

# BỘ NỘI VỤ

## TÀI LIỆU BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

## MỤC LỤC

PHẦN MỘT .....	7
KIẾN THỨC VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....	7
CHUYÊN ĐỀ 1: TỔNG QUAN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	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 .....	7
II. CHỦ TRƯỞNG, QUAN ĐIỂM CỦA ĐẢNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VÀ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CỦA CHÍNH PHỦ .....	9
1. Chủ trương, quan điểm của Đảng về cải cách hành chính nhà nước.....	9
2. Quá trình thực hiện của Chính phủ.....	14
2.1. Cải cách thủ tục hành chính với Nghị quyết số 38/CP năm 1994 của Chính phủ...	14
2.2. Thực hiện Nghị quyết Trung ương 8 khóa VII từ 1995 – 1998 .....	14
2.3 Triển khai CCHC thực hiện Nghị quyết Trung ương 7 khoá 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. ....	16
2.5. Triển khai cải cách hành chính thông qua Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. ....	18
III. BÀI HỌC KINH NGHIỆM TRONG NƯỚC VÀ THẾ GIỚI VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	21
1. Bài học thực tiễn từ việc thực hiện cải cách hành chính ở trong nước.....	21
1.1. Những đặc trưng của cải cách hành chính Việt Nam .....	21
1.2. Bài học từ thực tiễn triển khai thực hiện cải cách hành chính.....	23
2. Kinh nghiệm cải cách hành chính một số nước.....	24
2.1. Australia.....	24
2.2. Kinh nghiệm cải cách cung ứng dịch vụ công của Chính phủ Hoa Kỳ.....	28
2.3. Cộng hòa Liên bang Đức .....	32
2.4. Malaysia.....	33
2.5. Cải cách hành chính ở Trung Quốc .....	33
2.6. Cải cách hành chính ở Nhật Bản .....	34
2.7. Cải cách hành chính ở một số nước khác .....	35
2.8. Một số bài học kinh nghiệm .....	35
CHUYÊN ĐỀ 2: NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CHỦ YẾU CỦA CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016-2020.....	37
I. CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2011-2020 ...	37
1. Mục tiêu .....	37
2. Trọng tâm.....	37
3. Các nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 .....	37
3.1. Cải cách thể chế .....	37

3.2. Cải cách thủ tục hành chính.....	39
3.3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước .....	41
3.4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.....	43
3.5. Cải cách tài chính công.....	45
3.6. Hiện đại hóa hành chính .....	46
<b>II.KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA CHÍNH PHỦ GIAI ĐOẠN 2016-2020</b> .	<b>47</b>
1. Mục tiêu .....	48
2. Yêu cầu .....	48
3. Nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020.....	49
3.1. Cải cách thể chế .....	49
3.2. Cải cách thủ tục hành chính.....	50
3.3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước .....	50
3.4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.....	51
3.5. Cải cách tài chính công.....	52
3.6. Hiện đại hóa hành chính .....	53
3.7. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính .....	54
<b>PHẦN HAI</b> .....	<b>56</b>
<b>KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH DÀNH CHO CÔNG CHỨC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN</b> .....	<b>56</b>
<b>CHUYÊN ĐỀ 3: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH VÀ BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN</b> .....	<b>56</b>
<b>I. XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH</b> .....	<b>56</b>
1. Ý nghĩa.....	56
2. Vai trò .....	56
3. Phương pháp xây dựng kế hoạch cải cách hành chính dựa theo kết quả và sử dụng khung logic .....	57
3.1. Quản lý dựa theo kết quả .....	57
3.2. Khung logic trong xây dựng kế hoạch CCHC:.....	60
4. Áp dụng phương pháp quản lý theo kết quả và khung logic trong xây dựng kế hoạch cải cách hành chính .....	62
4.1. Kế hoạch CCHC năm .....	62
4.2. Kế hoạch CCHC quý .....	65
4.3. Kế hoạch CCHC tháng .....	65
5. Tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC .....	65
5.1. Tổ chức hội nghị triển khai thực hiện kế hoạch .....	65
5.2. Phân công tổ chức thực hiện kế hoạch .....	66
5.3. Bố trí và huy động ngân sách: .....	66
5.4. Theo dõi, kiểm tra, đánh giá thực hiện kế hoạch:.....	67
<b>II. BÁO CÁO CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH</b> .....	<b>68</b>
1. Khái niệm báo cáo .....	68

2. Chủ thể viết báo cáo .....	69
2. Nội dung, cấu trúc báo cáo .....	69
3. Yêu cầu của báo cáo .....	69
4. Các loại báo cáo.....	71
5. Quy trình xây dựng báo cáo.....	73
6. Một số lỗi trình bày khi viết báo cáo .....	74
7. Kỹ năng sử dụng excel trong báo cáo nhanh.....	75
<b>CHUYÊN ĐỀ 4: KỸ NĂNG PHỐI HỢP CÔNG TÁC TẠI CẤP HUYỆN.....</b>	<b>80</b>
1. Khái niệm phối hợp công tác:.....	80
2. Sự cần thiết của phối hợp công tác: .....	80
3. Ý nghĩa, nguyên tắc, mục đích, yêu cầu của phối hợp công tác:.....	81
4. Các hình thức phối hợp công tác tại cấp huyện: .....	83
5. Xây dựng kế hoạch phối hợp công tác tại UBND cấp huyện.....	88
<b>CHUYÊN ĐỀ 5: KỸ NĂNG THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG .....</b>	<b>92</b>
<b>I. KHÁI QUÁT VỀ CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG .....</b>	<b>92</b>
1. Hệ thống văn bản pháp luật về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.....	92
2. Khái niệm.....	92
3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông .....	93
4. Mục tiêu của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.....	94
<b>II. QUẢN LÝ THEO KẾT QUẢ TRONG THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG.....</b>	<b>95</b>
1. Khái niệm quản lý theo kết quả .....	95
2. Sự cần thiết của quản lý theo kết quả .....	95
3. Chuỗi kết quả.....	96
4. Quản lý theo kết quả trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.....	97
<b>III. TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ PHẦN MỀM MỘT CỬA NHẪM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN QUẢN LÝ THEO KẾT QUẢ.....</b>	<b>99</b>
<b>IV. KỸ NĂNG KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN .....</b>	<b>99</b>
1. Mục đích: .....	99
2. Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả .....	99
1. Giao tiếp là gì?.....	105
2. Văn hóa, văn minh trong giao tiếp công vụ.....	105
3.1. Kỹ năng nghe.....	106
3.2. Kỹ năng nói.....	108
3.3. Kỹ năng tiếp xúc với cá nhân công dân, tổ chức .....	109
3.4. Một số lưu ý khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức .....	110
4. Kỹ năng hướng dẫn cá nhân, tổ chức chuẩn bị, kê khai, bổ sung hồ sơ đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....	111

4.1. Những kỹ năng cơ bản trong hướng dẫn cá nhân, tổ chức chuẩn bị, kê khai, bổ sung hồ sơ.....	111
4.2. Những sai lầm thường gặp trong hướng dẫn cá nhân, tổ chức.....	112
4.3. Các tình huống hướng dẫn.....	113
<b>CHUYÊN ĐỀ 6: ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN.....</b>	<b>115</b>
<b>TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....</b>	<b>115</b>
<b>I. KHÁI QUÁT VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ.....</b>	<b>115</b>
1. Khái niệm về Chính phủ điện tử.....	115
2. Mục tiêu và lợi ích của Chính phủ điện tử .....	115
<b>II. QUY ĐỊNH CỦA CHÍNH PHỦ VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ .....</b>	<b>117</b>
<b>III. MỘT SỐ KỸ NĂNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC.....</b>	<b>123</b>
1. Sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành .....	123
2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến .....	128
a) Đánh giá chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến.....	128
b) Nguyên nhân của hạn chế và các giải pháp khắc phục .....	129
3. ISO điện tử.....	131
a) Khái niệm về ISO .....	131
b) Những khó khăn, bất cập trong việc triển khai ISO truyền thống.....	132
c) ISO điện tử - hiệu quả, nhanh và tiết kiệm.....	132
4. Áp dụng chữ ký số.....	134
a) Các quy định của pháp luật về chữ ký số .....	134
b) Những khó khăn trong quá trình thực hiện chữ ký số.....	136
c) Các yếu tố để triển khai và ứng dụng tốt việc sử dụng chữ ký số.....	137
5. Lưu trữ điện tử.....	137
a) Khái niệm “lưu trữ điện tử”.....	138
b) Hệ thống lưu trữ điện tử .....	138
c) Các dạng lưu trữ điện tử .....	140
d) Tổ chức lưu trữ điện tử.....	141
đ) Các nguyên tắc xây dựng kho lưu trữ điện tử: .....	141
<b>CHUYÊN ĐỀ 7: KỸ NĂNG TUYÊN TRUYỀN, VẬN ĐỘNG NHÂN DÂN CHUNG TAY THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH .....</b>	<b>143</b>
<b>I. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TUYÊN TRUYỀN, VẬN ĐỘNG NHÂN DÂN.....</b>	<b>143</b>
1. Khái niệm tuyên truyền, vận động nhân dân: .....	143
2. Mục đích, ý nghĩa của tuyên truyền, vận động nhân dân: .....	144
3. Vai trò của tuyên truyền, vận động nhân dân: .....	146
<b>II. KỸ NĂNG TUYÊN TRUYỀN, VẬN ĐỘNG NHÂN DÂN.....</b>	<b>149</b>
1. Kỹ năng tuyên truyền của tuyên truyền viên: .....	149

