hợp đầy đủ, khách quan số liệu về kết quả thực hiện cải cách trên các lĩnh vực để làm cơ sở cho việc đánh giá, chấm điểm. Bộ Nội vụ hướng dẫn thống nhất đánh giá, chấm điểm một số tiêu chí (viết tắt là TC), tiêu chí thành phần (viết tắt là TCTP) như sau:

- TCTP 1.1.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.1.2: Các nhiệm vụ trong kế hoạch CCHC của tỉnh được xác định đầy đủ theo 6 lĩnh vực cải cách hành chính trong Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ và có bố trí kinh phí triển khai thì điểm đánh giá là 0,5. Nếu nhiệm vụ cải cách hành chính không được xác định đầy đủ trên 6 lĩnh vực quy định hoặc không bố trí kinh phí triển khai các nhiệm vụ trong kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.1.3: Kết quả phải đạt (sản phẩm đầu ra) được xác định rõ, cụ thể về số lượng, gắn với trách nhiệm triển khai của cơ quan, tổ chức và có quy định rõ thời gian hoàn thành thì điểm đánh giá là 0,5. Nếu không đạt được một trong số các yêu cầu này thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.1.4: Trên cơ sở kết quả, sản phẩm trong kế hoạch, đến thời điểm kết thúc năm kế hoạch, các tỉnh xem xét kết quả, sản phẩm đã được hoàn thành, tính tỷ lệ % (số kết quả, sản phẩm hoàn thành so với tổng số) và đối chiếu với thang điểm để chấm điểm: Nếu thực hiện trên 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 1; từ 70 - 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,75; từ 50 - dưới 70% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 50% kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.3.1: Kế hoạch kiểm tra CCHC có thể ban hành riêng hoặc chung trong kế hoạch CCHC năm của tỉnh. Tính tỷ lệ % số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện trong kế hoạch kiểm tra so với tổng số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện của tỉnh. Từ tỷ lệ % xác định được đối chiếu với thang điểm để chấm điểm: nếu tỷ lệ trên 30% thì điểm đánh giá là 0,5; từ 20 - 30% thì điểm đánh giá là 0,25; dưới 20% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.3.2: Xác định số đơn vị đã được kiểm tra trên thực tế so với số đơn vị trong kế hoạch kiểm tra để tính tỷ lệ %, từ đó đối chiếu với thang điểm để chấm điểm: trên 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5; từ 70 - 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,35; từ 50 - dưới 70% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25; dưới 50% kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.3.3: Qua kiểm tra công tác CCHC, thống kê trong báo cáo của đoàn kiểm tra số lượng vấn đề phát hiện cần phải xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý. Nếu trên 80% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; nếu đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.5.1: Có gắn kết quả thực hiện CCHC với việc xét thi đua, khen thưởng của các tập thể, cá nhân của tỉnh (thể hiện trong văn bản hướng dẫn bình xét thi đua, khen thưởng của tỉnh) thì điểm đánh giá là 1. Nếu không thực hiện thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 1.5.2: Có sáng kiến trong CCHC của các tập thể, cá nhân trong tỉnh (là những giải pháp, cách làm mới có hiệu quả trong triển khai các nhiệm vụ CCHC) thì điểm đánh giá bằng 1. Nếu không có sáng kiến thì điểm đánh giá bằng 0. Sáng kiến trong triển khai công tác CCHC là những giải pháp, biện pháp, mô hình, cách làm mới được áp dụng và đem lại hiệu quả trong thực hiện kế hoạch cải cách hành chính năm của tỉnh, được tỉnh tổng hợp, đánh giá trong báo cáo cải cách hành chính năm.

- TCTP 2.1.2: Đối chiếu việc thực hiện quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh với các quy định tại Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND và hướng dẫn của Chính phủ. Nếu thực hiện đúng quy định về quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật thì điểm đánh giá là 0,5, nếu không đúng quy định thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.2.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.2.3: Thông qua rà soát phát hiện những văn bản quy phạm pháp luật còn hiệu lực, văn bản hết hiệu lực, văn bản cần sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ..., từ đó xử lý theo thẩm quyền hoặc đề xuất với cơ quan có thẩm quyền xử lý. Nếu việc xử lý thực hiện theo đúng quy định của Chính phủ và Bộ Tư pháp thì điểm đánh giá bằng 1, không đúng quy định thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.3.1: Thống kê đầy đủ số văn bản quy phạm pháp luật do Trung ương ban hành (Chính phủ, các bộ) trên các lĩnh vực quản lý nhà nước mà tỉnh phải triển khai thực hiện. Đánh giá tỷ lệ % số văn bản quy phạm pháp luật được triển khai đầy đủ, kịp thời, đúng quy định (thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ quy định trong văn bản, thời điểm triển khai đúng theo quy định hiệu lực của văn bản, thực hiện đúng thẩm quyền, trách nhiệm của tỉnh) so với tổng số văn bản quy phạm pháp luật. Căn cứ tỷ lệ % xác định được để chấm điểm: Tỷ lệ trên 80% thì điểm đánh giá là 1; từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.3.2: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn

hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 2.3.4: Qua kiểm tra thống kê trong báo cáo của đoàn kiểm tra số lượng vấn đề phát hiện cần phải xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý. Nếu trên 80% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; nếu đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.1.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.1.3: Qua rà soát, tình phát hiện và thực hiện sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ TTHC và các quy định có liên quan theo thẩm quyền thì điểm đánh giá là 1, không thực hiện thì điểm đánh giá bằng 0; Nếu tình có đề nghị với Chính phủ, các bộ sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ TTHC và các quy định có liên quan thì điểm đánh giá là 1, nếu không thực hiện thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.1.6: Thống kê số lượng các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh để xử lý hoặc kiến nghị xử lý. Nếu trên 80% các phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.2.1: Xác định tỷ lệ % tổng số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã công khai đầy đủ, đúng quy định TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả so với tổng số cơ quan, đơn vị hành chính của tỉnh. Nếu đạt trên 80% số cơ quan, đơn vị thực hiện thì điểm đánh giá là 2; từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 1,5; Từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 1; dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 3.2.2: Xác định tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh (bao gồm cả cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã). Nếu có trên 80% TTHC được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của tỉnh thì điểm đánh giá là 2; từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 1,5; từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 1; dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TC 4.1: Nếu tất cả các cơ quan của tỉnh, bao gồm UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện được quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức theo đúng quy định của Chính phủ, hướng dẫn của Bộ Nội vụ và các bộ thì điểm đánh giá là 1; nếu có một hoặc một số cơ quan được quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức không theo đúng quy định của Chính phủ, hướng dẫn của Bộ Nội vụ và các bộ thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 4.3.1: Hàng năm, Sở Nội vụ phải xây dựng kế hoạch kiểm tra tình

hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện. Nếu có kế hoạch kiểm tra đối với trên 30% số cơ quan so với tổng số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện thì điểm đánh giá bằng 0,5; từ 20 - 30% thì điểm đánh giá là 0,25; dưới 20% hoặc không có kế hoạch kiểm tra thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 4.3.3: Qua kiểm tra, thống kê số lượng các vấn đề không đúng quy định về tổ chức bộ máy cần phải xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý. Nếu trên 80% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TC 4.4 về phân cấp quản lý: Các tỉnh thống nhất tổng hợp, báo cáo, đánh giá tình hình triển khai phân cấp quản lý đối với các nhiệm vụ được quy định tại Nghị quyết số 08/2004/NQ-CP ngày 30/6/2004 của Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước giữa Chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Cụ thể là:

+ TCTP 4.4.1: Thống kê các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ ban hành để đánh giá việc thực hiện, nếu tất cả được thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 1; nếu không thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá bằng 0.

+ TCTP 4.4.3: Qua kiểm tra, thống kê số vấn đề tồn tại, vướng mắc trong thực hiện phân cấp cần phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý. Nếu trên 80% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; nếu đạt từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,75; đạt từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,5; nếu dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 5.1.1: Thống kê tổng số sở và tương đương ở tỉnh, phòng và tương đương ở huyện; tổng số sở và tương đương ở tỉnh, phòng và tương đương ở huyện có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt và tính tỷ lệ %. Nếu đạt tỷ lệ trên 60% số cơ quan có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt thì điểm đánh giá là 0,5; từ 30 - 60% số cơ quan thì điểm đánh giá là 0,35; từ 20 - dưới 30% số cơ quan thì điểm đánh giá là 0,25; dưới 20% số cơ quan thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 5.1.2: Thống kê tổng số đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện; tổng số đơn vị sự nghiệp công lập có cơ cấu viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt và tính tỷ lệ %. Nếu đạt tỷ lệ trên 60% số đơn vị có cơ cấu viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt thì điểm đánh giá là 0,5; từ 30 - 60% thì điểm đánh giá là 0,35; từ 20 - dưới 30% thì điểm đánh giá là 0,25; dưới 20% thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 5.2.1: Đánh giá tình hình tuyển dụng công chức của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện. Nếu trên 80% số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện thực hiện tuyển dụng đúng quy định của Luật Cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn của Chính phủ,

Bộ Nội vụ thì điểm đánh giá là 0,5; từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,35; từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,25; dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0. Cần lưu ý một số vấn đề sau:

+ Việc đánh giá tuyển dụng đúng quy định hay không là căn cứ vào Thông tư của Bộ Nội vụ hướng dẫn về tuyển dụng công chức;

+ Nếu cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện có chỉ tiêu biên chế trong năm đánh giá nhưng không thực hiện tuyển dụng thì coi như không thực hiện đúng quy định tuyển dụng, điểm đánh giá bằng 0;

+ Nếu năm đánh giá cơ quan nào không có chỉ tiêu biên chế và không tổ chức tuyển dụng thì lấy kết quả tuyển dụng của năm trước gần với năm đánh giá để làm căn cứ đánh giá, chấm điểm.

- TCTP 5.2.2: Đánh giá tình hình tuyển dụng viên chức của các đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện. Nếu trên 80% số đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện việc tuyển dụng đúng quy định của Luật Viên chức và các văn bản hướng dẫn của Chính phủ, Bộ Nội vụ thì điểm đánh giá là 0,5; từ 70 - 80% thì điểm đánh giá là 0,35; từ 50 - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,25; dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0. Cần lưu ý một số vấn đề sau:

+ Việc đánh giá tuyển dụng viên chức đúng quy định hay không đúng quy định căn cứ vào Thông tư của Bộ Nội vụ hướng dẫn về tuyển dụng viên chức (năm 2012 thực hiện theo Thông tư 04/2007/TT-BNV ngày 21/6/2007 của Bộ Nội vụ; từ năm 2013 thực hiện theo Thông tư số 15/2012/TT-BNV ngày 25/12/2012 và Thông tư số 16/2012TT-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ);

+ Nếu đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện có chỉ tiêu tuyển dụng trong năm đánh giá nhưng không thực hiện tuyển dụng thì coi như không thực hiện đúng quy định, điểm đánh giá bằng 0;

+ Nếu năm đánh giá không có chỉ tiêu và đơn vị sự nghiệp công lập không tổ chức tuyển dụng viên chức thì lấy kết quả tuyển dụng viên chức của năm trước gần với năm đánh giá để làm căn cứ đánh giá, chấm điểm.

- TCTP 5.3.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 5.4.4 về chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính: Các tỉnh có chính sách này thì phải được thể hiện bằng quy chế, quy định cụ thể. Nếu đánh giá là có chính sách thì phải kèm theo các văn bản nêu trên để kiểm chứng.

- TCTP 5.6.1: Thông kê tổng số công chức cấp xã trên phạm vi toàn tỉnh, số công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định và tính tỷ lệ % số công chức cấp xã đạt chuẩn. Nếu trên 80% số công chức đạt chuẩn thì điểm đánh giá là 1; từ 70 - 80% đạt chuẩn thì điểm đánh giá là 0,75; từ 50 - dưới 70% đạt chuẩn thì điểm

đánh giá là 0,5; dưới 50% đạt chuẩn thì điểm đánh giá bằng 0. Thống nhất lấy tiêu chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ của các chức danh công chức cấp xã theo quy định của Chính phủ, hướng dẫn của Bộ Nội vụ và các bộ quản lý ngành để đánh giá.

- TCTP 5.6.2: Thống kê tổng số cán bộ cấp xã trên phạm vi toàn tỉnh, cán bộ cấp xã đạt chuẩn theo quy định của Chính phủ và tính tỷ lệ % số cán bộ cấp xã đạt chuẩn. Nếu tỷ lệ trên 80% số cán bộ đạt chuẩn thì điểm tự đánh giá là 1; từ 70 - 80% cán bộ đạt chuẩn thì điểm đánh giá là 0,75; từ 50 - dưới 70% cán bộ đạt chuẩn thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 50% số cán bộ đạt chuẩn thì điểm đánh giá bằng 0. Thống nhất lấy tiêu chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ các chức danh cán bộ cấp xã theo quy định của Chính phủ hoặc các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội để đánh giá.

- TCTP 5.6.3: Thống kê tổng số cán bộ, công chức cấp xã được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm. Nếu đạt tỷ lệ trên 70% số cán bộ, công chức cấp xã được bồi dưỡng trong năm thì điểm đánh giá là 1; từ 50% - 70% thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 50% thì điểm đánh giá bằng 0. Thống nhất thống kê số lượng cán bộ, công chức toàn tỉnh được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm để đánh giá.

- TCTP 7.1.1: Nếu thời điểm ban hành kế hoạch trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,5. Thời điểm ban hành muộn hơn, chậm nhất là ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá là 0,25, ban hành sau ngày 31 tháng 3 năm kế hoạch thì điểm đánh giá bằng 0.

- TCTP 7.1.6: Thống kê tổng số dịch vụ công được thực hiện tại tỉnh (cả cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) và số dịch vụ công được cung cấp trực tuyến theo từng mức độ để chấm điểm.

+ Nếu tất cả các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến mức ở độ 1 và 2 thì điểm đánh giá là 0,5.

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: Trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan hành chính có 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.

Cung cấp 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 qua đường bưu điện hoặc trực tiếp mang đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

+ Nếu có từ 10 dịch vụ công trở lên được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3 thì điểm đánh giá được cộng thêm 1.

Cung cấp 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.

+ Nếu có từ 2 dịch vụ công trở lên được cung cấp trực tuyến ở mức độ 4 thì điểm đánh giá được cộng thêm 1.

Cung cấp 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.

- TCTP 8.2.1 về số lượng thủ tục hành chính (TTHC) ở địa phương được giải quyết theo cơ chế một cửa: Thống kê tổng số TTHC được thực hiện ở địa phương ở cả 3 cấp hành chính (tỉnh, huyện, xã); tổng số TTHC đã được giải quyết theo cơ chế một cửa để từ đó tính tỷ lệ % TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa.

- TCTP 8.2.2 về số lượng TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông: Tính tổng số TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông của cả tỉnh.

2. Xây dựng báo cáo tự đánh giá của các bộ, các tỉnh

Sau khi tự đánh giá, chấm điểm theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định trong Chỉ số cải cách hành chính, các tỉnh xây dựng báo cáo gửi Bộ Nội vụ tổng hợp theo quy định.

- Tên báo cáo: Báo cáo về tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số cải cách hành chính (theo mẫu tại Phụ lục I gửi kèm).