2. Kỹ năng vận động nhân dân của cán bộ, công chức:.....	158
PHỤ LỤC .....	161
MỘT SỐ VĂN BẢN QUAN TRỌNG CỦA CHÍNH PHỦ CHỈ ĐẠO CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	161
1. Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 .....	161
2. Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 của Chính phủ.....	176
3. Nghị quyết của Chính phủ về Chính phủ điện tử .....	190
4. Nghị định của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính .....	205
5. Nghị định của Chính phủ về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập .....	235
Tài liệu tham khảo .....	253

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

hiệu lực, hiệu quả hành chính nhà nước kém đi, đó là lúc nền hành chính cần phải được cải cách một cách tổng thể hoặc cải cách một số yếu tố đang bất cập.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Việc hình thành chủ trương, quan điểm của Đảng Cộng sản Việt Nam về cải cách hành chính cũng như xác định nội dung, phương hướng, giải pháp thực hiện cải cách hành chính trong từng giai đoạn là một quá trình tìm tòi, sáng tạo

không ngừng trong đường lối đổi mới toàn diện đất nước được khởi đầu từ Đại hội lần thứ VI Đảng Cộng sản Việt Nam năm 1986.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sau Đại hội VII, từ 1992 đến 1995 là giai đoạn phát triển mạnh tư duy, quan niệm, nhận thức của Đảng về nền hành chính nhà nước và về cải cách hành chính. Hội nghị Trung ương 8 khoá VII (1/1995) đánh dấu bước phát triển mới về xây dựng và phát triển nền hành chính nhà nước. Cải cách một bước nền hành chính nhà nước được xác định là yêu cầu bức xúc và là trọng tâm của việc xây dựng và hoàn thiện Nhà nước, với mục tiêu xây dựng một nền hành chính trong sạch, có đủ năng lực, sử dụng đúng quyền lực và từng bước hiện đại hoá để quản lý có hiệu lực và hiệu quả công việc của nhà nước, thúc đẩy xã hội phát triển lành mạnh, đúng hướng, phục vụ đắc lực đời sống nhân dân, xây dựng nếp sống và làm việc theo pháp luật trong xã hội. Lần đầu tiên 3 nội dung chủ yếu của cải cách hành chính nhà nước được trình bày một cách hệ thống trong Nghị quyết Trung ương 8, đó là cải cách thể chế của nền hành chính, chấn chỉnh tổ chức bộ máy cùng quy chế hoạt động của hệ thống hành chính và xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hành chính. Có thể nói Nghị quyết là tiền đề quan trọng xây dựng và thực hiện thể chế mới về công chức, công vụ của

Việt Nam. Nghị quyết xác định: “Xây dựng và từng bước hoàn thiện chế độ công vụ và quy chế công chức, chú trọng cả yêu cầu về phẩm chất, đạo đức và trình độ, năng lực. Tiếp tục đổi mới và hoàn thiện hệ thống ngạch, bậc công chức và cải cách chế độ tiền lương, gắn trách nhiệm với quyền hạn, nhiệm vụ với chính sách đãi ngộ... Ban hành quy chế tuyển dụng và đề bạt qua thi tuyển hoặc kiểm tra sát hạch”. Việc thực hiện Nghị quyết Trung ương 8 Khoá VII đã mở ra một giai đoạn mới, giai đoạn chuyển biến thật sự trong cải cách hành chính ở Việt Nam.

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

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

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

Để triển khai thực hiện Nghị quyết Đại hội X, Nghị quyết Trung ương 5 Khoá X về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước đã làm rõ, cụ thể hoá những vấn đề hết sức quan trọng trong cải cách hành chính thời gian tới ở Việt Nam. Nghị quyết xác định mục tiêu đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa; xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại; đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất và năng lực; hệ thống các cơ quan nhà nước hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế; đáp ứng tốt yêu cầu phát triển nhanh và bền vững của đất nước.

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

“Tiếp tục đổi mới tổ chức và hoạt động của Chính phủ theo hướng xây dựng nền hành chính thống nhất, thông suốt, trong sạch, vững mạnh, có hiệu lực, hiệu quả; tổ chức tinh gọn và hợp lý; tăng tính dân chủ và pháp quyền trong điều hành của Chính phủ; nâng cao năng lực dự báo, ứng phó và giải

quyết kịp thời những vấn đề mới phát sinh. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm, tổ chức của các bộ, cơ quan ngang bộ; khắc phục tình trạng bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ giữa các bộ, ngành. Tổng kết, đánh giá việc thực hiện chủ trương sắp xếp các bộ, sở, ban, ngành quản lý đa ngành, đa lĩnh vực để có chủ trương, giải pháp phù hợp. Thực hiện phân cấp hợp lý cho chính quyền địa phương đi đôi với nâng cao chất lượng quy hoạch và tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát của trung ương, gắn quyền hạn với trách nhiệm được giao.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Bên cạnh việc tập trung cải cách thể chế, mà trọng tâm là cải cách thể chế về kinh tế, trong lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính đã có những kết quả tích cực. Cụ thể là đã tiếp tục sắp xếp tinh gọn lại hợp lý hơn tổ chức bộ máy của Chính phủ. Giảm số bộ từ 27 xuống còn 23. Đáng chú ý là việc hợp nhất 8 Bộ và Ủy ban Nhà nước thành 3 Bộ mới (Bộ Nông nghiệp, Lâm nghiệp và Bộ Thủy lợi thành Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn; Bộ Công nghiệp nặng, Bộ Công nghiệp nhẹ và Bộ Năng lượng thành Bộ Công nghiệp; Ủy ban Kế hoạch Nhà nước và Ủy ban nhà nước về đầu tư nước ngoài thành Bộ Kế hoạch và Đầu tư). Một số cơ quan thuộc Chính phủ đã được đưa về trực thuộc các Bộ quản lý (Cục Lưu trữ Nhà nước về Ban Tổ chức - cán bộ Chính phủ, Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương về Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Ủy ban về người Việt Nam ở nước ngoài về Bộ Ngoại giao). Điều cần nhấn

manh 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 mỗi tổ chức của Chính phủ, mà là mô hình tổ chức hợp lý các Bộ phù hợp với các cơ chế mới về quản lý kinh tế - xã hội và là hướng đi đúng cho cải cách tổ chức bộ máy trong thời gian tới.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước có



bước điều chỉnh cho phù hợp, bảo đảm quản lý nhà nước và phục vụ xã hội. Phân công, phân cấp giữa cơ quan Trung ương với địa phương và giữa các cấp ở địa phương với nhau đã có tiến bộ rõ rệt, nhất là phân cấp về quản lý tài chính, ngân sách, quản lý cán bộ... Quan niệm và nhận thức về vai trò, chức năng quản lý vĩ mô của Chính phủ trong nền kinh tế thị trường ngày càng rõ nét và phù hợp hơn.

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

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

Tuy nhiên, nhìn một cách tổng thể, những kết quả đạt được trong 10 năm này còn chưa tương xứng với yêu cầu, quy mô đổi mới toàn diện theo tinh thần Nghị quyết của Đảng và mục tiêu chung mà chương trình tổng thể đề ra, tốc độ cải cách còn chậm, chưa nhất quán, hiệu quả còn thấp và kết quả đạt được chưa bền vững. Hệ thống thể chế còn thiếu đồng bộ, thống nhất, còn chồng chéo, nhiều về số lượng nhưng chất lượng còn hạn chế. Có sự giảm đầu môi trực thuộc Chính phủ, nhưng bộ máy bên trong các bộ còn chưa giảm. Công tác kiểm tra sau phân cấp còn buông lỏng. Chưa xây dựng cơ cấu cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính và chưa thực hiện tốt việc đào tạo trước khi bổ nhiệm; cơ chế quy định trách nhiệm của người đứng đầu chưa rõ ràng và chưa đánh giá được chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức sau đào tạo; công tác cải cách tiền lương triển khai còn chậm, tiền lương chưa thực sự là động lực thúc đẩy cán bộ, công chức thực thi công vụ. Cải cách tài chính công thực hiện mới chỉ là bước đầu, kết quả đạt được còn hạn chế. Các thể chế về cải cách tài chính công chưa được sửa đổi, bổ sung kịp thời cho phù hợp với thực tế. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, việc hiện đại hoá công sở chưa đồng bộ, dẫn tới manh mún, phân tán. Kết quả đầu tư xây dựng trụ sở xã vẫn chưa thực hiện được như Chương trình tổng thể đề ra. Ứng dụng công nghệ thông tin không đạt mục tiêu của Chương trình tổng thể. Có những đề án, dự án, biện pháp, chương trình hành động nhằm thực hiện cải cách hành chính trên các nội dung của Chương trình tổng thể về hình thức và bản chất thì rất có ý nghĩa nhưng vấn đề triển khai trong thực tế chưa mang lại nhiều kết quả như mong muốn, việc triển khai còn mang nặng tính hình thức, chưa chú ý sâu về chất lượng thực tế, chất lượng thực thi. Sự tham gia, đóng góp ý kiến của người dân, tổ chức, doanh nghiệp và công chúng vào quá trình cải cách hành chính còn rất hạn chế.

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

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

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

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

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

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

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có đủ phẩm chất, năng lực và trình độ, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân và sự phát triển của đất nước.

Trong đó, trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 2011-2020 là: Cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công.

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

Chính phủ đã chú trọng công tác xây dựng các dự thảo luật, pháp lệnh trình Quốc hội và ban hành một số lượng lớn nghị định hướng dẫn thi hành luật, pháp lệnh, thể hiện rõ các quan điểm, chủ trương của Đảng về phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

Với việc triển khai thực hiện Hiến pháp năm 2013, các bộ, ngành, địa phương đã tích cực rà soát, hệ thống hóa trên 100.000 văn bản quy phạm pháp luật các loại; đề xuất, kiến nghị các cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới trên 17.000 văn bản, nhằm bảo đảm tính hợp

hiển, hợp pháp, tính đồng bộ, khả thi, đặc biệt là bảo đảm phân định trách nhiệm, thẩm quyền giữa chủ thể quản lý hành chính là Nhà nước với các chủ thể dân sự, kinh tế, thương mại.

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

Việc triển khai thực thi phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính theo 25 Nghị quyết chuyên đề của Chính phủ đã được các bộ, ngành thực hiện cơ bản hoàn thành với việc đã đơn giản hóa 4.481/4.723 thủ tục hành chính, đạt tỷ lệ 94,87% (tính đến hết năm 2015). Cơ bản bảo đảm chỉ ban hành các thủ tục hành chính đáp ứng tiêu chí về sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp và có chi phí tuân thủ thấp nhất. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tiếp tục được đẩy mạnh triển khai tại các địa phương.

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

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

Cơ chế, chính sách tài chính ngân sách nhà nước liên tục được cải cách đã tạo hành lang pháp lý cho phát triển kinh tế - xã hội. Các chính sách thuế được nghiên cứu cải cách theo hướng minh bạch, đơn giản.

Thực hiện nhiệm vụ hiện đại hóa hành chính, các cơ quan hành chính đã chú trọng xây dựng, phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, từng bước phấn đấu theo hướng “Chính phủ điện tử”, “Chính quyền điện tử”, hầu hết các bộ, ngành,

địa phương đã triển khai hệ thống thư điện tử và sử dụng văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan (có 80% số lượng văn bản hành chính được các cơ quan hành chính cấp trung ương và địa phương trao đổi dưới dạng điện tử; số cơ quan hành chính có mạng LAN năm 2011 đạt gần 2.900 đơn vị, đến năm 2015 gần 3.500 đơn vị, tăng 20,67%). 100% các dịch vụ công cơ bản đã được cung cấp trực tuyến mức độ 2; Các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đã và đang được triển khai; việc triển khai chữ ký số đã bước đầu được quan tâm thực hiện. Mạng lưới kết nối thông tin giữa các cơ quan đơn vị đang ngày càng mở rộng, hình thành cơ sở dữ liệu chung trong nhiều lĩnh vực quản lý.

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

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

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

Việc thực hiện tự chủ tài chính có nơi chưa thực sự hiệu quả, việc phân

bổ kinh phí hoạt động thường xuyên đối với các đơn vị tự bảo đảm một phần kinh phí và đơn vị do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ kinh phí hoạt động còn mang tính bình quân, chưa thực sự gắn kết giữa giao nhiệm vụ, giao biên chế và giao kinh phí nên vẫn còn tình trạng trông chờ, ỷ lại vào kinh phí của nhà nước.

Cơ sở dữ liệu tại các cơ quan hành chính hiện nay có rất nhiều nhưng đề trích xuất, chia sẻ thông tin còn gặp nhiều vướng mắc. Sự phối hợp giữa các cơ quan ngành dọc và các cơ quan hành chính tại địa phương trong ứng dụng công nghệ thông tin chưa hiệu quả và toàn diện.

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

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

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

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

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

- Cải cách hành chính diễn ra cùng một lúc với khá nhiều cuộc cải cách khác, ví dụ như cải cách kinh tế, cải cách lập pháp, cải cách tư pháp, cải cách giáo dục v.v... Đặc trưng này đòi hỏi phải có sự chỉ đạo thống nhất, tập trung nhằm bảo đảm mục tiêu chung của phát triển.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

**- Cải cách hành chính triển khai với nhiều nội dung, vì vậy hết sức khó khăn và phải làm lâu dài.**

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

hóa vào phạm vi trách nhiệm của từng cơ quan. Bên cạnh đó là công tác triển khai, kiểm tra việc thực hiện trong thực tiễn.

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

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

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

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

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

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

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

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

Hai là, bảo đảm sự nhất quán, kiên trì, liên tục trong triển khai cải cách hành chính từ xây dựng chương trình, kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của các bộ, ngành, địa phương và thường xuyên kiểm tra việc thực hiện. Nâng cao vai trò của cơ quan chủ trì tham mưu cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ trong công tác điều phối chung, tổng hợp, đôn đốc và theo dõi việc thực hiện

các chương trình. Điều kiện quan trọng đảm bảo sự thành công của cải cách hành chính là quyết tâm chính trị và trách nhiệm của người đứng đầu và huy động được sự tham gia rộng rãi của nhân dân và cộng đồng doanh nghiệp.

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

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

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

### **2.1. Australia**

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

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

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

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

c) Có một lực lượng lao động chất lượng cao. Đầu tư phát triển năng lực đội ngũ cán bộ công quyền thông qua quy trình đào tạo và tuyển dụng được cải



tiên, linh hoạt hơn, hiệu suất làm việc của cán bộ công chức cao hơn, việc liên kết làm việc giữa các cơ quan tốt hơn.

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

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

### **9 lĩnh vực và 28 mục tiêu**

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

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

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

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

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

#### *Tạo chính phủ cởi mở hơn*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Cơ cấu phân loại, sắp xếp lại tiền lương trong nền công vụ, tiêu chuẩn cấp độ làm việc và nơi làm việc, tư vấn từ Bộ Giáo dục, Việc làm và Quan hệ

lao động tới Ban Công vụ; sửa đổi Luật Công vụ năm 1999 để phản ánh những cải cách tới Ban Công vụ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### *Nâng cao hiệu quả tổ chức*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



quá trình cải cách công vụ của Hoa Kỳ với 10 nguyên tắc cải cách cho Chính phủ:

- Lái thuyền chứ không chèo thuyền: Chính phủ tập trung vào thực hiện chức năng định hướng, khuyến khích, quản lý vĩ mô;

- Tăng cường quyền lực cho cộng đồng: Chính phủ gắn với cộng đồng, trao quyền cho công dân chứ không phải chỉ đơn thuần là phân phát dịch vụ;

- Khuyến khích cạnh tranh: Chính phủ có chức năng cạnh tranh, đưa cạnh tranh vào lĩnh vực cung cấp dịch vụ công hơn là độc quyền;

- Thay đổi các tổ chức dựa vào quy định: Chính phủ theo định hướng sứ mạng;

- Xem trọng đầu ra hơn là đầu vào: Đánh giá hoạt động của các tổ chức thuộc cơ cấu Chính phủ dựa trên kết quả chứ không dựa vào đầu vào;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2.3. Cộng hòa Liên bang Đức

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

- Cải cách hành chính giai đoạn giải quyết hậu quả chiến tranh và xây dựng bộ máy hành chính các bộ Liên bang sau 1945.