- Nội dung báo cáo:

+ Bảng tổng hợp kết quả tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số cải cách hành chính (theo mẫu tại Phụ lục II gửi kèm).

+ Các tài liệu kiểm chứng gửi kèm theo Bảng tổng hợp để phục vụ cho công tác thẩm định gồm có: Các kế hoạch, báo cáo, quyết định, các số liệu thống kê trên các lĩnh vực cải cách của tỉnh đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt, xác nhận để phục vụ cho việc tính điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần, ví dụ: Quyết định ban hành kế hoạch CCHC của tỉnh, danh sách các sở và tương đương, số lượng công chức của tỉnh, số lượng công chức cấp xã v.v...

+ Đối với những tiêu chí, tiêu chí thành phần không có tài liệu kiểm chứng thì phải diễn giải đầy đủ, cụ thể cách đánh giá, tính điểm.

3. Tổ chức điều tra xã hội học

Việc tổ chức điều tra xã hội học để tính toán, xác định điểm số cho các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong Chỉ số cải cách hành chính cấp bộ, cấp tỉnh thuộc trách nhiệm của Bộ Nội vụ.

a) Về đối tượng điều tra xã hội học

- Cấp bộ: Điều tra xã hội học với 3 nhóm đối tượng là Đại biểu Quốc hội, lãnh đạo, quản lý cấp vụ và lãnh đạo cấp sở của các địa phương.

- Cấp tỉnh: Điều tra xã hội học với 5 nhóm đối tượng là Đại biểu HĐND cấp tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp huyện, người dân và doanh nghiệp.

b) Về phương pháp chọn mẫu và quy mô mẫu điều tra xã hội học

- Cấp bộ:

+ Đại biểu Quốc hội được xác định theo các nhóm, tương ứng với các Ủy ban của Quốc hội. Mỗi nhóm sẽ được hỏi để đánh giá về cải cách hành chính của một số bộ mà hoạt động quản lý nhà nước có quan hệ chặt chẽ với lĩnh vực hoạt động của nhóm đại biểu này (ví dụ đánh giá về CCHC của Bộ Quốc phòng, Bộ Công an thì hỏi các đại biểu của Ủy ban Quốc phòng - An ninh, Bộ Tư pháp thì hỏi các đại biểu Ủy ban Pháp luật v.v...). Hiện tại, Quốc hội khoá XIII có 10 Ủy ban, với số lượng đại biểu tại các Ủy ban này là 345 đại biểu.

+ Đối với đối tượng là lãnh đạo sở, khi đánh giá bộ nào thì có thể hỏi lãnh đạo sở tương ứng của 63 tỉnh, thành phố (ví dụ: đánh giá Bộ Nội vụ thì hỏi lãnh đạo các Sở Nội vụ v.v...). Lấy trung bình mỗi tỉnh có 19 đơn vị cấp sở, mỗi sở điều tra xã hội học 3 người thì tổng số đối tượng điều tra của nhóm này là 57 người/ tỉnh.

+ Lãnh đạo, quản lý cấp vụ của bộ nào thì hỏi để đánh giá về cải cách hành chính của bộ đó. Việc xác định số lượng mẫu phải căn cứ vào cơ cấu tổ chức của từng bộ, từ đó xác định mỗi đơn vị thuộc bộ sẽ điều tra xã hội học 3 người (một cấp trưởng, 2 cấp phó).

	Tên bộ	Cách chọn	Mẫu
1	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	25 đơn vị * 3 người/đơn vị	75
2	Bộ NN&PTNT	24 đơn vị * 3 người/đơn vị	72
3	Bộ Giao thông VT	24 đơn vị * 3 người/đơn vị	72
4	Bộ Công Thương	43 đơn vị * 3 người/đơn vị	129
5	Bộ Xây dựng	16 đơn vị * 3 người	48
6	Bộ Tài chính	25*3	75
7	Ngân hàng NN	17*3	51
8	Bộ KH&CN	17*3	51
9	Bộ TN&MT	22*3	66
10	Bộ VHTTDL	22*3	66
11	BỘ Y TẾ	20*3	60
12	Bộ GD&ĐT	22*3	66
13	BỘ TTTT	16*3	48
14	BỘ LĐTĐ	18*3	54
15	UB Dân tộc	12*3	36
16	Bộ Tư pháp	22*3	66
17	Bộ Nội vụ	18*3	54
18	Thanh tra CP	12*3	36

19	Bộ Ngoại giao	23*3	69
20	Bộ Quốc phòng	15 (tạm tính) * 3	45
21	Bộ Công an	15 (tạm tính) * 3	45
	Tổng		1284

- Cấp tỉnh:

+ Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh: mỗi tỉnh có số lượng đại biểu HĐND cấp tỉnh khác nhau. Vì vậy thống nhất chọn số lượng 30 đại biểu/tỉnh.

+ Lãnh đạo sở: Lấy trung bình mỗi tỉnh có 19 đơn vị cấp sở, mỗi sở điều tra xã hội học 3 người thì tổng số đối tượng điều tra của nhóm này là 57 người/tỉnh.

+ Lãnh đạo huyện: mỗi tỉnh chọn số lượng đơn vị hành chính cấp huyện khác nhau tùy theo quy mô, số lượng đơn vị hành chính cấp huyện của tỉnh, tuy nhiên phải bảo đảm có đại diện của cả đô thị (thị xã, quận, thành phố) và nông thôn (huyện). Mỗi đơn vị cấp huyện chọn 3 lãnh đạo cấp huyện để khảo sát (2 lãnh đạo Ủy ban và 01 lãnh đạo phòng thuộc Ủy ban).

+ Người dân: mỗi tỉnh chọn một số đơn vị hành chính cấp huyện, bảo đảm có cả đô thị và nông thôn. Trong mỗi đơn vị cấp huyện chọn 03 đơn vị hành chính cấp xã căn cứ vào điều kiện phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm có đại diện đơn vị tốt, trung bình, kém về trình độ phát triển. Mỗi đơn vị cấp xã chọn ngẫu nhiên 30 người dân để khảo sát.

+ Doanh nghiệp: Mỗi tỉnh chọn ngẫu nhiên 100 doanh nghiệp để điều tra xã hội học. Theo đó bảo đảm có đại diện doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài và doanh nghiệp ngoài quốc doanh.

Với cách xác định nêu trên, quy mô điều tra xã hội học cho cả nước, đối với cả cấp bộ và cấp tỉnh sẽ là 33.927 mẫu điều tra (chi tiết tại Bảng dưới đây).

QUY MÔ MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

		Cỡ mẫu
A	Bảng hỏi đánh giá CCHC cấp bộ	5220
1	Đại biểu quốc hội	345
2	Cấp vụ/cục/tổng cục (21 bộ)	1284
	Cấp sở (19 sở x 3 người x 63 tỉnh)	3591
B	Bảng hỏi đánh giá CCHC cấp tỉnh	28707
1	Đại biểu HĐND (30 người x 63 tỉnh)	1890
2	Cấp sở (19 sở x 3 người x 63 tỉnh)	3591
3	Cấp huyện (3 người x 182 huyện)	546
4	Người dân: (số huyện x 3 xã x 30 người) x 63 tỉnh	16380
5	Doanh nghiệp (100 x 63)	6300
	Tổng số mẫu	33927

c) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học

Bộ câu hỏi điều tra xã hội học được xây dựng căn cứ vào các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định tại Chỉ số cải cách hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và xác định cho từng đối tượng cụ thể (tại phụ lục kèm theo).

d) Tổng hợp, phân tích số liệu điều tra xã hội học

Việc tổng hợp, phân tích số liệu điều tra xã hội học thực hiện bằng phần mềm EXCEL và EPIDATA.

ML

4. Xác định Chỉ số cải cách hành chính

Sau khi có đủ hai người dữ liệu là kết quả tự chấm điểm của các bộ, các tỉnh và kết quả điểm được xác định qua điều tra xã hội học, chúng ta tính tổng số điểm đạt được đối với từng bộ, tỉnh như sau:

- Trên cơ sở điểm tự đánh giá của các bộ, các tỉnh, 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, các tỉnh.

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

- Tính Chỉ số cải cách hành chính của từng bộ, từng tỉnh 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.

Phụ lục

I. 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
1	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC		
1.1	Kế hoạch CCHC năm		
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		
1.2	Báo cáo CCHC		
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		
1.3	Kiểm tra công tác CCHC		
1.3.1	Kế hoạch kiểm tra CCHC đối với các cơ quan, đơn vị thuộc bộ: vụ, cục, tổng cục... (<i>có KHKT 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		
1.4	Công tác tuyên truyền CCHC		
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		
1.5	Sự năng động trong chỉ đạo, điều hành CCHC		
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		
2	XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN THỰC CHẾ THUỘC PHẠM VI QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC CỦA BỘ		
2.1	Xây dựng văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
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		
2.2	Công tác rà soát, hệ thống hoá văn bản quy phạm pháp luật		
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		
2.2.3	Xử lý kết quả rà soát		
2.3	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		
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		
2.4	Thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ		
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		
2.5	Thanh tra việc thực hiện chính sách, pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ		
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		
3	CÁC CÁCH THỨC TỰ CỤ HÀNH CHÍNH		
3.1	Rà soát, đánh giá, cập nhật thủ tục hành chính		
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		
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		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
3.1.6	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ		
3.2	Công khai thủ tục hành chính		
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		
4	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC		
4.1	Tuân thủ các quy định của Chính phủ về tổ chức bộ máy		
4.3	Kiểm tra tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc bộ (vụ, cục, tổng cục...)		
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		
4.4	Thực hiện phân cấp quản lý		
4.4.1	Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ ban hành		
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		
5	XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÔNG CHỨC, MIỄN CHỨC		
5.1	Xác định cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm		
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		
5.2	Tuyển dụng và bố trí sử dụng công chức, viên chức		
5.2.1	Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại khối cơ quan bộ và các đơn vị trực thuộc bộ		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
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		
5.3	Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức		
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		
5.4	Đổi mới công tác quản lý công chức		
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		
6	ĐỔI MỚI CƠ CHẾ TÀI CHÍNH ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH VÀ ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP		
6.1	Thực hiện cơ chế khoán biên chế và kinh phí hành chính tại cơ quan hành chính		
6.1.1	Tỷ lệ cơ quan hành chính thuộc bộ (Cục, Tổng cục và tương đương) triển khai thực hiện		
6.2	Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các đơn vị sự nghiệp công lập		
6.2.1	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ triển khai thực hiện		
6.3	Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các tổ chức khoa học và công nghệ công lập		
6.3.1	Tỷ lệ tổ chức khoa học và công nghệ công lập thuộc bộ thực hiện đề án chuyên đổi cơ chế hoạt động đã được phê duyệt		
7	HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH		
7.1	Ứng dụng công nghệ thông tin của bộ		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
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		
7.3	Áp dụng ISO trong hoạt động của các cơ quan hành chính		
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		

II. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM CỦA TỈNH

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC			
1.1	Kế hoạch CCHC năm		
1.1.1	Ban hành kế hoạch CCHC năm kịp thời (trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch)		
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		
1.2	Báo cáo CCHC		
1.2.1	Số lượng báo cáo (2 báo cáo quý, báo cáo 6 tháng và báo cáo năm)		
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		
1.3	Kiểm tra công tác CCHC		
1.3.1	Kế hoạch kiểm tra CCHC đối với các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
	<i>(có KHKT 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		
1.4	Công tác tuyên truyền CCHC		
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		
1.5	Sự năng động trong chỉ đạo, điều hành CCHC		
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		
2	XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT TẠI TỈNH		
2.1	Xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh		
2.1.1	Mức độ thực hiện kế hoạch xây dựng VBQPPL hàng năm của tỉnh đã được phê duyệt		
2.1.2	Thực hiện quy trình xây dựng VBQPPL		
2.2	Công tác rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật		
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 hóa VBQPPL		
2.2.3	Xử lý kết quả rà soát		
2.3	Tổ chức và kiểm tra việc thực hiện VBQPPL tại tỉnh		
2.3.1	Tổ chức triển khai thực hiện VBQPPL do Trung ương ban hành		
2.3.2	Ban hành kế hoạch kiểm tra việc thực hiện VBQPPL tại tỉnh		
2.3.3	Mức độ thực hiện kế hoạch kiểm tra		
2.3.4	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra		
3	CÁC CÁCH THỨC THỰC HÀNH CHÍNH		
3.1	Rà soát, đánh giá, cập nhật thủ tục hành chính		
3.1.1	Ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC của tỉnh theo quy định của Chính phủ		
3.1.2	Mức độ thực hiện kế hoạch		
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		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
	cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh		
3.1.6	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh		
3.2	Công khai thủ tục hành chính		
3.2.1	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã công khai đầy đủ, đúng quy định TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả		
3.2.2	Tỷ lệ TTHC được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của tỉnh		
4	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC		
4.1	Tuân thủ các quy định của Chính phủ, các bộ về tổ chức bộ máy		
4.2	Thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện		
4.3	Kiểm tra tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện		
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		
4.4	Thực hiện phân cấp quản lý		
4.4.1	Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ ban hành		
4.4.2	Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ đã phân cấp cho cấp huyện và các đơn vị trực thuộc		
4.4.3	Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua kiểm tra		
5	XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC		
5.1	Xác định cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm		
5.1.1	Tỷ lệ cơ quan hành chính (Sở và tương đương ở tỉnh, phòng và tương đương ở huyện) 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 tỉnh, thuộc huyện 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		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
5.2	Tuyển dụng và bố trí sử dụng công chức, viên chức		
5.2.1	Tỷ lệ cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện thực hiện đúng quy định về tuyển dụng công chức		
5.2.2	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện thực hiện đúng quy định về tuyển dụng viên chức		
5.2.3	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện 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 tỉnh, thuộc huyện thực hiện bố trí viên chức theo đúng quy định của vị trí việc làm và chức danh nghề nghiệp		
5.3	Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức		
5.3.1	Ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức hàng năm của tỉnh		
5.3.2	Mức độ thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức của tỉnh		
5.4	Đổi mới công tác quản lý công chức		
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 sở và tương đương trở xuống		
5.4.4	Chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính		
5.6	Cán bộ, công chức cấp xã		
5.6.1	Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã		
5.6.2	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã		
5.6.3	Tỷ lệ số cán bộ, công chức cấp xã được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm		
6	ĐỔI MỚI CƠ CHẾ TẠI CƠ QUAN QUẢN HÀNH CHÍNH VÀ ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP		
6.1	Thực hiện cơ chế khoán biên chế và kinh phí hành chính tại cơ quan hành chính		
6.1.1	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện triển khai thực hiện		
6.2	Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các đơn vị sự nghiệp công lập		
6.2.1	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
	huyện triển khai thực hiện cơ chế		
6.3	Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các tổ chức khoa học và công nghệ công lập		
6.3.1	Tỷ lệ tổ chức khoa học và công nghệ công lập thuộc tỉnh, thuộc huyện thực hiện đề án chuyên đổi cơ chế hoạt động đã được phê duyệt		
7	HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH		
7.1	Ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh		
7.1.1	Ban hành kế hoạch ứng dụng CNTT của tỉnh (trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch)		
7.1.2	Mức độ thực hiện kế hoạch ứng dụng CNTT của tỉnh		
7.1.3	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản		
7.1.4	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc		
7.1.6	Mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến		
7.1.7	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện có Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử		
7.3	Áp dụng ISO trong hoạt động của các cơ quan hành chính		
7.3.1	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện được cấp chứng chỉ ISO		
7.3.2	Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã được cấp chứng chỉ ISO		
7.3.3	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện thực hiện đúng quy định ISO trong hoạt động		
8	THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA CỦA CƠ QUAN MỘT CỬA LIÊN THÔNG		
8.1	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông		
8.1.1	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh có giải quyết công việc liên quan trực tiếp tới tổ chức, cá nhân triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông		
8.1.2	Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp huyện triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông (trừ các huyện được Thủ tướng Chính phủ cho phép chưa thực hiện)		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
8.1.3	Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông (<i>trừ các xã được Thủ tướng Chính phủ cho phép chưa thực hiện</i>)		
8.2	Số lượng TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông		
8.2.1	Số lượng các TTHC thực hiện ở địa phương được giải quyết theo cơ chế một cửa		
8.2.2	Số lượng TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông		
8.3	Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị và mức độ hiện đại hoá của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả		
8.3.1	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện đạt yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị theo quy định		
8.3.2	Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp huyện thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại		

CHUYÊN ĐỀ 5: XÂY DỰNG BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

*Phạm Minh Hùng, Phó Vụ trưởng,
Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ*

I. BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Khái niệm

Báo cáo cải cách hành chính là một thể loại văn bản hành chính thông thường dùng để phản ánh tình hình hoặc trình bày những kết quả đạt được trong hoạt động cải cách hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập nhằm giúp cho việc đánh giá tình hình thực tế quản lý, chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị và là căn cứ để cấp trên ra quyết định quản lý phù hợp.