- Cải cách hành chính giai đoạn Đại liên minh và liên minh dân chủ - xã hội đầu tiên.

- Cải cách hành chính giai đoạn cuối những năm 70 của thế kỷ trước với tên gọi “Phi hành chính hóa” hoặc “Đơn giản hóa pháp luật và hành chính”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kết quả của công cuộc cải cách này là đã xác định có trên 10.000 nghĩa vụ thông tin mà các doanh nghiệp phải thực hiện cho các cơ quan hành chính. Kết quả nổi bật cho đến nay là hơn 400 luật và nghị định đã được sửa đổi, giảm được 11 tỉ EURO cho các doanh nghiệp về chi phí hành chính. Nói cách khác, để thực hiện hơn 10.000 nghĩa vụ thông tin cho hành chính, các doanh nghiệp



toàn nước Đức một năm phải bỏ ra 49 tỉ EURO. Nay, qua cải cách đến 2011 đã giảm được 11 tỉ EURO tương đương 25,1% và do đó mục tiêu mà Chính phủ đặt ra đã đạt được.

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

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

## **2.4. Malaysia**

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

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

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

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

## **2.5. Cải cách hành chính ở Trung Quốc**

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

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

Một trong những biện pháp được Trung Quốc áp dụng để tinh giảm biên chế có hiệu quả là phân loại cán bộ, công chức. hàng năm, cán bộ công chức

được đánh giá và phân ra 3 loại: xuất sắc, hoàn thành công việc và không hoàn thành công việc. Công chức bị xếp vào loại thứ 3 đương nhiên bị thôi việc.

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

Hiện nay, tổng số công chức của Trung Quốc vào khoảng 5 triệu người, trong đó 61% tốt nghiệp đại học trở lên. Biện pháp quan trọng nhất để tinh giảm biên chế là sắp xếp lại các đơn vị sự nghiệp; chuyển một bộ phận lớn các đơn vị sự nghiệp công thành doanh nghiệp để xóa bỏ chế độ bao cấp.

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

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

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

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

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

Đặc biệt, cải cách chế độ công chức được Nhật Bản rất chú trọng. Nhật Bản đã xây dựng Luật Công chức và Luật Đạo đức công chức, theo đó công chức khi được tuyển dụng vào cơ quan làm việc phải tuyên thệ phục vụ. Nhật

Bản đặc biệt chú trọng các yếu tố: phẩm chất đạo đức và ý thức công dân của công chức; chú trọng năng lực chuyên môn cho công chức; chú trọng năng lực và kết quả công tác của công chức; hoàn thiện cơ chế hoạt động công vụ linh động. Hơn nữa, với cơ chế tuyển dụng công chức hoàn thiện, tiêu cực trong thi cử được khắc phục, Nhật Bản đã bảo đảm việc tuyển chọn những người thực sự có tài, đủ năng lực phục vụ đất nước.

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

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

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

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

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

## 2.8. Một số bài học kinh nghiệm

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1. Mục tiêu**

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

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

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

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

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

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có đủ phẩm chất, năng lực và trình độ đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân và sự phát triển của đất nước.

### **2. Trọng tâm**

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

- Cải cách thể chế,

- Xây dựng và nâng cao chất lượng, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công.

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

### **3.1. Cải cách thể chế**

#### **3.1.1. Thể chế là gì?**

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

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

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

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

### **3.1.2. Sự cần thiết**

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

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

Chương trình xác định cụ thể như sau:

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

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

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

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

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



năng quản trị kinh doanh của doanh nghiệp nhà nước; hoàn thiện thể chế về tổ chức và kinh doanh vốn nhà nước;

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

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

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

### **3.1.4. Trách nhiệm triển khai**

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

- Theo dõi, tổng hợp việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế.
- Chủ trì triển khai nhiệm vụ đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

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

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

3.1.5.1. Thể chế phụ thuộc chính trị

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

3.1.5.2. Tính cục bộ trong thể chế

Các bộ, ngành trung ương được Chính phủ giao trách nhiệm soạn thảo một loạt các luật, pháp lệnh v.v... Mặc dù có nhiều cố gắng, nhưng có những lúc tính cục bộ, lợi ích ngành vẫn chi phối các nội dung của thể chế, gây khó khăn sau này khi triển khai.

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

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

3.2.1. Các yếu tố của thủ tục hành chính

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

### 3.2.2. Gốc của thủ tục hành chính

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

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

Chương trình xác định như sau:

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

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

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

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

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

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

3.2.3.7. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành



chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính các cấp.

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

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

Kết quả của kiểm soát thủ tục hành chính:

- Loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà.

- Bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế.

- Bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, trình tự thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện cải cách thủ tục hành chính.

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

Đánh giá theo các tiêu chí:

- Sự cần thiết của thủ tục hành chính

- Tính hợp lý của thủ tục hành chính

- Tính hợp pháp của thủ tục hành chính

- Các chi phí tuân thủ thủ tục hành chính

#### 3.2.6. Trách nhiệm triển khai

##### 3.2.6.1 Văn phòng Chính phủ

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

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

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

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

#### 3.3.1. Sự cần thiết

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

- Một là, 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: chồng chéo, nhiều tầng nấc.

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

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

Chương trình xác định như sau:

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

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

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

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

3.3.2.4. Cải cách và triển khai trên diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; chất lượng dịch vụ công từng bước được nâng cao, nhất là trên các lĩnh vực giáo dục, y tế; sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trên các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020.

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

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

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

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

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

- Tổ chức Phòng

- Tổ chức Vụ

- Tổ chức Cục

- Tổ chức liên ngành v.v...

3.3.5. Trách nhiệm triển khai

3.3.5.1. Trách nhiệm của Bộ Nội vụ

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

3.3.5.2. Các bộ, ngành khác và địa phương

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

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

#### **3.4.1. Sự cần thiết**

Qua mười năm thực hiện Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2001-2010, bên cạnh những kết quả tích cực, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức vẫn bộc lộ những điểm yếu, đặc biệt là về năng lực, trình độ và phẩm chất. Nghiêm trọng hơn là đã có một bộ phận không nhỏ cán bộ, công chức, viên chức sa sút phẩm chất, vi phạm pháp luật, tham nhũng gây tác hại cho công cuộc cải cách và sự phát triển của đất nước. Cán bộ, công chức, viên chức là những người xây dựng, soạn thảo các thể chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch và sau đó lại là người hướng dẫn, kiểm tra việc triển khai hoặc trực tiếp triển khai. Nếu trình độ, năng lực của đội ngũ này bất cập thì hậu quả sẽ khôn lường. Việc tiếp tục phải cải cách, nâng cao phẩm chất và trình độ, năng lực của đội ngũ này là hoàn toàn cấp thiết.

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

Chương trình xác định cụ thể như sau:

3.4.2.1. Đến năm 2020, đội ngũ cán bộ, công chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước;

3.4.2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh chính trị, có năng lực, có tính chuyên nghiệp cao, tận tụy

phục vụ nhân dân thông qua các hình thức đào tạo, bồi dưỡng phù hợp, có hiệu quả;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.4.3. Trách nhiệm triển khai**

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

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

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

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

### **3.5. Cải cách tài chính công**

#### **3.5.1. Mục đích**

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

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

Chương trình xác định:

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

3.5.2.2. Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước, nhất là các tập đoàn kinh tế và các tổng công ty; quản lý chặt chẽ việc vay và trả nợ nước ngoài; giữ mức nợ Chính phủ, nợ quốc gia và nợ công trong giới hạn an toàn;

3.5.2.3. Đổi mới căn bản cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ theo hướng lấy mục tiêu và hiệu quả ứng dụng là tiêu chuẩn hàng đầu; 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;

3.5.2.4. Đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính; tiếp tục thực hiện cơ chế khoán chi hành chính tiến tới xóa bỏ chế độ cấp kinh phí theo số lượng biên chế, thay thế bằng cơ chế cấp ngân sách dựa trên kết quả và chất lượng hoạt động, hướng vào kiểm soát đầu ra, chất lượng chi tiêu theo mục tiêu, nhiệm vụ các cơ quan hành chính;

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

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

### 3.5.3. Trách nhiệm triển khai

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

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

Bộ Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính đổi mới cơ chế tài chính cho hoạt động khoa học và công nghệ và cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các tổ chức khoa học và công nghệ công lập.

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

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

## 3.6. Hiện đại hóa hành chính

### 3.6.1. Mục đích

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

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

Chương trình xác định:

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



được cung cấp trực tuyến trên mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ ở mức độ 3 và 4 đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau;

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

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

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

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

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

### 3.6.3. Trách nhiệm triển khai

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

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

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Văn phòng Chính phủ nhằm kết hợp chặt chẽ việc triển khai Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong nội bộ của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015 với Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

#### 3.6.3.2. Bộ Kế hoạch và Đầu tư

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

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

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

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

## **1. Mục tiêu**

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

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

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

## **2. Yêu cầu**

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

- Gắn kết chặt chẽ việc triển khai các nhiệm vụ, đề án, dự án cải cách hành chính; tăng cường chỉ đạo, phối hợp giữa các bộ, ngành và địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020, bảo đảm chất lượng, hiệu quả trên cơ sở thực hiện đầy đủ các nhóm giải pháp quy định tại Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

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

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

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

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

#### **3.1. Cải cách thể chế**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Tổ chức thực hiện có hiệu quả Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015; thực hiện kiểm soát chặt chẽ việc quy định thủ tục hành chính ngay từ khâu dự thảo; thực hiện nghiêm túc trách nhiệm người đứng đầu trong công tác cải cách thủ tục hành chính theo đúng Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10 tháng 6 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội; ưu tiên các thủ tục hành chính phục vụ hội nhập kinh tế quốc tế, thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm: Đầu tư, đất đai, xây dựng, sở hữu nhà ở, thuế, hải quan, xuất khẩu, nhập khẩu, y tế, tiếp cận điện năng, quản lý thị trường, bảo đảm điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các thành phần kinh tế trong môi trường kinh doanh thông thoáng, bình đẳng, góp phần giải phóng nguồn lực xã hội, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80% vào năm 2020.

c) Tăng cường xây dựng và hoàn thiện các hình thức công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính; chú trọng việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý hoặc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, địa phương; công khai thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và trên trang thông tin điện tử; niêm yết thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị nơi trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

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

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

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

g) Tập trung cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ các cơ quan nhà nước, tổ chức sự nghiệp công lập, dịch vụ công và các thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

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

a) Nghiên cứu rà soát, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của các cơ quan, tổ chức, đơn vị (bao gồm cả cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập), sắp xếp lại các cơ quan, tổ chức bảo đảm tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu phát triển.

b) Phân loại các cơ quan hành chính làm cơ sở xác định tổ chức, bộ máy phù hợp với yêu cầu quản lý và nâng cao chất lượng cung ứng các dịch vụ để đáp ứng các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của nhân dân. Những nhiệm vụ mà cơ quan nhà nước không cần thiết phải trực tiếp thực hiện hoặc thực hiện không có hiệu quả thì chuyển sang các tổ chức ngoài nhà nước đảm nhận.

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

d) Hoàn thiện các quy định về phân cấp quản lý Trung ương - địa phương trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo nguyên tắc cơ quan hành chính nhà nước cấp trên thực hiện những việc mà cơ quan hành chính nhà nước cấp dưới làm không hiệu quả. Xác định rõ ràng, minh bạch các mục tiêu, yêu cầu, nguyên tắc, điều kiện và chế tài các quy định phân cấp.

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

e) Hoàn thiện quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công lập theo ngành, lĩnh vực. Phân loại đơn vị sự nghiệp để thực hiện các hình thức chuyển đổi phù hợp (hoạt động theo mô hình doanh nghiệp, cổ phần hóa, hợp tác công tư...). Đẩy mạnh xã hội hóa các đơn vị sự nghiệp công lập có khả năng tự bảo đảm toàn bộ chi phí hoạt động (trường đại học, học viện, viện nghiên cứu, cơ sở dạy nghề, bệnh viện...) theo hướng tiếp tục đẩy mạnh việc giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tài chính, nhân sự và khuyến khích thành lập các tổ chức cung ứng dịch vụ công thuộc các thành phần ngoài nhà nước, nhất là lĩnh vực giáo dục - đào tạo, y tế, khoa học và công nghệ. Tăng cường kiểm tra, giám sát của các cơ quan nhà nước và nhân dân đối với hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập.

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

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

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

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



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

d) Đổi mới phương thức tuyển dụng công chức, viên chức về quy trình, thẩm quyền, trách nhiệm và có quy định về xử lý các vi phạm; tổ chức thí điểm đổi mới phương thức tuyển chọn lãnh đạo, quản lý.

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

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

g) Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức. Rà soát lại các chương trình đào tạo cán bộ, công chức, viên chức; loại bỏ những nội dung đào tạo trùng lặp, để công tác đào tạo, bồi dưỡng mang lại lợi ích thiết thực, không lãng phí. Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng và hiệu quả đào tạo, bồi dưỡng, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, có đủ phẩm chất, trình độ và năng lực, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân, sự nghiệp phát triển của đất nước và hội nhập quốc tế. Sửa đổi, hoàn thiện cơ chế đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, phù hợp với điều kiện của Việt Nam và yêu cầu hội nhập quốc tế; có hệ thống chính sách khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức học tập và tự học, không ngừng nâng cao trình độ và năng lực thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao. Tổ chức hệ thống quản lý và cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức gọn nhẹ, khoa học, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng, bảo đảm sự quản lý tập trung, thống nhất trong đào tạo, bồi dưỡng.

h) Tổ chức thực hiện việc đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức theo các quy định của pháp luật, gắn với các nội dung khác của công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

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

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

### **3.5. Cải cách tài chính công**

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

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



c) Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước, nhất là các tập đoàn kinh tế và các tổng công ty; quản lý chặt chẽ việc vay và trả nợ nước ngoài; giữ mức nợ Chính phủ, nợ quốc gia và nợ công trong giới hạn an toàn.

d) Đổi mới căn bản cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ theo hướng lấy mục tiêu và hiệu quả ứng dụng là tiêu chuẩn hàng đầu. Phát triển các doanh nghiệp khoa học và công nghệ; xây dựng đồng bộ chính sách đào tạo, thu hút, trọng dụng, đãi ngộ xứng đáng nhân tài khoa học và công nghệ.

đ) Tiếp tục đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước, thực hiện có hiệu quả cơ chế cấp ngân sách dựa trên kết quả và chất lượng hoạt động, hướng vào kiểm soát đầu ra, chất lượng chi tiêu theo mục tiêu, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

e) Đẩy mạnh xã hội hóa, hoàn thiện thể chế và tăng cường các biện pháp khuyến khích đầu tư theo hình thức công - tư (PPP) đối với việc cung cấp dịch vụ công trong y tế, giáo dục - đào tạo, văn hóa, thể thao, các công trình dự án cơ sở hạ tầng.

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

### **3.6. Hiện đại hóa hành chính**

a) Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ; xây dựng Cổng dịch vụ công Quốc gia để tích hợp tất cả các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương.

b) Triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử theo Nghị quyết 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ và Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26 tháng 10 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân. Phát triển, tích hợp, kết nối các hệ thống thông tin quy mô quốc gia, tạo lập môi trường mạng, chia sẻ thông tin rộng khắp giữa các cơ quan nhà nước.

c) Phát triển các hệ thống thông tin thiết yếu cho công tác ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ người dân và doanh nghiệp; bảo đảm triển khai đồng bộ với việc phát triển các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quy mô quốc gia; thống nhất ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả, toàn diện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; tăng cường kết nối, chia sẻ thông tin, trao đổi, xử lý hồ sơ qua mạng.

d) Nâng cao chất lượng phục vụ và tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước thông qua đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức; cung cấp các dịch vụ công cơ bản trực tuyến mức độ 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ cá nhân và tổ chức mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau. Ứng dụng công nghệ thông tin để giảm thời gian, số lần trong một năm cá nhân, tổ chức phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước thực hiện các thủ tục hành chính.