2. Mục đích

- Phản ánh tình hình và kết quả đạt được trong cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương (hoặc cơ quan, đơn vị) trong một khoảng thời gian nhất định.

- Đánh giá những ưu, nhược điểm trong quá trình triển khai cải cách hành chính của bộ, ngành, địa phương (hoặc cơ quan, đơn vị), những bài học kinh nghiệm rút ra từ thực tiễn triển khai cải cách hành chính của bộ, ngành, địa phương (hoặc cơ quan, đơn vị).

- Đưa ra những kiến nghị, đề xuất những giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính, cấp thông tin để cơ quan có thẩm quyền xem xét, ra quyết định quản lý phù hợp.

3. Yêu cầu

- Báo cáo phải có nội dung trung thực, phản ánh chính xác, kịp thời tình hình thực tế triển khai cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị.

- Báo cáo không chỉ là một bản tổng hợp thông thường về thực trạng cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị mà phải kết hợp với nhận xét, đánh giá, phân tích định tính, định lượng về các nội dung cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị.

- Báo cáo phải có tính định hướng về triển khai cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị trong thời gian tiếp theo.

4. Phân loại báo cáo cải cách hành chính

4.1. Theo thời gian

- Báo cáo định kỳ: Theo tháng, quý, năm hoặc theo giai đoạn thực hiện chương trình, kế hoạch cải cách hành chính dài hạn (3, 5 năm).

- Báo cáo đột suất: Tùy theo yêu cầu quản lý, các cơ quan quản lý cấp trên có thể yêu cầu cơ quan cấp dưới báo cáo đột suất về tình hình, kết quả cải cách hành chính ở một hoặc một số nội dung cụ thể. Loại hình báo cáo này không quy định trước về thời gian.

4.2. Theo nội dung

- Báo cáo tổng hợp: Tổng hợp kết quả cải cách hành chính trên tất cả các lĩnh vực. Loại báo cáo này thường gắn với việc đánh giá kết quả cải cách hành chính theo kế hoạch hàng năm, hoặc quý, 6 tháng.

- Báo cáo chuyên đề: Đánh giá kết quả cải cách hành chính ở một hoặc một số nội dung cụ thể. Báo cáo này thường phục vụ cho công tác tổng kết năm, hoặc sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả đạt được trong triển khai các kế hoạch, chương trình, dự án, đề án cải cách hành chính.

4.3. Theo tính chất

- Báo cáo sơ kết: Là loại báo cáo định kỳ theo từng giai đoạn triển khai của các kế hoạch, chương trình, dự án, đề án cải cách hành chính có thời gian thực hiện dài hạn (3, 5, 10 năm).

- Báo cáo tổng kết: Là các báo cáo cải cách hành chính định kỳ hàng năm, báo cáo kết thúc triển khai các kế hoạch, chương trình, dự án, đề án cải cách hành chính.

II. NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Tình hình triển khai cải cách hành chính trong giai đoạn báo cáo

Nêu khái quát bối cảnh, điều kiện triển khai cải cách hành chính của bộ, ngành, địa phương trong giai đoạn thực hiện báo cáo. Nêu những vấn đề về chỉ đạo, điều hành và khái quát các hoạt động về cải cách hành chính mà cơ quan, đơn vị đã triển khai, như: xây dựng, ban hành kế hoạch; tổ chức triển khai, hướng dẫn, tuyên truyền, đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, đánh giá... Đối với báo cáo tổng hợp từ nhiều cơ quan, đơn vị khác nhau thì phải nêu được những điển hình thực hiện tốt, đơn vị thực hiện chưa tốt về triển khai cải cách hành chính.

2. Kết quả đạt được

Nêu kết quả đạt được trong cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị trên 6 nội dung cải cách: Thể chế; Thủ tục hành chính; Tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; công chức, viên chức; tài chính công; hiện đại hoá hành chính. Các kết quả đạt được phải có phân tích định tính và định lượng.

3. Nhận xét, đánh giá và những bài học kinh nghiệm

+ Những ưu, khuyết điểm của quá trình thực hiện.

+ Đánh giá kết quả, rút ra bài học kinh nghiệm. Có thể đánh giá những công việc chủ yếu của đơn vị theo từng nội dung công việc. Nếu là báo cáo tổng hợp, có thể kiểm điểm riêng từng nội dung, nhiệm vụ gồm kiểm điểm công việc đã làm và chưa làm được, đánh giá ưu khuyết điểm và tìm nguyên nhân tồn tại

riêng đối với từng lĩnh vực công tác, từng nhiệm vụ được giao.

4. Phương hướng nhiệm vụ cải cách hành chính trong giai đoạn tới

Nêu những định hướng, nhiệm vụ chính trong triển khai cải cách hành chính của bộ, ngành, địa phương trong giai đoạn tới.

5. Kiến nghị, đề xuất

- Kiến nghị với lãnh đạo cơ quan đơn vị;
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý nhà nước ở Trung ương, địa phương (Chính phủ, các bộ, UBND tỉnh, thành phố...).
- Đề xuất giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị trong giai đoạn tới.

III. PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Thu thập thông tin

Thông tin để viết báo cáo cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được thu thập trên cơ sở báo cáo của các cơ quan đơn vị trực thuộc hoặc thông qua công tác kiểm tra, theo dõi, đánh giá của cơ quan có thẩm quyền.

Các thông tin để viết báo cáo phải có tính định lượng và phản ánh trung thực tình hình và kết quả đạt được trong cải cách hành chính của từng cơ quan, đơn vị, trên từng nội dung cải cách. Để có được các thông tin chính xác, kịp thời, cần phải bố trí công chức thực hiện việc theo dõi, đánh giá, tổng hợp tại các cơ quan hành chính, bảo đảm tính hệ thống trong công tác theo dõi, đánh giá.

2. Xây dựng đề cương

Đối với từng loại báo cáo, trước khi xây dựng báo cáo chi tiết phải vạch ra đề cương báo cáo với kết cấu cụ thể, dự kiến từng nội dung của báo cáo.

3. Dự thảo báo cáo

Trên cơ sở đề cương, căn cứ vào thông tin thu thập được tiến hành viết chi tiết từng nội dung của báo cáo. Báo cáo nên viết bằng ngôn ngữ phổ thông, nêu các sự kiện, nhận định, đánh giá, có thể dùng chữ số để minh họa, trình bày theo lối biểu mẫu, theo sơ đồ và các bản đồ chi tiết nếu xét thấy dễ hiểu và ngắn gọn hơn. Khi đánh giá tình hình, cần dùng các sự kiện, số liệu khách quan và công bằng. Không nên dùng từ ngữ thể hiện tính chủ quan một chiều hoặc quá khoa trương mà không có căn cứ sẽ làm cho người đọc thiếu tin tưởng. Đối với các báo cáo chuyên đề, có thể dùng bảng phụ lục để tổng hợp các số liệu liên quan đến nội dung báo cáo, có thể lập bảng thống kê các biểu mẫu so sánh, các tài liệu tham khảo trong phần phụ lục. Một điều chú ý trong viết báo cáo là các nội dung từng phần phải có sự liên kết, lô gích chặt chẽ với nhau và tránh trùng lặp.

4. Lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan

Đối với các báo cáo tổng hợp, báo cáo quan trọng cần phải lấy ý kiến của các cơ quan liên quan. Các cơ quan lấy ý kiến có thể là cơ quan hành chính, Hội đồng nhân dân cùng cấp các cơ quan đảng, đoàn thể, hoặc lấy ý kiến góp ý của người dân, doanh nghiệp thông qua các tổ chức hội. Việc lấy ý kiến có thể thực hiện bằng cách gửi dự thảo văn bản để lấy ý kiến hoặc tổ chức hội nghị để lấy ý kiến trực tiếp.

5. Trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị phê duyệt

- Đối với bản báo cáo gửi lên cấp trên, báo cáo trước hội nghị, báo cáo chuyên đề... cần phải có sự xét duyệt của lãnh đạo trước khi gửi nhằm thống nhất với các quyết định quản lý và các thông tin khác mà người lãnh đạo chủ chốt đã cung cấp cho cấp trên hoặc hội nghị. Cuối cùng là việc ký, đóng dấu và gửi báo cáo đi. Việc gửi báo cáo trình cấp trên hoặc chuyển cho cơ quan khác thì phải có công văn gửi kèm theo.

IV. ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM

1. Đề cương báo cáo cải cách hành chính năm của các bộ, cơ quan ngang bộ

Trên cơ sở Đề cương Báo cáo cải cách hành chính năm do Bộ Nội vụ hướng dẫn và thực tế tình hình triển khai thực hiện kế hoạch cải cách hành chính, các bộ, tỉnh, thành phố xây dựng báo cáo cải cách hành chính hàng quý và 6 tháng gửi Bộ Nội vụ theo quy định. Việc báo cáo đột xuất về cải cách hành chính sẽ được thực hiện theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Thời gian gửi báo cáo cải cách hành chính về Bộ Nội vụ: báo cáo quý gửi trước ngày 15 tháng cuối cùng của quý; báo cáo 6 tháng gửi trước ngày 15/6 và báo cáo năm gửi trước ngày 10/12 hàng năm. Căn cứ vào đề cương này, các bộ, cơ quan ngang bộ cụ thể hoá đối với báo cáo cải cách hành chính quý, 6 tháng, đồng thời hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trực thuộc mẫu báo cáo cải cách hành chính để bảo đảm tính thống nhất của hệ thống báo cáo.

Đối với các cơ quan thuộc Chính phủ, Báo cáo cải cách hành chính năm được xây dựng theo quy định tại đề cương này, nhưng không có nội dung về cải cách thể chế.

BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM CỦA CÁC BỘ, CƠ QUAN NGANG BỘ

Báo cáo cải cách hành chính hàng năm của các bộ, cơ quan ngang bộ (gọi chung là bộ) yêu cầu xây dựng thống nhất với các phần chính là:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.
- Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính.
- Đánh giá chung.
- Phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính của bộ trong năm tới.

- Kiến nghị, đề xuất.

- Các phụ lục.

Nội dung cụ thể của các phần như sau:

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

1. Về kế hoạch cải cách hành chính

- Nêu rõ việc xây dựng và ban hành kế hoạch cải cách hành năm của bộ theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Kết quả triển khai thực hiện kế hoạch, trong đó nêu rõ mức độ đạt được trong thực hiện các nội dung của kế hoạch.

2. Về tổ chức chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

- Việc ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính.

- Việc tổ chức các hội nghị giao ban công tác cải cách hành chính.

- Công tác thi đua, khen thưởng gắn với thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại bộ.

- Những sáng kiến trong triển khai công tác cải cách hành chính.

3. Về kiểm tra công tác cải cách hành chính

- Việc ban hành Kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính hàng năm.

- Kết quả thực hiện, trong đó nêu rõ số đơn vị được kiểm tra, việc xử lý các vấn đề đặt ra sau khi tiến hành kiểm tra.

4. Về công tác tuyên truyền cải cách hành chính

- Việc xây dựng và ban hành kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm.

- Kết quả thực hiện kế hoạch tuyên truyền, trong đó nêu rõ mức độ hoàn thành kế hoạch.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Cải cách thể chế

1.1. Xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật trên cơ sở Hiến pháp năm 1992 sửa đổi

1.2. Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật

1.3. Xây dựng và hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa

1.4. Hoàn thiện thể chế về sở hữu

1.5. Sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về xã hội hoá

1.6. Xây dựng và hoàn thiện hệ thống thể chế về tổ chức và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước

1.7. Xây dựng và hoàn thiện quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân

Các nội dung từ 1.1 đến 1.7 nêu trên, các bộ thực hiện và báo cáo theo phạm vi chức năng quản lý nhà nước của mình và phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Theo đó, cần phải nêu cụ thể trong báo cáo về các vấn đề sau:

- *Về xây dựng văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ:*

+ Báo cáo cụ thể tình hình thực hiện kế hoạch xây dựng văn bản quy phạm pháp luật hàng năm của bộ đã được phê duyệt, nêu rõ mức độ hoàn thành kế hoạch.

+ Việc tuân thủ quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật.

- *Về công tác rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật:*

Nêu cụ thể tình hình xây dựng, ban hành và triển khai thực hiện kế hoạch rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL). Trong đó, thống kê số lượng VBQPPL được rà soát, hệ thống hóa; việc xử lý các vấn đề phát hiện sau rà soát.

- *Công tác kiểm tra VBQPPL do bộ, ngành và địa phương ban hành có liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của bộ:*

+ Nêu cụ thể tình hình xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật.

+ Việc triển khai thực hiện kế hoạch kiểm tra, nêu cụ thể số cơ quan trong kế hoạch đã được kiểm tra trên thực tế.

+ Việc xử lý các vấn đề phát hiện sau kiểm tra.

1.8. Tổ chức thực hiện nhiệm vụ quản lý ngành, lĩnh vực

a) *Thực hiện chiến lược (hoặc quy hoạch, kế hoạch phát triển dài hạn, 5 năm) đối với ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ:*

- Tình hình xây dựng và phê duyệt chiến lược (hoặc quy hoạch, kế hoạch dài hạn, 5 năm, hàng năm) đối với các ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ.

- Việc tổ chức thực hiện chiến lược (hoặc quy hoạch, kế hoạch phát triển dài hạn, 5 năm, hàng năm) đối với ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ; trong đó, nêu rõ mức độ triển khai, tiến độ, chất lượng.

b) *Việc tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ, ngành*

Tình hình triển khai thực hiện trên các nội dung cụ thể như: tổ chức các hội nghị triển khai phổ biến, giáo dục pháp luật; tổ chức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng.

c) Công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ, ngành

- Việc xây dựng và ban hành kế hoạch thanh tra, kiểm tra.
- Tình hình triển khai thực hiện kế hoạch, trong đó nêu rõ số cơ quan được thanh tra, kiểm tra trên thực tế; việc xử lý các vấn đề phát hiện sau thanh tra, kiểm tra.

2. Cải cách thủ tục hành chính

2.1. Cải cách thủ tục hành chính trong các lĩnh vực quản lý nhà nước

- Việc cắt giảm, nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trong các lĩnh vực quản lý nhà nước của bộ.

- Việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm như: đầu tư; đất đai; xây dựng; sở hữu nhà ở; thuế; hải quan; xuất khẩu; nhập khẩu; y tế; giáo dục; lao động; bảo hiểm; khoa học và công nghệ và một số lĩnh vực khác do Thủ tướng Chính phủ quyết định.

2.2. 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

Các nội dung 2.1, 2.2 nêu trên, các bộ thực hiện và báo cáo theo phạm vi chức năng quản lý nhà nước của mình và phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2.3. Về kiểm soát thủ tục hành chính

a) Kiểm soát việc ban hành mới các thủ tục hành chính

b) Về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính

- Việc ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính.

- Kết quả thực hiện kế hoạch, trong đó nêu rõ mức độ hoàn thành kế hoạch, việc xử lý các vấn đề phát hiện sau rà soát.

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, ngành.

- Việc cập nhật, công bố thủ tục hành chính theo quy định.

c) Công khai thủ tục hành chính

- Việc niêm yết công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính của bộ.

- Việc công khai thủ tục hành chính trên website của bộ.

- Các hình thức công khai khác.

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

3.1. Rà soát vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế của bộ và các đơn vị thuộc bộ

Nêu rõ tình hình tổ chức thực hiện rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế của bộ và các đơn vị thuộc bộ (kể cả đơn vị sự nghiệp công lập). Qua rà soát, đánh giá được các vấn đề sau:

- Tình hình triển khai các quy định của Chính phủ về tổ chức bộ máy, trong đó nêu rõ mức độ tuân thủ quy định của Chính phủ về tổ chức bộ máy của bộ.

- Tình hình tổ chức thực hiện và mức độ chùng chéo chức năng, nhiệm vụ của bộ với các bộ, ngành khác.

- Tình hình tổ chức thực hiện và mức độ chùng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các đơn vị thuộc bộ.

- Tình hình quản lý biên chế của bộ và các đơn vị thuộc bộ.

- Tình hình triển khai thực hiện quy chế làm việc của bộ.

3.2. Tổng kết, đánh giá mô hình tổ chức và chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương

- Về mô hình tổ chức cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện.

- Về mô hình chính quyền đô thị và chính quyền nông thôn.

Nội dung 3.2 các bộ thực hiện và báo cáo theo phạm vi chức năng quản lý nhà nước của mình và sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

3.3. Về phân cấp quản lý

- Việc đề xuất đẩy mạnh phân cấp đối với các ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của bộ;

- Việc thực hiện các quy định phân cấp do Chính phủ ban hành;

- Công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ đã phân cấp cho địa phương;

- Xử lý các vấn đề về phân cấp được phát hiện sau khi tiến hành kiểm tra.

3.4. Về kiểm tra, đánh giá tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc bộ

- Công tác xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra.

- Kết quả thực hiện kế hoạch, trong đó nêu rõ số lượng các cơ quan, đơn vị được kiểm tra, kết quả xử lý các vấn đề đặt ra sau kiểm tra.

3.5. Đổi mới phương thức làm việc của các cơ quan hành chính nhà nước theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

3.6. 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

Nội dung 3.5 và 3.6 tùy theo đặc điểm, tính chất quản lý nhà nước của từng bộ.

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

4.1. Xây dựng, bổ sung và hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật về chức danh, tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ của các bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của bộ

4.2. Hoàn thiện các quy định của pháp luật về tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức, viên chức

4.3. Đổi mới nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức

4.4. Cải cách chính sách tiền lương, bảo hiểm xã hội và ưu đãi người có công

Nội dung từ 4.1 đến 4.4 các bộ thực hiện và báo cáo theo chức năng quản lý nhà nước của mình và sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

4.5. Việc thực hiện công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức của bộ

a) Xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức

Nêu rõ tình hình xây dựng và phê duyệt cơ cấu công chức theo vị trí việc làm, trong đó nêu rõ số cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc đã xây dựng cơ cấu công chức theo vị trí việc làm, số cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc có cơ cấu công chức được phê duyệt và mức độ thực hiện cơ cấu công chức trên thực tế của các cơ quan, đơn vị này.

b) Thực hiện các quy định về quản lý cán bộ, công chức

- Việc tuyển dụng, sử dụng, bổ nhiệm, khen thưởng và chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức tại khối cơ quan bộ.

- Kết quả thực hiện quy định về tuyển dụng, sử dụng, bổ nhiệm, khen thưởng và các chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức tại các cơ quan hành chính (Cục, Tổng cục và tương đương; tỷ lệ cơ quan thực hiện đúng).

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

- Việc ban hành và thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức hàng năm của bộ; trong đó nêu rõ kết quả thực hiện theo kế hoạch, mức độ hoàn thành kế hoạch.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức của bộ.

d) Về đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức:

- Thực hiện thi nâng ngạch theo nguyên tắc cạnh tranh (trong đó nêu rõ bao nhiêu cơ quan, đơn vị trực thuộc trên tổng số thực hiện).

- Tình hình thực hiện thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo cấp Vụ và tương đương trở xuống.

- Về chính sách thu hút người tài vào bộ máy hành chính.

đ) 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

5.1. Hoàn thiện chính sách và hệ thống thuế, các chính sách về thu nhập, tiền lương, tiền công, chính sách an sinh xã hội

5.2. Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước; quản lý việc vay và trả nợ nước ngoài, nợ Chính phủ, nợ quốc gia, nợ công

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

5.4. Đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước

5.5. Tăng cường đầu tư, đồng thời đẩy mạnh xã hội hoá, huy động toàn xã hội chăm lo phát triển giáo dục và đào tạo, y tế, dân số - kế hoạch hoá gia đình, thể dục, thể thao

Nội dung từ 5.1 đến 5.5 các bộ thực hiện và báo cáo theo chức năng quản lý nhà nước của mình.

5.6. Thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ

a) Về thực hiện cơ chế tự chủ tại các cơ quan hành chính nhà nước (theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP)

Nêu cụ thể tình hình triển khai thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định 130. Trong đó, thống kê số cơ quan hành chính thuộc bộ, ngành (Cục, Tổng cục và tương đương) triển khai thực hiện cơ chế này; số cơ quan hành chính thuộc bộ, ngành ban hành quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản công trong cơ quan hành chính bộ, ngành; mức tăng thu nhập bình quân cho cán bộ, công chức bình quân hàng tháng theo cấp bậc, chức vụ.

b) Về thực hiện cơ chế tự chủ tại các cơ quan, đơn vị sự nghiệp công lập (theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP)

Nêu cụ thể tình hình triển khai thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định 43. Trong đó, thống kê số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ, ngành triển khai thực hiện cơ chế này; số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ, ngành ban hành quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản công trong cơ quan hành chính bộ, ngành; số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc bộ, ngành ban hành tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao để làm căn cứ chi trả thu nhập tăng thêm cho người lao động.

c) Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các tổ chức khoa học

và công nghệ công lập (theo Nghị định số 115/2005/NĐ-CP và Nghị định 96/2010/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 115/2005/NĐ-CP)

Nêu cụ thể tình hình triển khai thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định 115. Trong đó, thống kê số tổ chức khoa học và công nghệ công lập thuộc bộ, ngành được phê duyệt đề án chuyển đổi tổ chức và hoạt động; số tổ chức khoa học và công nghệ công lập thuộc bộ, ngành ban hành quy chế chi tiêu nội bộ; số tổ chức khoa học và công nghệ thuộc bộ, ngành ban hành tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao để làm căn cứ chi trả thu nhập tăng thêm cho người lao động.

6. Hiện đại hóa hành chính

6.1. Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên mạng Internet; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước đến năm 2020

6.2. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân

6.3. Xây dựng trụ sở cơ quan hành chính

Nội dung từ 6.1 đến 6.3 các bộ thực hiện và báo cáo theo chức năng quản lý nhà nước của mình và sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

6.4. Về thực hiện hiện đại hoá hành chính tại bộ

a) Về ứng dụng công nghệ thông tin của bộ

- Việc xây dựng và ban hành kế hoạch ứng dụng CNTT của bộ.
- Tình hình thực hiện và mức độ hoàn thành kế hoạch.
- Việc ứng dụng phần mềm quản lý văn bản tại các cơ quan hành chính thuộc bộ.
- Việc sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc trong bộ.
- Việc thiết lập kênh thông tin tiếp nhận, xử lý các thông tin phản hồi của cá nhân, tổ chức về lĩnh vực quản lý nhà nước của bộ.
- Tình hình triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Trong đó, thống kê số lượng TTHC được cung cấp trực tuyến ở các mức độ 1 và 2, mức độ 3, mức độ 4.

b) Về áp dụng ISO trong hoạt động của bộ

Báo cáo cụ thể tình hình triển khai và ban hành danh mục các quy trình áp dụng tiêu chuẩn ISO tại cơ quan bộ, ngành. Trong đó, thống kê số cơ quan hành chính thuộc bộ, ngành (Cục, Tổng cục và tương đương) được cấp chứng chỉ ISO trên tổng số cơ quan; số cơ quan thực hiện đúng quy định ISO trong hoạt động.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những ưu điểm
2. Những tồn tại, hạn chế trong thực hiện CCHC
3. Bài học kinh nghiệm trong triển khai CCHC

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CCHC TRONG NĂM TỚI

Nêu khái quát phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính của bộ trong năm tới.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Nêu những kiến nghị, đề xuất đối với Chính phủ và các bộ, ngành khác để công tác CCHC trong giai đoạn tới đạt kết quả, hiệu quả cao hơn./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;

- ...

LÃNH ĐẠO BỘ

(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

2. Đề cương báo cáo cải cách hành chính năm của các tỉnh, thành phố

Báo cáo cải cách hành chính năm của các bộ, tỉnh, thành phố phải bám sát tình hình triển khai kế hoạch cải cách hành chính năm, nội dung báo cáo phải đầy đủ theo hướng dẫn. Trên cơ sở Đề cương Báo cáo cải cách hành chính năm do Bộ Nội vụ hướng dẫn và thực tế tình hình triển khai thực hiện kế hoạch cải cách hành chính, các bộ, tỉnh, thành phố xây dựng báo cáo cải cách hành chính hàng quý và 6 tháng gửi Bộ Nội vụ theo quy định. Việc báo cáo đột xuất về cải cách hành chính sẽ được thực hiện theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Thời gian gửi báo cáo cải cách hành chính về Bộ Nội vụ: báo cáo quý gửi trước ngày 15 tháng cuối cùng của quý; báo cáo 6 tháng gửi trước ngày 15/6 và báo cáo năm gửi trước ngày 10/12 hàng năm.

Trên cơ sở đề cương báo cáo năm, các tỉnh, thành phố nghiên cứu, cụ thể hoá đề cương báo cáo quý, 6 tháng, đồng thời hướng dẫn các cơ quan hành chính trực thuộc mẫu báo cáo năm, quý, 6 tháng để bảo đảm thống nhất của hệ thống báo cáo cải cách hành chính.

BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM CỦA CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG

Báo cáo cải cách hành chính hàng năm của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là tỉnh) yêu cầu xây dựng thống nhất với các phần chính là:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.
- Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính.
- Đánh giá chung.

- Phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính của địa phương trong năm tới.

- Kiến nghị, đề xuất.

- Các phụ lục.

Nội dung cụ thể của các phần như sau:

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

1. Về kế hoạch cải cách hành chính

- Nêu rõ việc xây dựng và ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm của tỉnh theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Kết quả triển khai thực hiện kế hoạch, trong đó nêu rõ mức độ đạt được trong thực hiện các nội dung của kế hoạch.

2. Về tổ chức chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

- Việc ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính.

- Việc tổ chức các hội nghị giao ban công tác cải cách hành chính.

- Công tác thi đua, khen thưởng gắn với thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại địa phương.

- Những sáng kiến trong triển khai công tác cải cách hành chính.

3. Về kiểm tra cải cách hành chính

- Việc ban hành Kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính hàng năm.

- Kết quả thực hiện, trong đó nêu rõ số đơn vị được kiểm tra, việc xử lý các vấn đề đặt ra sau khi tiến hành kiểm tra.

4. Về công tác tuyên truyền CCHC

- Việc xây dựng và ban hành kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm.

- Kết quả thực hiện kế hoạch tuyên truyền, trong đó nêu rõ mức độ hoàn thành kế hoạch.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Cải cách thể chế

1.1. Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của địa phương

1.2. Hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách về các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền của địa phương

1.3. Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại địa phương

a) *Xây dựng và ban hành các VBQPPL của địa phương*

Tình hình triển khai và kết quả xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của địa phương. Trong đó, làm rõ việc tuân thủ quy trình, thủ tục xây dựng văn bản QPPL theo quy định của pháp luật, chất lượng văn bản được ban hành.

b) Rà soát VBQPPL của địa phương

Tình hình triển khai kế hoạch rà soát định kỳ các văn bản quy phạm pháp luật do địa phương ban hành; kết quả xử lý các vấn đề phát hiện trong quá trình rà soát.

c) Tổ chức thực hiện và kiểm tra việc thực hiện các VBQPPL tại địa phương

- Tình hình triển khai thực hiện các VBQPPL tại địa phương; trong đó, nêu rõ số VBQPPL phải triển khai thực hiện tại địa phương theo quy định, số văn bản QPPL đã được triển khai thực hiện đầy đủ, kịp thời và đúng quy định.

- Tình hình kiểm tra việc thực hiện các VBQPPL tại địa phương; trong đó, nêu rõ số VBQPPL được kiểm tra thực hiện so với tổng số văn bản QPPL hiện hành; xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra.

2. Cải cách thủ tục hành chính

2.1. Thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành

2.2. Kiểm soát thủ tục hành chính

a) Kiểm soát việc ban hành mới các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của địa phương

b) Về rà soát, đánh giá và thực hiện các quy định về đơn giản hóa thủ tục hành chính

- Việc ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính.

- Kết quả thực hiện kế hoạch, trong đó nêu rõ mức độ hoàn thành kế hoạch, việc xử lý các vấn đề phát hiện sau rà soát.

- Việc thực hiện các phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính theo quy định của Chính phủ; trong đó nêu rõ kết quả sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ thủ tục hành chính và các quy định liên quan đến thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương.

- Việc công bố, cập nhật thủ tục hành chính.

- Kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương.

c) Về công khai thủ tục hành chính

Nêu cụ thể tình hình công khai TTHC theo quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên mạng Internet và các hình thức công khai khác. Trong đó nêu

rõ số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, số đơn vị hành chính cấp huyện công khai TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; số lượng (hoặc tỷ lệ) TTHC được công khai trên cổng thông tin điện tử của tỉnh.

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

3.1. Rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế của UBND và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện

Nêu rõ tình hình tổ chức thực hiện rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế của UBND các cấp, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện (kể cả đơn vị sự nghiệp công lập). Qua rà soát, đánh giá được các vấn đề sau:

- Tình hình triển khai các quy định của Chính phủ, các bộ về tổ chức bộ máy. Trong đó nêu rõ thời gian triển khai và mức độ tuân thủ quy định về tổ chức bộ máy tại các văn bản quy phạm pháp luật.