Mục tiêu cụ thể giai đoạn 2016 - 2020: 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến mức độ 4; 95% hồ sơ khai thuế của doanh nghiệp được nộp qua mạng; 90% số doanh nghiệp thực hiện nộp thuế qua mạng; 90% cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch điện tử trong việc thực hiện thủ tục tham gia Bảo hiểm xã hội; tỷ lệ cấp đăng ký doanh nghiệp qua mạng đạt 20%; tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng đạt 10%.

đ) Kết hợp chặt chẽ với triển khai các nội dung cải cách hành chính để ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước có tác dụng thực sự thúc đẩy cải cách hành chính. Ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm tăng tốc độ xử lý công việc, giảm chi phí hoạt động.

e) Nâng cao chất lượng chỉ đạo, điều hành hoạt động của cơ quan hành chính thông qua việc sử dụng hiệu quả mạng thông tin điện tử hành chính.

- 100% văn bản không mật trình Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ dưới dạng điện tử;

- 80% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước dưới dạng điện tử.

g) Xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan hành chính theo tiêu chuẩn quốc gia **TCVN ISO 9001:2008**, ưu tiên triển khai ISO điện tử.

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

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

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

b) Tăng cường công tác theo dõi, đánh giá, lấy ý kiến của người dân, tổ chức về kết quả cải cách hành chính. Triển khai xác định và công bố Chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các

tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Triển khai xác định và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính; Chỉ số hài lòng về chất lượng y tế công; Chỉ số hài lòng về chất lượng giáo dục công lập.

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

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

Trên cơ sở Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020, các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan liên quan cụ thể hóa thành các nhiệm vụ trong kế hoạch công tác hàng năm để triển khai thực hiện phù hợp yêu cầu thực tế của các bộ, ngành, địa phương./.

## PHẦN HAI

### KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH DÀNH CHO CÔNG CHỨC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

#### CHUYÊN ĐỀ 3: XÂY DỰNG KẾ HOẠCH VÀ BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN

##### I. XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

###### 1. Ý nghĩa

Trong quá trình quản lý thực hiện CCHC ở cấp huyện, công tác kế hoạch có một ý nghĩa vô cùng quan trọng. Được tổ chức quản lý theo một quy trình đầy đủ và khép kín (bao gồm xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện kế hoạch, kiểm tra tiến độ thực hiện, kiểm điểm đánh giá thực hiện và báo cáo thực hiện kế hoạch), công tác quản lý kế hoạch CCHC có tác dụng bảo đảm cho quá trình CCHC được tổ chức thực hiện có hiệu quả, đạt được các mục tiêu đề ra và giám sát, đánh giá, báo cáo căn cứ theo kết quả đạt được.

Quá trình tổng kết thực hiện Chương trình CCHC nhà nước giai đoạn 2001 – 2010, 2011-2015 đã rút ra nhiều bài học bổ ích. Một số bài học trong đó là: các đơn vị cần xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ CCHC; xác định cụ thể giải pháp, cách thức tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC; đánh giá, kiểm điểm kết quả CCHC phải dựa trên những mục tiêu đã đề ra... đồng thời phải đánh giá được các tác động của CCHC đối với xã hội.

Để tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC ở địa phương đạt hiệu quả, một trong các yêu cầu đặt ra là lãnh đạo địa phương cần: chỉ đạo thống nhất việc thực hiện chương trình CCHC trong phạm vi quản lý của mình; xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể trong từng thời gian, từng lĩnh vực; xây dựng kế hoạch và lập dự toán ngân sách thực hiện CCHC hàng năm với kết quả đầu ra cụ thể và bố trí nguồn kinh phí cần thiết, có phân công rõ trách nhiệm cho từng cơ quan, tổ chức và CBCCVC... trong tổ chức thực hiện.

###### 2. Vai trò

Xuất phát từ thực tiễn và các bài học được rút ra trong quá trình CCHC ở các địa phương trong những năm qua, có thể thấy rằng việc tổ chức quản lý kế hoạch CCHC ở địa phương là công việc không thể thiếu được và đóng vai trò hết sức quan trọng, cụ thể trên các mặt sau đây:

*Thứ nhất*, việc xây dựng kế hoạch CCHC giúp các tổ chức, đơn vị xác định được rõ mục tiêu, kết quả của CCHC cần đạt được trong từng giai đoạn, đồng thời xác định được cách thức tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC để đạt được mục tiêu đề ra. Việc xây dựng kế hoạch cũng giúp tổ chức, đơn vị bố trí sử dụng và phối hợp các nguồn lực một cách hợp lý và có hiệu quả trong thực hiện các nhiệm vụ CCHC. Thông qua đó, giảm thiểu được sự trùng lặp, chồng chéo và lãng phí về nguồn lực phục vụ công tác CCHC.

*Thứ hai*, cải cách hành chính không phải là mục đích. Đó là phương tiện và giải pháp quan trọng để góp phần thúc đẩy phát triển KTXH của địa

phương. Quan điểm nhận thức này phải được quán triệt đầy đủ và liên tục trong đội ngũ cán bộ, công chức lãnh đạo và tham mưu CCHC; phải được thể hiện thông qua công tác kế hoạch, trong quản lý và đánh giá thực hiện kế hoạch CCHC ở địa phương.

*Thứ ba*, các nhiệm vụ cải cách của huyện phải trên cơ sở các định hướng của Chính phủ, đồng thời phải xuất phát và bám sát vào các yêu cầu của tỉnh và nhu cầu của nhân dân và các tổ chức, cơ quan khác trong huyện là đối tượng phục vụ chính của chính quyền cấp huyện. Những yêu cầu này đang ngày càng được phản ánh trong các kế hoạch CCHC, tuy nhiên cần được thể hiện cụ thể hơn thành các chỉ tiêu kết quả cụ thể trong kế hoạch để có thể đánh giá được các nhiệm vụ CCHC ở kết quả và tác động đối với xã hội và người dân.

*Thứ tư*, để góp phần làm tốt công tác xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC cần liên tục và thường xuyên nâng cao kiến thức và trang bị kỹ năng xây dựng kế hoạch và chỉ đạo thực hiện kế hoạch cho cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý nói chung và đặc biệt là cho công chức tham mưu công tác CCHC nói riêng. Công tác này cần dựa trên phương pháp tiếp cận hướng vào mục tiêu, kết quả; mang tính tham gia và có tính phối hợp giữa các đối tác có liên quan trong quá trình CCHC.

### **3. Phương pháp xây dựng kế hoạch cải cách hành chính dựa theo kết quả và sử dụng khung logic**

#### **3.1. Quản lý dựa theo kết quả**

##### **3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển**

Trong lịch sử phát triển quản lý hành chính đến những năm 70 của thế kỷ trước, nhiều quốc gia và tổ chức đã trải qua thời kỳ áp dụng phương pháp quản lý dựa vào nguồn lực (*Input-based Planning*) hoặc phương pháp quản lý theo quy trình (*Management by Process – MBP*). Theo các phương pháp này, trong xây dựng và thực hiện các nhiệm vụ của quốc gia hay tổ chức, các nhà quản lý thường bị chi phối ngay từ ban đầu về ngân sách và các nguồn lực. Theo đó, trước khi xây dựng kế hoạch và thực hiện các công việc, các nhà quản lý thường có xu hướng căn cứ vào các nguồn lực sẵn có (ngân sách, nhân lực, thời gian...).

Phương pháp xây dựng và thực thi kế hoạch theo quy trình tuy có ưu điểm là giúp các nhà quản lý có thể theo dõi và kiểm soát chi tiết tiến độ công việc. Tuy nhiên, phương pháp tiếp cận quản lý theo quy trình thường bị phê phán là chưa chắc đã đảm bảo làm đúng việc cần phải làm. Hơn nữa, phương pháp này chưa chắc đảm bảo được hiệu suất công việc và chưa chắc đảm bảo sẽ đạt được mục tiêu mong muốn.

Song song với quá trình phát triển về khoa học và thực tiễn quản lý, vào thập kỷ 80 của thế kỷ trước, đã xuất hiện một số phương pháp tiếp cận mới trong quản lý. Nổi lên trong đó bao gồm một số phương pháp như:

Quản lý theo mục tiêu (*Management by Objective - MBO*): phương pháp tiếp cận này cho rằng trước khi xây dựng một chiến lược, một chính sách hay

một công việc, phải xác định rõ ngay từ đầu mục tiêu cần đạt được. Mục tiêu này phải được nhận thức và thể hiện rõ ràng trong quá trình xây dựng kế hoạch và phải được đánh giá, kiểm điểm trong quá trình thực hiện kế hoạch.