- Tình hình tổ chức thực hiện và mức độ chồng chéo chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh.

- Tình hình tổ chức thực hiện và mức độ chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các phòng chuyên môn cấp huyện.

- Tình hình quản lý biên chế của UBND các cấp.

- Tình hình triển khai thực hiện quy chế làm việc của UBND các cấp.

3.2. Về kiểm tra, đánh giá tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện

- Việc ban hành kế hoạch kiểm tra.

- Kết quả thực hiện kế hoạch, trong đó nêu rõ số lượng các cơ quan, đơn vị được kiểm tra, kết quả xử lý các vấn đề đặt ra sau kiểm tra.

3.3. Về thực hiện phân cấp quản lý

Nêu cụ thể tình hình thực hiện các quy định phân cấp tại địa phương; công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ đã phân cấp; việc xử lý các vấn đề phân cấp sau kiểm tra.

3.4. Tổng kết, đánh giá mô hình tổ chức và chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương

Nội dung 3.4 các tỉnh thực hiện khi có yêu cầu của Chính phủ hoặc tự đánh giá và báo cáo.

3.5. Triển khai thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công của tỉnh

3.6. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Tình hình triển khai và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại địa phương theo các cấp hành chính (tỉnh, huyện, xã). Trong đó

cần làm rõ:

- Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh thực hiện cơ chế một cửa.
- Số đơn vị hành chính cấp huyện triển khai thực hiện cơ chế một cửa.
- Số đơn vị hành chính cấp xã thực hiện cơ chế một cửa.
- Số thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa.
- Số thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông.
- Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã đạt yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.
- Số đơn vị hành chính cấp huyện thực hiện mô hình một cửa hiện đại.

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

4.1. Về xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức

Việc xây dựng và phê duyệt cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm, trong đó nêu rõ số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, số đơn vị hành chính cấp huyện, số đơn vị sự nghiệp dịch vụ công đã xây dựng cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm; số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, đơn vị sự nghiệp dịch vụ công có cơ cấu công chức, viên chức được phê duyệt và mức độ thực hiện cơ cấu công chức trên thực tế của các cơ quan, đơn vị này.

4.2. Về công chức cấp xã

Thực tế số lượng, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã, trong đó nêu rõ số lượng (hoặc tỷ lệ %) công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định; số lượng (hoặc tỷ lệ %) số cán bộ, công chức cấp xã được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ và tập huấn trong năm; việc thực hiện chỉ tiêu đạt chuẩn công chức cấp xã hàng năm theo quy định.

4.3. Thực hiện các quy định về quản lý cán bộ, công chức, viên chức

Nêu rõ tình hình thực hiện các quy định về quản lý cán bộ, công chức, viên chức. Trong đó, thống kê số lượng cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, đơn vị sự nghiệp dịch vụ công thực hiện đúng các quy định về tuyển dụng công chức và các quy định về sử dụng, bổ nhiệm, khen thưởng và các chế độ chính sách khác đối với cán bộ, công chức tại địa phương.

4.4. Về công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức

Tình hình thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức của tỉnh. Trong đó, nêu rõ kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức được phê duyệt.

4.5. Về đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức

- Việc thực hiện thi nâng ngạch theo nguyên tắc cạnh tranh.
- Thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các chức vụ Giám đốc sở và tương đương trở xuống.
- Chính sách thu hút người tài vào bộ máy hành chính của địa phương.

5. Cải cách tài chính công

5.1. Tình hình triển khai các chính sách cải cách về thuế, thu nhập, tiền lương, tiền công và các chính sách an sinh xã hội

5.2. Thực hiện đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước của địa phương

5.3. Thực hiện đổi mới cơ chế quản lý đối với cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập

a) Về thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP

Nêu cụ thể tình hình triển khai thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định 130. Trong đó, thống kê số lượng cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện thực hiện cơ chế này; số cơ quan, đơn vị ban hành quy chế chi tiêu nội bộ và quy chế quản lý tài sản công; số cơ quan, đơn vị có mức tăng thu nhập cho cán bộ, công chức từ 0,3 lần mức tiền lương theo cấp bậc, chức vụ trở lên.

b) Về thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP

Nêu cụ thể tình hình triển khai thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định 43. Trong đó, thống kê số đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện thực hiện cơ chế này; số đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện ban hành quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản công; số đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện có ban hành tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao để làm căn cứ chi trả thu nhập cho người lao động.

c) Về thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định số 115/2005/NĐ-CP và Nghị định 96/2010/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 115/2005/NĐ-CP

Nêu cụ thể tình hình triển khai thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định 115. Trong đó, thống kê số tổ chức khoa học và công nghệ cấp tỉnh, cấp huyện được phê duyệt đề án chuyển đổi tổ chức và hoạt động; số tổ chức ban hành quy chế chi tiêu nội bộ; số tổ chức ban hành tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao để làm căn cứ chi trả thu nhập cho người lao động.

5.4. Đẩy mạnh xã hội hoá, huy động các nguồn lực chăm lo phát triển giáo dục và đào tạo, y tế, dân số - kế hoạch hoá gia đình, thể dục, thể thao tại địa phương

6. Hiện đại hóa hành chính

6.1. Ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương

- Việc xây dựng và ban hành kế hoạch ứng dụng CNTT của tỉnh.
- Tình hình thực hiện và mức độ hoàn thành kế hoạch.
- Tình hình triển khai ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện. Trong đó, thống kê số cơ quan, đơn vị ứng dụng phần mềm quản lý văn bản; số cơ quan, đơn vị sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) trong trao đổi công việc; tỷ lệ cán bộ, công chức sử dụng thư điện tử trong trao đổi công việc.
- Tình hình triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Trong đó, thống kê số lượng TTHC được cung cấp trực tuyến ở các mức độ 1 và 2, mức độ 3, mức độ 4.
- Số lượng cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện có trang thông tin điện tử.

6.2. Về áp dụng ISO trong hoạt động của cơ quan hành chính

Báo cáo cụ thể tình hình triển khai và thống kê số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện được cấp chứng chỉ ISO; số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện thực hiện đúng quy định ISO trong hoạt động.

6.3. Tình hình triển khai xây dựng trụ sở cơ quan hành chính ở địa phương

Nêu rõ tình hình đầu tư xây dựng trụ sở cơ quan hành chính ở địa phương, trong đó có việc triển khai thực hiện Quyết định số 1441/QĐ-TTg ngày 06/10/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch xây dựng trụ sở cấp xã, phường.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những ưu điểm
2. Những tồn tại, hạn chế trong thực hiện CCHC
3. Bài học kinh nghiệm trong triển khai CCHC

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CCHC TRONG NĂM TỚI

Nêu khái quát phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính của địa phương trong năm tới.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Nêu những kiến nghị, đề xuất đối với các bộ, ngành Trung ương và các cấp chính quyền địa phương để công tác CCHC trong giai đoạn tới đạt kết quả, hiệu quả cao hơn.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;

-...

TM UBND TỈNH
CHỦ TỊCH/PHÓ CHỦ TỊCH

CHUYÊN ĐỀ 6: NGHIỆP VỤ THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

*Phạm Minh Hùng, Phó Vụ trưởng,
Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ*

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 tác động 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. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2001 - 2010

Thời gian qua, công tác tuyên truyền về cải cách hành chính chủ yếu tập trung vào những nội dung của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001 – 2010 (được phê duyệt tại Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17/9/2001 của Thủ tướng Chính phủ -sau đây gọi chung là Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg). Để thực hiện tuyên truyền cải cách hành chính có hiệu quả, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Đề án tuyên truyền Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001 – 2010 (Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg ngày 03/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ - sau đây gọi chung là Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg). Theo đó, Chính phủ đã giao nhiệm vụ cho các bộ, ngành Trung ương và Chủ tịch UBND các cấp, các cơ quan thông tấn, báo chí ở Trung ương và địa phương trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức triển khai công tác tuyên truyền cải cách hành chính theo các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg.

Sau thời gian thực hiện, đến nay công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính đã đạt được một số kết quả như sau:

1. Kết quả thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính tại các bộ, ngành, địa phương

1.1. Kết quả công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính tại 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 2001 – 2010 dưới nhiều hình thức, biện pháp cụ thể:

Ngay sau khi Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg, Bộ Nội vụ đã hướng dẫn, đôn đốc các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan truyền thông, báo chí xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định. Đồng thời chỉ đạo các cơ quan, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ thực hiện nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính như Tạp chí Tổ chức nhà nước, Viện khoa học tổ chức nhà nước, Trung tâm thông tin, Tạp chí Quản lý nhà nước thuộc Học viện hành chính Quốc gia.

Tạp chí Tổ chức nhà nước là đơn vị thực hiện tuyên truyền cải cách hành chính sớm nhất của Bộ Nội vụ, từ tháng 3/1996 đã xây dựng được chuyên trang cải cách hành chính. Từ khi có Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg, Tạp chí đã

đăng tải nhiều bài viết mang tính nghiên cứu, lý luận hoặc giới thiệu những kinh nghiệm hay, những mô hình hiệu quả và cả những bình luận đa chiều từ các chuyên gia, các nhà quản lý đối với từng nội dung cụ thể của Chương trình tổng thể.

Trang tin điện tử về cải cách hành chính nhà nước (website) đã được Bộ Nội vụ xây dựng và chính thức đi vào hoạt động từ tháng 01/2005 theo Quyết định số 2343/QĐ-BNV ngày 08/12/2004 của Bộ Nội vụ (địa chỉ website là www.caicachhanhchinh.gov.vn). Sau gần 8 năm hoạt động, Website đã có nhiều điều chỉnh, nâng cấp cả về nội dung, hình thức và công nghệ để đăng tải các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách của Nhà nước về cải cách hành chính đến với bạn đọc một cách nhanh và hiệu quả nhất, theo thống kê, đến nay Website đã thu hút trên 11 triệu lượt người truy cập, trong đó có số lượng lớn các độc giả truy cập từ nước ngoài. Với việc được thể hiện bằng 2 ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh, Website ra đời đã ngày càng đáp ứng tốt hơn yêu cầu về thông tin đến với người Việt Nam sinh sống ở trong nước, nước ngoài và bạn bè quốc tế một cách nhanh chóng, chính xác, góp phần tích cực vào công tác tuyên truyền cải cách hành chính thời gian qua.

Năm 2000, Bộ đã thành lập và duy trì Bản tin “Thông tin cải cách nền hành chính nhà nước” thuộc Viện Nghiên cứu Khoa học Tổ chức Nhà nước (nay là Viện Khoa học tổ chức Nhà nước) với mục tiêu cung cấp, cập nhật thông tin về tình hình thực hiện cải cách hành chính ở Việt Nam và kinh nghiệm cải cách công chức, công vụ của các nước trên thế giới và khu vực. Từ tháng 9/2003 đến tháng 12/2006, Bản tin đã được nâng cấp về mặt hình thức và phát hành hàng tháng bằng 2 loại ngôn ngữ tiếng Anh và tiếng Việt với số lượng 4000 bản tiếng Việt/ 1 số và 500 bản tiếng Anh/ 1 số, Bản tin được phát hành đến Ủy ban nhân dân cấp huyện. Từ năm 2007 đến nay, Bộ đã có nhiều nỗ lực để duy trì Bản tin và phát hành hàng tháng với số lượng là 1800 bản bằng tiếng Việt, không có phiên bản tiếng Anh. Bản tin chủ yếu tập trung cập nhật, đăng tải các thông tin về tình hình, kết quả thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính ở các bộ, ngành và địa phương; giới thiệu các văn bản, chính sách mới ban hành liên quan đến cải cách hành chính; kinh nghiệm cải cách ở các nước trên thế giới.

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. Trên cơ sở Chương trình phối hợp, Công đoàn Viên chức Việt Nam hàng năm đã tổ chức từ 2-3 lớp tập huấn về Chương trình tổng thể cải cách hành chính cho đối tượng là cán bộ, công chức hoạt động công đoàn chuyên trách hoặc kiêm nhiệm (mỗi lớp gần 100 người tham gia). Dưới sự phối hợp chỉ đạo sát sao giữa Bộ Nội vụ và Công đoàn Viên chức Việt Nam, nhiều Công đoàn viên chức ở các bộ, ngành Trung ương đã hưởng ứng tích cực công tác này, hầu hết Công đoàn viên chức các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Sở Nội

vụ đã ban hành chương trình phối hợp để tuyên truyền Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2001-2010. Đoàn TNCS Hồ Chí Minh đã tổ chức các lớp tập huấn nâng cao nhận thức về cải cách hành chính cho đoàn viên thanh niên là những công chức trẻ trong khối cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp của nhà nước. Ngoài ra, Trung ương Đoàn đã phát động nhiều cuộc thi, tìm hiểu về cải cách hành chính đến nhiều đối tượng đoàn viên khác, đặc biệt là học sinh, sinh viên trong phạm vi cả nước nhằm phát huy vai trò xung kích của tổ chức Đoàn và đoàn viên thanh niên trong việc phát huy sáng kiến cải cách.

Hàng năm, Bộ Nội vụ đều tổ chức các hội nghị giao ban với các cơ quan thông tấn, báo chí ở Trung ương và báo, đài phát thanh – truyền hình ở địa phương để tăng cường cung cấp, cập nhật thông tin về công tác ngành Nội vụ trong đó có nội dung cải cách hành chính. Trong giai đoạn từ 2003 – 2006 Bộ đã tổ chức hội nghị giao ban báo chí trên cả 3 miền Bắc, Trung, Nam, định kỳ 6 tháng/lần, thành phần tham dự là đại diện lãnh đạo Ban Tư tưởng – Văn hoá Trung ương, cơ quan thông tấn, báo chí ở trung ương và các đài phát thanh - truyền hình, các Sở Nội vụ trong toàn quốc. Giai đoạn từ 2007 đến nay, Bộ Nội vụ đều tổ chức Diễn đàn đối tác cải cách hành chính mỗi năm một lần với sự tham gia của các nhà tài trợ quốc tế, các cơ quan đại diện của nước ngoài tại Việt Nam nhằm cập nhật thông tin, thảo luận về những thuận lợi, khó khăn và đưa ra một số định hướng để khuyến khích sự hỗ trợ của cộng đồng quốc tế trong công cuộc cải cách hành chính. Học viện Hành chính Quốc gia đã đưa nội dung Chương trình tổng thể vào chương trình giảng dạy các lớp chuyên viên, chuyên viên chính, chuyên viên cao cấp. Đồng thời, đã thực hiện tuyên truyền các nội dung cải cách hành chính khá thường xuyên trên Tạp chí Quản lý nhà nước (từ năm 2001 – 2005, Tạp chí đã đăng tải 193 bài viết liên quan đến cải cách hành chính, chiếm 25% tổng số bài đã đăng).

Trong công tác kiểm tra về cải cách hành chính hàng năm đối với các bộ, ngành trung ương và địa phương của Bộ Nội vụ, tình hình thực hiện tuyên truyền cải cách hành chính theo Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg luôn được coi là một trọng tâm để kiểm tra, đánh giá kết quả cải cách hành chính của bộ, ngành và địa phương.

1.2. Kết quả công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính tại các bộ, ngành khác

Trong giai đoạn đầu triển khai thực hiện Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg, Ban Tư tưởng Văn hoá - Trung ương đã triển khai một số hoạt động nhằm đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính như xây dựng Hướng dẫn tuyên truyền việc thực hiện Đề án cải cách hành chính cho hệ thống Ban Tuyên giáo các tỉnh uỷ, thành uỷ, các Đảng uỷ khối trực thuộc Trung ương, cơ quan Trung ương các đoàn thể chính trị – xã hội, đã phối hợp với Bộ Văn hoá - Thông tin (nay là Bộ Thông tin và Truyền thông) tổ chức nhiều khoá tập huấn cho phóng viên các báo, đài, biên tập viên các báo, nhà xuất bản, trong nội dung tập huấn thường xuyên có nội dung về cải cách hành chính... Đồng thời, Bộ Văn hoá - Thông tin đã ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo chí căn

cứ nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg lập chuyên trang, chuyên mục về cải cách hành chính.

Một số bộ, ngành đã xây dựng kế hoạch tuyên truyền chương trình cải cách hành chính có chất lượng tốt, với nhiều hình thức phong phú, phù hợp với từng đối tượng như Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Tài chính (2 ngành Thuế, Hải quan), Bộ Công thương v.v... Bên cạnh đó, nhiều Bộ, ngành đã xây dựng và đưa vào hoạt động có hiệu quả các trang thông tin điện tử riêng để phục vụ tuyên truyền các nội dung cải cách hành chính thuộc phạm vi quản lý của ngành, lĩnh vực.

Bên cạnh đó, các bộ, ngành cũng tuyên truyền thường xuyên thông qua các kênh như: xây dựng chuyên trang cải cách hành chính trên các tạp chí chuyên ngành; tổ chức các lớp tập huấn, quán triệt các nội dung cải cách hành chính theo từng giai đoạn cho cán bộ, công chức trong ngành; các cuộc tọa đàm, trả lời trực tuyến của các đồng chí lãnh đạo các bộ, ngành để trả lời những vướng mắc, bức xúc của người dân, doanh nghiệp liên quan đến lĩnh vực quản lý của mình trong đó có nội dung 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.

1.3. Kết quả công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính tại chính quyền địa phương các cấp

Nhìn chung, kể từ sau khi Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã có sự quan tâm nhất định tới tuyên truyền cải cách hành chính, như tổ chức các hội nghị quán triệt Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg, ban hành chỉ thị, kế hoạch cũng như việc đề ra các biện pháp, hình thức triển khai tuyên truyền cải cách hành chính. Sở Nội vụ với trách nhiệm là cơ quan thường trực cải cách hành chính ở địa phương cũng thể hiện được là cơ quan đầu mối cung cấp nội dung, định hướng trọng tâm tuyên truyền cải cách hành chính, phối hợp với các cơ quan xây dựng dự toán kinh phí gửi Sở Tài chính phục vụ cho công tác tuyên truyền v.v... Nhờ vậy, công tác tuyên truyền cải cách hành chính ở địa phương thời gian qua đã có nhiều sự cải tiến liên tục về nội dung và hình thức truyền tải để tránh khô cứng, đơn điệu gây nhàm chán cho khán, thính giả, độc giả. Qua quá trình theo dõi cho thấy, các địa phương triển khai tốt Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg là thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ, các tỉnh Cà Mau, Bình Thuận, Đồng Tháp, Hà Nam, Hà Tĩnh, Nam Định, Ninh Thuận, Thừa Thiên Huế, Tiền Giang, Hậu Giang, Vĩnh Phúc, Gia Lai, Đắk Lắk ... Nhiều tỉnh, thành phố đã triển khai công tác tuyên truyền cải cách hành chính thông qua hệ thống phát thanh ở các đơn vị xã, phường, thị trấn, đạt hiệu quả cao, có tác dụng thiết thực, như ở các tỉnh Cà Mau, Hà Tĩnh, Gia Lai, thành phố Hà Nội..., hoặc lồng ghép với hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của ngành tư pháp, các chương trình, chuyên đề pháp luật – cuộc sống trên địa bàn địa phương. Song song với việc tuyên truyền bằng tiếng phổ thông, một số tỉnh có đồng bào là người dân tộc thiểu số còn dịch sang

tiếng dân tộc để phục vụ bà con, như tỉnh Lào Cai dịch sang 4 thứ tiếng Mông, Dao, Giáy, Thái, tỉnh Đắk Lắk là tiếng Êđê...

Đối với các trường đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức cấp tỉnh: hầu hết đã đưa nội dung học tập về Chương trình tổng thể và các vấn đề cụ thể liên quan tới cải cách hành chính như cơ chế “một cửa”, cơ chế khoán biên chế và kinh phí quản lý hành chính, cơ chế tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp có thu, chủ trương xã hội hoá các đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công ... vào trong kết cấu chương trình giảng dạy, đào tạo, bồi dưỡng đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn.

Việc bố trí kinh phí để thực hiện tuyên truyền cải cách hành chính đã được quan tâm bước đầu tại các địa phương. Một số địa phương đã thực hiện tốt như: Cần Thơ, Đà Nẵng, Gia Lai, Hải Phòng, Thành phố Hồ Chí Minh. Tuy nhiên, phần lớn các địa phương đều gặp khó khăn trong việc thu hút các nguồn lực khác để thực hiện nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính.

1.4. Kết quả công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính tại các cơ quan báo chí

Những năm qua đã ghi nhận vai trò ngày một quan trọng của các cơ quan thông tấn, báo chí ở Trung ương và địa phương trong việc thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính nói chung và Chương trình tổng thể cải cách hành chính nói riêng. Các nội dung của Chương trình tổng thể cải cách hành chính đã được đưa vào kết cấu chương trình, nội dung tuyên truyền của các báo viết, báo điện tử, đài phát thanh, truyền hình trong cả nước, như: cải cách thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, hiện đại hóa hành chính, các hoạt động cấp phép... Các cơ quan báo chí ngoài việc đăng tải, tuyên truyền các chủ trương, quan điểm của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính, nêu tên các cơ quan, đơn vị làm tốt cải cách hành chính còn nêu nhiều vụ việc bức xúc điển hình của người dân, doanh nghiệp đối với cải cách hành chính, nhiều hiện tượng nhũng nhiễu, cửa quyền, lãng phí của một số cơ quan, đơn vị, tổ chức, cán bộ, công chức... có tác dụng kịp thời góp thêm tiếng nói với các cơ quan có thẩm quyền trong việc ngăn chặn, xử lý thích đáng đối với các sai trái, tiêu cực. Nhờ vậy, các chủ trương, quan điểm, chính sách, pháp luật liên quan đến cải cách hành chính của Đảng và Nhà nước đã đến được với người dân cũng như đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức một cách nhanh nhất. Có được kết quả đó là nhờ sự đóng góp tích cực của các cơ quan báo chí tiêu biểu sau:

Đài Truyền hình Việt Nam đã xây dựng chuyên mục cải cách hành chính và phát sóng thường xuyên từ tháng 01/2004 đến nay trên kênh VTV1. Giai đoạn 2004 – 2006, chuyên mục cải cách hành chính được phát sóng định kỳ tối thứ Hai hàng tuần với thời lượng 30 phút/1 chương trình và bố trí phát lại 1-2 lần trong tuần vào những giờ khác nhau. Sau năm 2006, giờ phát sóng chuyên mục đã chuyển sang 11h30 các ngày chủ nhật và hiện nay là 17h55 thứ Hai với thời lượng từ 13-15 phút. Nhiều nội dung lớn của cải cách hành chính được đưa

vào chuyên mục dưới dạng câu chuyện gần gũi với đời sống hàng ngày, thiết thực với người dân, sau đó được chuyên gia cải cách hành chính tổng hợp và phân tích nên đã tạo được dấu ấn riêng và tác động nhất định đến các cơ quan chức năng để kịp thời điều chỉnh, như: Vấn đề tăng lương, cấp giấy phép xây dựng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, hộ tịch – hộ khẩu, chứng minh nhân dân, thuế và đăng ký kinh doanh, vấn đề đội ngũ cán bộ công chức... Bên cạnh đó, những tin bài về cải cách hành chính được phản ánh đa dạng trong các bản tin, chương trình thời sự hàng ngày và các chuyên mục khác, đã tạo cho dư luận có cái nhìn khái quát về cải cách hành chính.

Trong giai đoạn Chính phủ triển khai đầy mạnh cải cách thủ tục hành chính (thực hiện Đề án 30), Đài THVN tuyên truyền mạnh mẽ với các mục tin phát sóng định kỳ trong các bản tin từ 19h – 23h và bản tin Chào buổi sáng, qua đó đã cập nhật đầy đủ các thông tin về kết quả thống kê, công bố thủ tục hành chính tại các bộ, ngành, địa phương. Đồng thời cũng chỉ rõ những nơi làm tốt, những nơi còn chậm trễ giúp Chính phủ có chỉ đạo kịp thời, đảm bảo tiến độ đề ra.

Đài Tiếng nói Việt Nam là một trong 3 cơ quan thông tấn, báo chí được Thủ tướng Chính phủ giao nhiệm vụ cụ thể trong Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg. Trong thời gian qua, hoạt động tuyên truyền, thông tin về cải cách hành chính đã thực sự chiếm vị trí quan trọng, thường xuyên trong hoạt động của Đài. Chỉ trong 3 năm (từ 2003 – 2006), đã thực hiện được hơn 200 chương trình, mỗi chương trình từ 5 - 6 phần, tương ứng là 5 – 6 bài viết, phỏng vấn, như vậy đã đạt tổng cộng hơn 1000 sản phẩm phát thanh chuyên đề về cải cách hành chính.

Thông tấn xã Việt Nam xây dựng kế hoạch thực hiện tuyên truyền, thông tin về cải cách hành chính theo 3 tuyến, gồm: tuyến tin, bài cổ 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. 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 nhà nước. Các phân xã thuộc Thông tấn xã Việt Nam tại các tỉnh cũng đã kịp thời phản ánh các tin, bài về cải cách hành chính trên địa bàn. Theo số liệu thống kê, trung bình mỗi ngày có 03 tin về cải cách hành chính được các phân xã trong nước thuộc Thông tấn xã Việt Nam thực hiện v.v...

Đài Phát thanh – Truyền hình (Đài PT-TH) một số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã chú trọng việc bố trí chuyên trang, chuyên mục (định kỳ hoặc không định kỳ, lồng ghép trong chương trình thời sự) về cải cách hành chính trong các chương trình truyền hình hoặc phát thanh, ưu tiên phát vào “giờ vàng, cao điểm” trong ngày. Một số địa phương đã tăng cường tổ chức đối thoại, tọa đàm có sự tham gia của lãnh đạo tỉnh, các sở, ban, ngành và UBND các cấp thông qua các chương trình truyền hình, truyền thanh để bình luận các chủ đề

liên quan đến cải cách hành chính đang được dư luận xã hội quan tâm và đưa ra những biện pháp hay lời hứa thực hiện, qua đó giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính và dần rút ngắn khoảng cách giữa chính quyền với nhân dân. Nhiều địa phương đã tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về cải cách hành chính trên truyền hình, tạo ra một sân chơi bổ ích cho người dân và cán bộ, công chức, viên chức, góp phần không nhỏ vào nâng cao nhận thức của các đối tượng về cải cách hành chính. Mặt khác, các báo, đài địa phương còn mở hộp thư điện tử, công bố địa chỉ liên lạc, đường dây điện thoại “nóng” để người dân có thể trực tiếp bày tỏ ý kiến của mình đối với chuyên mục, cung cấp các vấn đề bức xúc liên quan đến cải cách hành chính của địa phương Một số Đài PT-TH thực hiện tốt công tác tuyên truyền Chương trình tổng thể cải cách hành chính thời gian qua như: Hà Nội, Hải Phòng, Thái Bình, Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh...

Một số cơ quan báo chí khác ở trung ương và địa phương đã xây dựng kế hoạch đưa các bài viết, các tin, chuyên mục về cải cách hành chính vào các số thường nhật, thường kỳ. Báo Hải Phòng thường xuyên đăng tải các tin bài phản ánh về công tác cải cách hành chính, phối hợp với Sở Tư pháp xuất bản Phụ trương pháp luật đăng tải những văn bản quy phạm pháp luật do thành phố ban hành trong đó có văn bản chỉ đạo về cải cách hành chính; giải đáp những thắc mắc của nhân dân về pháp luật, về cải cách hành chính; phản ánh những ý kiến của nhân dân về công tác cải cách hành chính. Báo Cần Thơ định kỳ hàng tuần mở chuyên trang về cải cách hành chính và diễn đàn cho người dân, tổ chức trao đổi, góp ý kiến. Qua đó, đã nhận và phản hồi nhanh các ý kiến đóng góp, phản ánh, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp về các thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của các sở, ban, ngành thành phố, được nhân dân đồng tình ủng hộ. Tỉnh Bình Phước đã xây dựng Bản tin cải cách hành chính và phát hành hàng tháng đến các cấp hành chính để thông tin, tuyên truyền các nội dung cải cách hành chính, cập nhật chính sách của Trung ương và địa phương liên quan đến cải cách hành chính. Ngoài ra, các báo có nhiều tin, bài liên quan đến tuyên truyền cải cách hành chính trong thời gian qua là Báo Nhân dân, Sài Gòn giải phóng, Tuổi trẻ thành phố Hồ Chí Minh, Thanh niên, Lao động, Người lao động, Diễn đàn doanh nghiệp, Đầu tư, Pháp luật Việt Nam, Hải quan, Tiền phong (Báo này còn phát động cuộc thi viết về cải cách hành chính), Hà Nội Mới, Pháp luật Thành phố Hồ Chí Minh.v.v..

2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

2.1. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả tích cực đã 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:

- Nhận thức về nội dung, nhiệm vụ và ý nghĩa của cải cách hành chính của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị còn hạn chế dẫn đến công tác chỉ đạo, điều hành gặp nhiều khó khăn khi triển khai tuyên truyền Chương trình tổng thể.
- Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính hàng năm của một số bộ,

ngành, địa phương còn thiếu cụ thể, chung chung, mang tính hình thức, thậm chí có nơi không có kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính hoặc nhiều nơi ban hành kế hoạch nhưng không bố trí đủ nguồn lực để triển khai thực hiện nên tuyên truyền chỉ dừng lại ở mức trên văn bản, giấy tờ.

- Nội dung tuyên truyền cải cách hành chính của các cơ quan thông tấn, báo chí còn ít thông tin, 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.

- Phần lớn các chương trình, chuyên trang, chuyên mục cải cách hành chính được thành lập và phát sóng đều đặn trong thời gian đầu triển khai Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg, sau đó đã bị cắt giảm thời lượng hoặc điều chỉnh phát sóng vào những giờ thấp điểm do không thu hút được các nhà tài trợ để duy trì và cải tiến nội dung trong khi ngân sách nhà nước chưa bố trí đủ.

- Đội ngũ cán bộ, phóng viên, biên tập viên đưa tin về cải cách hành chính chưa hiểu biết sâu, đầy đủ các mục tiêu, nội dung, nhiệm vụ của công tác cải cách hành chính trong từng giai đoạn.