Quản lý dựa trên kết quả (*Result-based Management - RBM*): yêu cầu việc đạt được mục tiêu phải được thể hiện trong các kết quả cụ thể. Và các kết quả này phải được xác định rõ ràng làm cơ sở cho việc quyết định các hoạt động trong khâu xây dựng kế hoạch. Quản lý theo kết quả yêu cầu phải có sự gắn kết hữu cơ giữa mục tiêu, kết quả và hoạt động thực hiện trong xây dựng và quản lý thực thi chính sách.

Quản lý các kết quả phát triển (*Management of Development Result - MfDR*): là phương pháp tiếp cận của các cơ quan phát triển quốc tế trong quản lý các chương trình/dự án hỗ trợ cho các quốc gia đang phát triển. Các tổ chức này đều áp dụng phương pháp tiếp cận và các công cụ quản lý theo mục tiêu và quản lý theo kết quả.

Lập ngân sách dựa trên kết quả (*Output-based Budgeting - OOB*): song hành với MBO và RBM, OOB là phương pháp sử dụng ngân sách, tài chính làm công cụ trong xây dựng chính sách. Theo phương pháp tiếp cận này, phải biết cách xây dựng kế hoạch, ngân sách/tài chính và cách thức huy động/ thực hiện (trong điều kiện có thể) để đạt được mục tiêu. OOB cũng yêu cầu phải đánh giá liên tục theo định kỳ, kịp thời bổ sung điều chỉnh cùng với kế hoạch để đạt mục tiêu. Đặc điểm của OOB là chú trọng đến “hiệu quả của đồng vốn” - tức là nhà quản lý luôn biết rõ phải đạt được gì từ các nguồn lực đã bỏ ra.

Quản lý thực thi công việc: là phương thức tổ chức phân công, hỗ trợ, theo dõi, đánh giá việc thực thi công việc của nhân viên theo hướng công khai, minh bạch và hướng vào kết quả. Theo đó, các mục tiêu và nhiệm vụ công việc của nhân viên được phân công, thực hiện và đánh giá gắn với các mục tiêu của bộ phận và của tổ chức.

Trong các phương pháp tiếp cận nêu trên, mỗi phương pháp có một ý nghĩa khác nhau và phục vụ một mục đích quản lý cụ thể.

Trải qua thời gian áp dụng trong thực tiễn, các phương pháp quản lý này đã được tập hợp trong một hệ thống được gọi là quản lý (thực thi công việc) dựa theo kết quả (Performance Management System - PMS).

Hơn một thập kỷ qua, nhiều địa phương ở nước ta, đặc biệt là các tỉnh, thành được sự hỗ trợ kỹ thuật của các tổ chức hợp tác phát triển quốc tế đã nghiên cứu áp dụng có chọn lọc phương pháp quản lý này trong thực tiễn quản lý quá trình CCHC ở địa phương. Các yếu tố của Hệ thống quản lý theo kết quả cũng đã được thể hiện trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 – 2020, đặc biệt trong các định hướng và giải pháp thực hiện.

### 3.1.2. Ý nghĩa và sự cần thiết trong quản lý

Quản lý dựa theo kết quả (PMS) là một tập hợp phương pháp tiếp cận và công cụ cho phép các nhà quản lý xác định được các kết quả cần đạt được và



cách thức để đạt được các kết quả trong hoạt động quản lý nói chung và trong quản lý thực hiện kế hoạch nói riêng.

- *Ý nghĩa*: PMS cho phép các tổ chức:

+ Xác lập được các mục đích, mục tiêu và các chỉ số kết quả trong xây dựng chính sách, kế hoạch;

+ Gắn kết và huy động được các thế mạnh của tổ chức với nguồn lực để đạt được mục tiêu;

+ Theo dõi đánh giá được tiến độ thực hiện so với các mục tiêu đã đề ra;

+ Phát hiện được các khiếm khuyết và có các biện pháp cải tiến, điều chỉnh kịp thời trong thực thi chính sách, công việc;

+ Cho phép thực hiện được các hoạt động để nâng cao chất lượng thực thi công việc của tổ chức và nhân viên.

- *Sự cần thiết*:

Trong quá trình các quốc gia và tổ chức đang thực hiện cải cách và đổi mới phương thức quản lý theo hướng hiện đại, việc áp dụng phương pháp tiếp cận hướng vào kết quả là một xu hướng phổ biến và được cho là một trong những yêu cầu cần thiết bởi vì phương pháp này:

*Thứ nhất*, giúp cải tiến công tác lập kế hoạch, đặc biệt nhằm đảm bảo gắn kết các hoạt động công việc với các ưu tiên và các kết quả mong muốn, nhằm đạt được mục tiêu.

*Thứ hai*, thông qua áp dụng công tác xây dựng và quản lý thực thi ngân sách hướng vào kết quả, giúp thay đổi tư duy và thực tiễn trong quản lý tài chính.

*Thứ ba*, thông qua các kỹ thuật phân tích các vấn đề có liên quan đến nhiều phòng, ban (theo chiều ngang) và đến cấp hành chính cấp dưới (theo chiều dọc) sẽ tăng cường được công tác phối hợp trong xây dựng và quản lý kế hoạch. Đồng thời giúp cho việc phân công thực thi nhiệm vụ được rõ ràng hơn giữa các ngành và các cấp.

*Thứ tư*, giúp công tác quản lý và phát triển nguồn nhân lực bằng vị trí việc làm có hiệu quả hơn thông qua sự phân công nhiệm vụ cụ thể hơn, xác định rõ hơn các năng lực của nhân viên cần có để đạt kết quả. Mặt khác, giúp đánh giá chính xác nhu cầu đào tạo và phát triển năng lực...

*Thứ năm*, tăng cường tính công khai, tăng cường chất lượng công tác báo cáo cũng như các năng lực trong kiểm soát công việc và ra quyết định.

Việc nhận thức đầy đủ ý nghĩa và sự cần thiết của phương pháp quản lý theo kết quả sẽ giúp cho cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý CCHC các cấp có thể thực hiện tốt hơn công tác chỉ đạo và tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC tại địa phương.

### 3.2. Khung logic trong xây dựng kế hoạch CCHC:

Phương pháp khung logic (hay còn gọi là LFA – là từ viết tắt của Logical Framework Approach) được hình thành chủ yếu dựa trên phương pháp quản lý theo mục tiêu (MBO). Phương pháp này bao gồm một tập hợp các bước và các “công cụ” xây dựng kế hoạch. Việc áp dụng các bước và các công cụ giúp nhận thức đầy đủ và toàn diện vấn đề, từ đó đề ra được các phương án và giải pháp để giải quyết vấn đề một cách có hiệu quả.

Do những ưu điểm của nó, khung logic được vận dụng rộng rãi trong công tác lập kế hoạch cả ở tầm chiến lược cũng như cấp độ tác nghiệp trong các tổ chức, doanh nghiệp, các cơ quan hỗ trợ phát triển và các cơ quan hành chính nhà nước.

#### 3.2.1. Cấu trúc và các thành phần

Một bản kế hoạch, được xây dựng theo phương pháp Khung Lô-gic, tùy theo quy mô và phạm vi, có thể bao gồm một số hoặc tất cả các thành phần như sau:

*Mục tiêu dài hạn* (còn được gọi là mục tiêu phát triển): là những lợi ích dài hạn do kế hoạch đem lại. Nói cách khác, đó là những tác động do những kết quả của kế hoạch đem lại sau khi kế hoạch kết thúc.

*Mục tiêu trung hạn hay mục tiêu trực tiếp*: là những lợi ích mà kế hoạch đem lại từ việc hoàn thành các đầu ra và hoạt động/nhiệm vụ cụ thể trong kế hoạch.

*Các đầu ra*: là những sản phẩm, kết quả công việc mà kế hoạch tạo ra thông qua việc hoàn thành các hoạt động hay các nhiệm vụ đã được xác định.

*Các hoạt động*: là tất cả các công việc hay các nhiệm vụ được thực hiện để hoàn thành các đầu ra đã được xác định.

*Các yếu tố đầu vào*: là các nguồn lực cần thiết để thực hiện các hoạt động hay các nhiệm vụ của kế hoạch, bao gồm nguồn nhân lực, chuyên gia, tài chính, thông tin, nguyên vật liệu, trang thiết bị...