- Sự phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước với các cơ quan thông tấn, báo chí để tuyên truyền cải cách hành chính chưa được quan tâm gây 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 kiểm tra cải cách hành chính, trong đó có nội dung kiểm tra về tuyên truyền cải cách hành chính thời gian qua nhìn chung mới chỉ đánh giá ở mức độ tương đối chính xác được tình hình triển khai thực hiện Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg của các địa phương, của hệ thống cơ quan báo chí về số lượng, hình thức các chuyên trang, chuyên mục, chuyên đề, còn nội dung, chất lượng, hiệu quả của việc tuyên truyền thì vẫn chưa có sự đánh giá đầy đủ, thoả đáng.

2.2. Nguyên nhân

- Nhìn chung, lãnh đạo các bộ, ngành, địa phương chưa thực sự quan tâm, chưa quyết liệt trong việc chỉ đạo các cơ quan báo, đài thực hiện tuyên truyền Chương trình tổng thể cải cách hành chính theo quy định tại Quyết định số 178/2003/QĐ-TTg.

- Nhận thức, kiến thức của 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. Ngoài ra, không tạo được mạng lưới cộng tác viên rộng khắp cả nước để cập nhật, đưa tin về cải cách hành chính một cách kịp thời.

- 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.

- 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 2011 - 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:

Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền nhằm 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:

- 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;

- 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) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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 2011 - 2020

Công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính cần 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 đến từng cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên trong cơ quan, đơn vị mình.

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: 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:

- Xây dựng và hoàn thiện hệ thống thể chế, trọng tâm là thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa; thể chế về tổ chức và hoạt động của cơ quan hành chính; mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân; đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật;

- Tình hình triển khai cải cách, đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các bộ, ngành; các quy định về thủ tục hành chính trong giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là thủ tục hành chính trên các lĩnh vực: 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 và công nghệ v.v..;

- Tổ chức và hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước: chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Chính phủ, các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, chính quyền địa phương các cấp; quy chế làm việc của Chính phủ, của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các cấp; kinh nghiệm của nước ngoài về tổ chức và hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước;

- Tình hình triển khai và kết quả, hiệu quả của 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;

- 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 chính trị; 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;

- Tình hình triển khai và kết quả thực hiện Chỉ số cải cách hành chính; 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.

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.

8. Tuyên truyền về Quy chế thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn.

Các bộ, ngành, địa phương và các cơ quan thông tấn, báo chí lựa chọn nội dung, hình thức tuyên truyền trong kế hoạch hàng năm, phù hợp với từng đối tượng tuyên truyền và với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình.

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 các 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, địa phương trong cả nước.

2. Thông qua việc phát hành rộng rãi 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 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.

5. Đưa nội dung thông tin về cải cách hành chính nhà nước một cách thích hợp vào chương trình họp báo định kỳ của Chính phủ, 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 7: 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

**Phạm Minh Hùng, Phó Vụ trưởng,
Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ**

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.

Trong vài năm gần đây, một số địa phương và cơ quan hành chính đã có sự đổi mới trong đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bằng việc triển khai hoạt động đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, như Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Cần Thơ, Ninh Thuận... Các địa phương này xây dựng các phiếu điều tra sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành

chính nhà nước các cấp, các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc. Tuy nhiên, cách làm của các địa phương còn chưa có sự thống nhất về mục tiêu, các tiêu chí đo lường, phương pháp tiến hành. Việc lựa chọn các lĩnh vực để đánh giá, loại hình tổ chức để đánh giá cũng không có sự thống nhất giữa các địa phương nên các kết quả thu được chưa phản ánh một cách toàn diện chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

Tuy chưa có sự thống nhất về nội dung, phương pháp tiến hành nhưng có thể thấy rằng, chúng ta đã và đang tiếp cận với một phương pháp đánh giá mới mà hiện nay đã được nhiều nước trên thế giới áp dụng đó là đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính thông qua đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng các dịch vụ công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp. Đây là phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính thông qua việc lấy ý kiến đánh giá của đối tượng thụ hưởng các dịch vụ do cơ quan hành chính cung cấp. Phương pháp này thể hiện tính khách quan trong đánh giá, các thông tin đánh giá từ phía người dân, tổ chức vừa thể hiện sự hài lòng đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính, vừa thể hiện yêu cầu mà người dân, tổ chức đặt ra, mong muốn cơ quan hành chính phải phục vụ tốt hơn nhu cầu của người dân. Từ đó, cơ quan hành chính nhà nước cần phải điều chỉnh các mục tiêu, kế hoạch hành động để cải thiện, không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ của mình, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của cá nhân, tổ chức. Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 đã xác định mục tiêu “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%;... 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”, đây là một thách thức lớn đối với các cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình thực hiện cải cách hành chính. Để có một phương pháp chung, thống nhất về đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện, Chính phủ đã giao Bộ Nội vụ chủ trì 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”. Đây là công việc cần thiết, cấp bách nhằm đưa ra một bộ công cụ thống nhất, đánh giá thực chất, khách quan về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, phù hợp với quá trình xây dựng một nền hành chính phục vụ, hiện đại và từng bước hội nhập quốc tế.

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 xây dựng tới xây dựng một nền hành chính trong sạch, vững mạnh, 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.

Để 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

Để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hiện nay dùng phương pháp điều tra xã hội học. Theo đó, tiến hành xác định các yếu tố đo lường, phân tích các tiêu chí, tiêu chí thành phần và cuối cùng là xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học gắn với bộ tiêu chí đã xây dựng và tổ chức điều tra, khảo sát ý kiến người dân, tổ chức để từ đó tính toán, xác định chỉ số hài lòng về dịch vụ hành chính.

1. Các yếu tố đo lường sự hài lòng

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công, đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công nhằm xác định mức độ hưởng thụ lợi ích từ dịch vụ hành chính công; đồng thời phát huy quyền làm chủ và tham gia cải cách thủ tục hành chính. Đối với các cơ quan, tổ chức hành chính công, kết quả đánh giá là cơ sở để hiệu suy nghĩ của công dân và tổ chức về dịch vụ; là nội dung tham khảo để theo dõi, đánh giá và đề ra biện pháp nâng cao hiệu quả trong công tác cải cách hành chính. Hơn nữa, với chủ trương “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước” theo tinh thần của Nghị quyết số 53/2007/NQ-CP ngày 07 tháng 11 năm 2007 của Chính phủ, việc đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức về dịch vụ hành chính công cần phải được tiến hành một cách nghiêm túc và khoa học. Cần xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ hành chính công, vì nó là cơ sở để tìm ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ. Những yếu tố đó, gồm:

- Tiếp cận dịch vụ: những yếu tố như vị trí của cơ quan cung ứng dịch vụ, cơ sở vật chất của cơ quan cung cấp dịch vụ;

- Thủ tục hành chính: sự thuận tiện hay khó khăn trong việc thực hiện các thủ tục hành chính trong việc giải quyết các dịch vụ cụ thể;

- Sự phục vụ của công chức: đánh giá về tinh thần, thái độ và năng lực phục vụ của cán bộ, công chức trong quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;

- Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính: là sản phẩm mà người dân, tổ chức nhận được từ phía cơ quan hành chính nhà nước.

2. Bộ tiêu chí đo lường

Trên cơ sở 4 yếu tố nêu trên, phân tích thành 8 tiêu chí, 13 tiêu chí thành phần để đo lường, cụ thể như sau:

a) Tiếp cận dịch vụ:

- Đánh giá về chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính:

+ Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính;

+ Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính;

+ Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp;

+ Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính.

- Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính.

b) Thủ tục hành chính

- Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính:
 - + Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính;
 - + Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính;
 - + Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
- Sự hài lòng về thủ tục hành chính.
- c) Sự phục vụ của công chức
 - Đánh giá về sự phục vụ của công chức:
 - + Thái độ phục vụ của công chức;
 - + Năng lực giải quyết công việc của công chức.
 - Sự hài lòng đối với phục vụ của công chức.
- d) Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước
 - Đánh giá về kết quả giải quyết công việc:
 - + Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước;
 - + Thời gian giải quyết công việc;
 - + Chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc;
 - + Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.
 - Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

3. Bộ câu hỏi điều tra xã hội học

Bộ câu hỏi điều tra xã hội học được xây dựng đối với từng dịch vụ hành chính công cụ thể. Câu hỏi điều tra xã hội học được xây dựng dựa tiêu chí, tiêu chí thành phần theo hướng mỗi tiêu chí thành phần có thể có một hoặc nhiều câu hỏi, tuy nhiên, để đơn giản hoá bộ câu hỏi và thuận lợi cho công tác tổng hợp kết quả thì số lượng câu hỏi nên tương ứng với số lượng tiêu chí, tiêu chí thành phần. Các câu hỏi này sau khi tiến hành điều tra xã hội học, tổng hợp, phân tích có khả năng lượng hoá được mức độ đánh giá về chất lượng, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức theo từng yếu tố, tiêu chí và cuối cùng là sự hài lòng chung về chất lượng dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp. Ngoài ra, khi thiết kế bảng hỏi, tùy theo mục tiêu quản lý mà cơ quan hành chính nhà nước có thể bổ sung thêm các câu hỏi khác để nắm bắt về nhu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức trong việc cải thiện chất lượng các dịch vụ hành chính (những câu hỏi này không phục vụ cho việc tính toán, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính).

Để thống nhất trong tính toán, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các câu hỏi được thiết kế theo hướng đồng nhất về thang đánh giá:

- Đối với các câu hỏi gắn với việc đánh giá chất lượng các tiêu chí, tiêu chí thành phần thì thang đánh giá thống nhất 5 mức theo hướng mức độ đánh giá chất lượng tăng dần từ 1 đến 5.

- Đối với các câu hỏi gắn với các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức theo từng yếu tố, thang đánh giá được thiết kế 5 mức từ thấp đến cao là “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”.

- Đối với câu hỏi chung phản ánh mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với toàn bộ dịch vụ hành chính thì thang đánh giá cũng được thiết kế 5 mức theo thứ tự tăng dần là: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”.

Với nguyên tắc trên, Bộ Nội vụ sẽ xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học đối với từng dịch vụ hành chính công. Việc lựa chọn dịch vụ hành chính công nào để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tùy thuộc vào mục tiêu của từng giai đoạn. Nếu với mục tiêu đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ thì cần phải lựa chọn các dịch vụ hành chính công hiện đang có chất lượng thấp, gây nhiều bức xúc cho người dân, tổ chức. Thông qua mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở để cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, tổ chức. Nếu với mục tiêu đánh giá thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước tại một thời kỳ nhất định thì cần thiết phải lựa chọn nhiều dịch vụ hành chính công để đo lường, các dịch vụ này phải bảo đảm tính khách quan, đại diện để bảo đảm kết quả sau khi xác định phản ánh thực chất chất lượng dịch vụ hành chính công nói chung, trên quy mô quốc gia hoặc trong phạm vi địa phương.

Hiện nay, Bộ Nội vụ đã xây dựng được bộ câu hỏi điều tra xã hội học cho 5 dịch vụ hành chính công là:

- Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất;
- Cấp giấy phép xây dựng nhà ở;
- Chứng thực;
- Cấp Chứng minh nhân dân;
- Cấp Giấy khai sinh;
- Đăng ký kết hôn.

4. Chỉ số hài lòng

a) Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức:

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng yếu tố của dịch vụ hành chính được xác định trong phương án trả lời của 4 câu hỏi về sự hài lòng tương ứng với 4 yếu tố đo lường (5 mức: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”).

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với toàn bộ dịch vụ hành chính được xác định tại câu hỏi chung (5 mức: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”).

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (tên tiếng Anh là SIPAS): Là tỷ lệ % số người có phương án trả lời “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với toàn bộ dịch vụ hành chính cụ thể do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp (tại câu hỏi chung của bộ câu hỏi điều tra xã hội học) trên tổng số mẫu điều tra xã hội học, được thể hiện tại dòng cuối cùng có tên là “Sự hài lòng về sự phục vụ hành chính” của Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính”.

- Các chỉ số hài lòng đối với từng yếu tố của dịch vụ hành chính được xác định bằng tỷ lệ % số người có phương án trả lời “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với các câu hỏi tương ứng với 4 yếu tố đo lường, được thể hiện tại các dòng tương ứng trong cột “Chỉ số” của Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính”.

b) Chỉ số chất lượng các yếu tố của dịch vụ hành chính:

- Là tỷ lệ % số người đánh giá ở mức 4 và 5 của các câu hỏi tương ứng với các tiêu chí thành phần về chất lượng tổng số mẫu điều tra xã hội học, được thể hiện tại các dòng tương ứng trong cột “Chỉ số” của Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính”.

- Chỉ số chất lượng các yếu tố của dịch vụ hành chính do người dân, tổ chức đánh giá có liên quan chặt chẽ tới sự hài lòng của người dân, tổ chức, thông qua đó giúp cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở để cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của mình.

Tổng hợp các chỉ số hài lòng và chỉ số chất lượng cung cấp dịch vụ được thể hiện tại Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính” dưới đây.

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH

TT	YẾU TỐ/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	CHỈ SỐ
1	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1.1	Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính	
1.1.1	Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính	
1.1.2	Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính	
1.1.3	Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân về thông tin dịch vụ hành chính	
1.1.4	Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi cung cấp dịch vụ	
1.2	Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất	

	tại nơi cung cấp dịch vụ	
2	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
2.1.	Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính	
2.1.1	Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính	
2.1.2	Sự đơn giản, dễ hiểu của các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính	
2.1.3	Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính	
2.2.	Sự hài lòng về thủ tục hành chính	
3	SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC	
3.1	Đánh giá về sự phục vụ của công chức	
3.1.1	Thái độ phục vụ của công chức	
3.1.2	Năng lực giải quyết công việc của công chức	
3.2	Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức	
4	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
4.1	Đánh giá về kết quả giải quyết công việc	
4.1.1	Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước	
4.1.2	Thời gian giải quyết công việc	
4.1.3	Chi phí mà người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc	
4.1.4	Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước	
4.2	Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước	
5	SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	

III. TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Bộ câu hỏi điều tra xã hội học

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước gắn với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV được Bộ Nội vụ xây dựng thành 6 phiếu hỏi đối với 6 dịch vụ hành chính là: Cấp chứng minh nhân dân; Đăng ký quyền sử dụng đất; Cấp giấy phép xây dựng nhà ở; Chứng thực; Cấp giấy khai sinh; Cấp giấy đăng ký kết hôn (có các phiếu hỏi kèm theo).

- Mỗi phiếu hỏi gồm 3 phần: Phần giới thiệu về mục đích của phiếu hỏi, hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; phần thông tin cá nhân của người được hỏi và phần câu hỏi điều tra. Các câu hỏi điều tra xã hội học trong phiếu hỏi của từng dịch vụ gắn với các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định tại Quyết định số

1383/QĐ-BNV. Trong đó, có các câu hỏi về đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ theo từng yếu tố; các câu hỏi về sự hài lòng của người dân đối với từng yếu tố và câu hỏi chung để đánh giá sự hài lòng đối với toàn bộ dịch vụ. Các câu hỏi này phần lớn được xây dựng thang đánh giá 5 mức. Ngoài ra còn có một câu hỏi để người dân nêu ý kiến của mình về những vấn đề giúp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Các câu hỏi điều tra nêu trong các phiếu hỏi nói trên là bắt buộc khi tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân. Ngoài ra, tùy yêu cầu, điều kiện thực tế của các bộ, các tỉnh có thể bổ sung thêm những câu hỏi khác để thu thập những thông tin cần thiết phục vụ yêu cầu quản lý của mình.

- Căn cứ vào kết cấu, nội dung phiếu hỏi của 6 dịch vụ hành chính nêu trên, các bộ, các tỉnh có thể xây dựng các phiếu hỏi cho các dịch vụ hành chính khác nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính này khi cần thiết.

2. Phạm vi và đối tượng điều tra xã hội học

2.1. Phạm vi

Việc triển khai điều tra xã hội học để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng dịch vụ hành chính được thực hiện với các phạm vi khác nhau:

- Phạm vi toàn quốc: Bộ Nội vụ sử dụng bộ phiếu hỏi nêu trên để tổ chức điều tra, khảo sát với quy mô toàn quốc để đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên phạm vi cả nước (Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) theo yêu cầu tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

- Phạm vi cấp tỉnh: Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương sử dụng bộ phiếu hỏi do Bộ Nội vụ ban hành hoặc trên cơ sở đó xây dựng phiếu hỏi đối với các dịch vụ hành chính khác và tiến hành điều tra, khảo sát để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi tỉnh, thành phố.

- Phạm vi bộ, ngành: Đối với các bộ, ngành có tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công tại cơ quan bộ hoặc các đơn vị trực thuộc có thể căn cứ vào bộ phiếu điều tra xã hội học nêu trên và phương pháp do Bộ Nội vụ hướng dẫn tại Văn bản này để xây dựng phiếu hỏi và tổ chức điều tra, khảo sát để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các đơn vị trực thuộc bộ, ngành.

2.2. Đối tượng điều tra xã hội học

Đối tượng điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (từ đây gọi tắt là đối tượng điều tra) là những người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính (đã hoàn thành và nhận kết quả) ở 06 lĩnh vực dịch vụ hành chính xác định ở trên trong giai đoạn điều tra hoặc năm trước năm điều tra.

3. Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học

3.1. Xác định quy mô mẫu (cỡ mẫu)

Để xác định quy mô mẫu điều tra đối với các phạm vi điều tra nêu trên sử dụng chung công thức tính sau đây:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Trong đó:

- **n** : quy mô mẫu điều tra, là số lượng người dân, tổ chức được chọn để điều tra.

- **N** : là tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính sẽ điều tra được thống kê trong một khoảng thời gian nhất định (là tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian nhất định).

- **e** là sai số cho phép (5%)

3.2. Chọn mẫu điều tra quy mô mẫu toàn quốc

a) Các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện (Cấp chứng minh nhân dân; Đăng ký quyền sử dụng đất; Cấp giấy phép xây dựng nhà ở...):

Việc chọn mẫu cho từng dịch vụ hành chính được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, nhiều giai đoạn, bao gồm 3 giai đoạn, với các bước cụ thể như sau:

- Giai đoạn 1: Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

+ Bước 1: Chia 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thành các nhóm theo các tiêu chí xác định (vùng miền, điều kiện kinh tế - xã hội...). Để đơn giản chọn tiêu chí vùng miền để chia các tỉnh, thành phố thành 7 vùng theo quy định của Chính phủ (Tây bắc; Đông bắc; Đồng bằng sông Hồng; Bắc Trung bộ; Nam Trung bộ và Tây Nguyên; Đông Nam bộ; Tây Nam bộ). Sắp xếp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong mỗi vùng theo thứ tự abc.

+ Bước 2: Chọn ngẫu nhiên mỗi vùng 20 - 30% số tỉnh, thành phố; trong đó, thành phố trực thuộc Trung ương sẽ được chọn mặc định.

TT	Vùng kinh tế - xã hội	Số tỉnh/TP trong vùng	Ghi chú
1	Vùng Tây bắc	6	
2	Vùng Đông bắc	9	

TT	Vùng kinh tế - xã hội	Số tỉnh/TP trong vùng	Ghi chú
3	Đồng Bằng sông Hồng	10	
4	Bắc Trung Bộ	6	
5	Nam Trung bộ và Tây Nguyên	13	
6	Đông Nam Bộ	6	
7	Đồng bằng sông Cửu Long	13	
	Tổng	63	

- Giai đoạn 2: Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh

+ Bước 1: Lập danh sách các đơn vị quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (gọi tắt là cấp huyện) trong mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã được chọn ở giai đoạn 1 và phân nhóm: Loại I, Loại II, Loại III theo tiêu chí tại Nghị định 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện. Sắp xếp các đơn vị cấp huyện của các tỉnh đã chọn theo thứ tự abc.

+ Bước 2: Chọn ngẫu nhiên một số đơn vị cấp huyện của mỗi nhóm, với số lượng khoảng 20 - 30% tổng số của mỗi nhóm. Trong đó, các đơn vị hành chính cấp huyện là trung tâm hành chính của tỉnh được chọn mặc định. Có thể chọn số đơn vị cấp huyện ở các khu vực đô thị và nông thôn khác nhau, hoặc ở các thành phố trực thuộc Trung ương xếp loại đặc biệt chọn số đơn vị hành chính cấp huyện nhiều hơn các tỉnh, thành phố khác.

Trên cơ sở 2 giai đoạn trên sẽ xác định được danh sách các đơn vị hành chính cấp huyện điều tra được chia theo vùng, miền, theo tỉnh, thành phố và loại đơn vị hành chính cấp huyện.

- Giai đoạn 3: Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra

+ Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong khoảng 2 - 3 năm liền kề với năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 2.

+ Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 2 theo công thức nêu tại Khoản 1.

+ Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng huyện được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

+ Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi huyện được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng huyện và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

b) Các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; Cấp giấy khai sinh; Cấp giấy đăng ký kết hôn...):

Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã, việc chọn mẫu thực hiện theo các giai đoạn, bước giống như chọn mẫu cho các dịch vụ hành chính tại cấp huyện ở trên, nhưng bổ sung thêm việc chọn số đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện để điều tra, cụ thể quá trình chọn mẫu gồm 4 giai đoạn là:

- Giai đoạn 1: Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện giống giai đoạn 1 nêu tại Điểm a Khoản 2.

- Giai đoạn 2: Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh

Thực hiện giống giai đoạn 2 nêu tại Điểm a Khoản 2.

- Giai đoạn 3: Chọn xã, phường, thị trấn

+ Bước 1: Lập danh sách các xã, phường, thị trấn của các huyện được chọn ở giai đoạn 2 Điểm a nêu trên và phân nhóm các đơn vị cấp xã này theo 3 loại I, II, III như quy định của Chính phủ tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn. Sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện được chọn theo vần abc.

+ Bước 2: Tại mỗi huyện được chọn ở bước 1 chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị hành chính cấp xã của mỗi nhóm. Đối với đơn vị hành chính cấp xã là trung tâm hành chính của huyện được chọn mặc định.

Tổng hợp bước 1 và bước 2 sẽ được danh sách số đơn vị hành chính cấp xã được chọn đáp ứng được tiêu chí vùng, miền và loại đơn vị hành chính.

- Giai đoạn 4: Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra

+ Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong khoảng 2 - 3 năm liền kề với năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 3.

+ Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 3 theo công thức nêu tại Khoản 1.

+ Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng xã được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

+ Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi xã được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng xã và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

3.3. Chọn mẫu điều tra quy mô cấp tỉnh

a) Các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện (Cấp chứng minh

nhân dân; Đăng ký quyền sử dụng đất; Cấp giấy phép xây dựng nhà ở...):

Chọn mẫu gồm 2 giai đoạn như sau:

- Giai đoạn 1: Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh

Căn cứ vào yêu cầu và khả năng nguồn lực thực hiện (con người, kinh phí, thời gian...), các tỉnh có thể chọn tất cả số đơn vị hành chính cấp huyện để điều tra, khảo sát hoặc tiến hành phân nhóm các huyện thành loại I, II, III theo tiêu chí tại Nghị định 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện, sau đó chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị cấp huyện cho mỗi nhóm giống như hướng dẫn tại giai đoạn 2 Điểm a Khoản 2.

- Giai đoạn 2: Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra

Thực hiện các bước giống như giai đoạn 3 nêu tại Điểm a Khoản 2. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính quy mô mẫu, nếu các tỉnh thực hiện điều tra, khảo sát hàng năm thì chỉ cần tính tổng giao dịch phát sinh trong năm trước liền kề năm điều tra để làm căn cứ tính quy mô mẫu điều tra (không tính tổng giao dịch trong 2 - 3 năm như đối với chọn mẫu quy mô toàn quốc).

b) Các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; Cấp giấy khai sinh; Cấp giấy đăng ký kết hôn...):

Chọn mẫu gồm 3 giai đoạn:

- Giai đoạn 1: Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh thực hiện như hướng dẫn tại giai đoạn 1 Điểm a Khoản 3.

- Giai đoạn 2: Chọn xã, phường, thị trấn

Thực hiện giống các bước tại giai đoạn 3 Điểm b Khoản 2.

- Giai đoạn 3: Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra

Thực hiện giống giai đoạn 4 Điểm b Khoản 2. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính quy mô mẫu cho từng xã chỉ cần tính tổng giao dịch phát sinh trong năm trước liền kề năm điều tra để làm căn cứ tính quy mô mẫu điều tra.

4. Tổ chức điều tra xã hội học

Tổ chức điều tra xã hội học được thực hiện dưới hình thức phát phiếu hỏi để người dân, tổ chức tự nghiên cứu và trả lời. Các bộ, các tỉnh có thể áp dụng một hoặc nhiều phương thức điều tra trong số các phương thức sau đây, tùy thuộc vào điều kiện nguồn lực và nhu cầu của cơ quan tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức:

- Phương thức gặp trực tiếp người dân, tổ chức tại địa bàn: Cơ quan điều tra đến gặp trực tiếp từng người dân, tổ chức tại nơi mà người dân, tổ chức mong muốn, phát phiếu cho người dân, tổ chức trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân, tổ chức trả lời xong.

- Phương thức gửi phiếu qua đường bưu điện: Cơ quan điều tra gửi phiếu đến từng người dân, tổ chức qua đường bưu điện để người dân, tổ chức trả lời và chịu trách nhiệm trả các chi phí và việc tổ chức để người dân, tổ chức gửi lại phiếu qua đường bưu điện sau khi đã trả lời xong.

- Phương thức tổ chức một địa điểm tập trung cho người dân, tổ chức đến trả lời phiếu: Cơ quan điều tra tổ chức và chịu trách nhiệm cho các chi phí và việc tổ chức một địa điểm thuận tiện, thoải mái tại địa phương để người dân, tổ chức tập trung đến đó trả lời phiếu.

- Phương thức điều tra trực tuyến trên mạng điện tử: Tùy thuộc vào yêu cầu, nguồn lực và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của mình, cơ quan hành chính xây dựng phần mềm khảo sát trực tuyến và tổ chức khảo sát, lấy ý kiến trực tiếp người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua website của cơ quan hành chính.

5. Tổng hợp, phân tích số liệu và báo cáo

5.1. Phần mềm thống kê

Sử dụng phần mềm SPSS để tổng hợp, phân tích số liệu điều tra xã hội học đối với các dịch vụ hành chính đã được thực hiện.

5.2. Tính toán các chỉ số

a) Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Chỉ số hài lòng là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức hài lòng và rất hài lòng so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời:

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi hài lòng chung về toàn bộ dịch vụ.

- Chỉ số thành phần: Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi về sự hài lòng theo từng yếu tố của dịch vụ hành chính, gồm:

- + Tiếp cận dịch vụ
- + Thủ tục hành chính
- + Sự phục vụ của cán bộ, công chức
- + Kết quả giải quyết công việc

b) Các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo từng yếu tố của dịch vụ:

- Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức tốt và rất tốt, hoặc mức tương đương (mức điểm số 4 và 5 trên thang điểm 1-5 tương ứng) so với tổng số người dân, tổ chức tham gia

trả lời. Chỉ số đánh giá chất lượng được xây dựng cho các tiêu chí thuộc 4 yếu tố của dịch vụ hành chính được xác định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV, gồm:

- + Sự thuận tiện của việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ
- + Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức của thông tin về dịch vụ
- + Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức của cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi cung cấp dịch vụ
- + Sự công khai minh bạch của thủ tục hành chính
- + Sự đơn giản, dễ hiểu của các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính
- + Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính
- + Thái độ phục vụ của công chức
- + Năng lực giải quyết công việc công chức
- + Kết quả nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước
- + Thời gian giải quyết công việc
- + Chi phí phải trả
- + Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước

c) Nội dung cần ưu tiên cải tiến để nâng cao chất lượng dịch vụ theo đề xuất của người dân, tổ chức

Tổng hợp, phân tích ý kiến người dân, tổ chức về các nội dung cần ưu tiên cải tiến đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước mà người dân, tổ chức theo trật tự từ mức độ mong đợi cao (nhiều người mong đợi) đến thấp (ít người mong đợi).

5.3. Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

Trên cơ sở kết quả triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để xây dựng báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (hàng năm hoặc theo định kỳ 2 - 3 năm) của cả nước hoặc của từng địa phương với các nội dung cơ bản sau đây:

- Giới thiệu chung về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, trong đó gồm có:

- + Mục tiêu
- + Nội dung
- + Phạm vi, đối tượng
- + Phương pháp thực hiện
- + Tổ chức thực hiện

- Kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.
- + Tổng hợp, phân tích đối tượng điều tra theo nhóm.
- + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số chất lượng.
- + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số hài lòng.
- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị:
 - + Đánh giá chung về ưu, nhược điểm và kết quả triển khai, những vấn đề cần quan tâm, rút kinh nghiệm để triển khai tốt hơn cho các năm sau.
 - + Nhận xét, đánh giá về kết quả chỉ số hài lòng đạt được trong năm.
 - + Nhận xét, đánh giá về ý kiến người dân, tổ chức đối với việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.
- Các phụ lục phải đảm bảo gồm có:
 - + Danh sách các huyện đã được chọn điều tra đo lường sự hài lòng;
 - + Danh sách các xã đã được chọn điều tra đo lường sự hài lòng;
 - + Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dụng dịch vụ trong năm trước năm điều tra của từng lĩnh vực dịch vụ tại các huyện, xã điều tra (đối với quy mô toàn quốc thì lấy số liệu 5 năm gần nhất);
 - + Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã được chọn khảo sát của từng lĩnh vực tại các huyện, xã điều tra;
 - + Bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về, hợp lệ và không hợp lệ.

6. Trách nhiệm và thời gian triển khai

6.1. Quy mô toàn quốc

- Bộ Nội vụ chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức triển khai theo yêu cầu của Chính phủ.
- Thời gian: 2 - 3 năm tổ chức một lần. Thời điểm vào Quý I của năm sau liền kề năm khảo sát.

6.2. Quy mô cấp tỉnh

- Sở Nội vụ chủ trì giúp UBND các tỉnh, thành phố thực hiện điều tra xã hội học và công bố chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi địa phương.
- Thời điểm thực hiện: trong Quý I của năm sau liền kề năm khảo sát.

6.3. Quy mô cấp bộ

- Việc triển khai áp dụng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với các dịch vụ hành chính thực hiện tại bộ, ngành do các bộ, ngành quyết định.
- Vụ Tổ chức cán bộ của các bộ, ngành là cơ quan chủ trì giúp bộ, ngành triển khai thực hiện./