*Các chỉ số thực hiện (performance indicators)*: là các thông tin định lượng hoặc định tính chứng tỏ các hoạt động, nhiệm vụ, các kết quả hay các mục tiêu đã được hoàn thành so với hiện trạng hay so với các yêu cầu đặt ra trong kế hoạch.

*Các phương tiện xác minh (hay sản phẩm)*: là các tài liệu, văn bản làm bằng chứng chứng tỏ hoạt động hay kết quả đã hoàn thành.

*Các điều kiện thực hiện*: là các điều kiện bên ngoài mà không nằm trong sự kiểm soát của kế hoạch. Chúng cần được đánh giá và được tính đến để đảm bảo không cản trở hay ảnh hưởng đến thực hiện kế hoạch.

#### 3.2.2. Các yêu cầu xây dựng kế hoạch theo khung logic

- *Logic*: trong bản kế hoạch theo khung logic, các thành tố phải đảm bảo các mối quan hệ lô-gic với nhau, theo đó:

+ Các hoạt động được lên kế hoạch phải phục vụ cho việc đạt được các kết quả đầu ra. Tương tự như vậy, các kết quả đầu ra phải là tiền đề để đạt các mục tiêu trực tiếp và lâu dài.

+ Các nguồn lực phải được dự tính phù hợp cho việc thực hiện các hoạt động.

+ Các chỉ số thực hiện phải phản ánh rõ các kết quả đạt được để phục vụ công tác theo dõi và đánh giá.

+ Các tài liệu kiểm chứng (các sản phẩm) phải được xác định cụ thể làm chứng cứ chứng minh sự hoàn thành các hoạt động hay kết quả.

+ Các giả định hay các điều kiện thực hiện phải được tiên lượng sát thực tế để có thể giúp giảm thiểu các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình thực hiện kế hoạch.

- *Cụ thể*: trong một bản kế hoạch, các nội dung phải được thể hiện cụ thể và chính xác. Để xây dựng các nội dung của kế hoạch một cách cụ thể, cần phải trả lời sáu câu hỏi sau:

+ *Cái gì*: Chúng ta mong muốn đạt được những gì qua thực hiện kế hoạch. Phải làm những gì để đạt được mong muốn đó.

+ *Tại sao*: Những lợi ích, lý do cụ thể để thực hiện các mong muốn của kế hoạch.

+ *Ai*: Các đối tượng, đối tác tham gia, hợp tác, phối hợp trong các hoạt động, nhiệm vụ của kế hoạch.

+ *Ở đâu*: Phạm vi, địa bàn thực hiện kế hoạch.

+ *Khi nào*: Khuôn khổ thời gian phải thực hiện/hoàn thành từng công việc/nhiệm vụ trong kế hoạch.

+ *Thế nào*: Cách thức thực hiện, những yêu cầu, những hạn chế trong thực hiện các công việc/nhiệm vụ.

- *Có thể đo lường được*: xây dựng được một hệ thống các tiêu chí chính xác để đo lường các kết quả công việc và mục tiêu đã định là yêu cầu tối cần thiết trong xây dựng kế hoạch. Các tiêu chí này được sử dụng làm cơ sở để theo dõi và đánh giá việc thực hiện kế hoạch, đồng thời đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và trách nhiệm của các cá nhân, bộ phận trong thực hiện kế hoạch.

- *Khả thi*: một kế hoạch tốt là một kế hoạch trong đó các mục tiêu, các công việc và các chỉ tiêu kết quả phải đảm bảo tính khả thi, tức là chúng phải thể hiện được tính khách quan với khả năng có thể thực hiện/có thể đạt được trong thực tế.

- *Có đủ nguồn lực*: một kế hoạch dù được xây dựng tốt phải có đủ nguồn lực phân bổ cho thực hiện các công việc/hoạt động. Nguồn lực quan trọng nhất ở đây bao gồm: ngân sách cho các công việc/hoạt động, các chuyên gia, các giảng viên ... Các nguồn lực này phải được cam kết và phân bổ đầy đủ và đúng hạn theo tiến trình thực hiện.

- *Có hạn định thời gian*: các kết quả, các nhiệm vụ và công việc và các chỉ tiêu trong kế hoạch phải được xác định trong một giai đoạn/khuôn khổ thời gian cụ thể và rõ ràng để hoàn thành. Các khuôn khổ thời gian này cũng chính là các mốc thời gian để kiểm điểm hay đánh giá mức độ hoàn thành kết quả công việc.

#### **4. Áp dụng phương pháp quản lý theo kết quả và khung logic trong xây dựng kế hoạch cải cách hành chính**

Để quản lý thực hiện kế hoạch CCHC, có thể sử dụng một số loại khung kế hoạch. Dưới đây là một số loại khung kế hoạch.

##### **4.1. Kế hoạch CCHC năm**

Theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ có thể sử dụng khung kế hoạch với các thành tố cụ thể trong bảng dưới đây:

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.....					
	2.....						
II. Cải cách TTHC	1. ....	1..... 2.....					
	2.....						
III. Cải cách tổ chức bộ máy HCNN	1. ....	1..... 2.....					
	2.....						
IV. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVN	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 CCHC	1. ....	1..... 2.....						
	2.....							
Tổng kinh phí: (bằng chữ)								

Bảng 1: Kế hoạch triển khai các nhiệm vụ CCHC (Công văn số 725/BNV-CCHC của Bộ Nội vụ).

Trong thực tế thực hiện CCHC những năm qua, một số địa phương đã áp dụng có hiệu quả phương pháp khung lô-gic và phương thức quản lý hướng vào kết quả trong xây dựng kế hoạch CCHC hàng năm.

Theo khung kế hoạch được minh họa ở Bảng 2 dưới đây, bản kế hoạch CCHC năm phản ánh đầy đủ các nội dung và yêu cầu của phương pháp Quản lý theo kết quả và phương pháp khung logic như đã phân tích ở phần trên.

Bản kế hoạch năm có một số điểm cần chú ý sau đây:

- Chúng có tác dụng giúp cho cán bộ lãnh đạo, quản lý CCHC trong chỉ đạo xây dựng kế hoạch CCHC cho cơ quan, đơn vị mình.

- Các hoạt động được thể hiện rõ ràng, mang tính định hướng. Chúng sẽ được cụ thể hóa thành các công việc cụ thể trong kế hoạch quý và tháng.

- Các kết quả đầu ra (các nhiệm vụ cụ thể) và các hoạt động được đánh mã số để phục vụ công việc theo dõi, kiểm tra, kiểm điểm đánh giá và báo cáo.

- Các lĩnh vực, kết quả đầu ra và các hoạt động đều đưa ra các chỉ tiêu hoàn thành và các bằng chứng cụ thể, làm cơ sở để kiểm điểm và đánh giá vào cuối năm.

- Về ngôn ngữ thể hiện, các kết quả đầu ra được thể hiện ở thể bị động hoặc thể hoàn thành, các hoạt động/công việc được thể hiện bằng các hành động.

- Về thời gian thực hiện, các kết quả đầu ra và các hoạt động được chia thành từng quý và được cụ thể đến từng tháng. Có thể chỉ thị thời gian bằng chữ và có thể bằng màu.

(Bảng Kế hoạch CCHC năm được cụ thể ở bảng 2).

Bảng 2: Kế hoạch CCHC năm...

MÃ SỐ	NỘI DUNG	CHỈ SỐ THỰC HIỆN	SẢN PHẨM	THỜI GIAN THỰC HIỆN												NGÂN SÁCH DỰ KIẾN	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP
				QI			QII			QIII			QVI					
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
<b>NHIỆM VỤ 1</b>	<b>CẢI CÁCH THỂ CHẾ</b>																	
Kết quả đầu ra 1.1																		
HD1.1.1																		
HD 1.1.2																		
Kết quả đầu ra 1.2																		
<b>NHIỆM VỤ 2</b>	<b>CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>																	
Kết quả đầu ra 2.1																		
HD2.1.1																		
HD2.1.2																		
Kết quả đầu ra 2.2																		



## **4.2. Kế hoạch CCHC quý**

Trên cơ sở kế hoạch năm, các hoạt động sẽ được cụ thể hoá thành các công việc trong kế hoạch quý và tháng.

Trong kế hoạch quý, cần chú ý một số điểm như sau:

- Kế hoạch quý cụ thể hóa các hoạt động đã được định hướng trong kế hoạch năm, đồng thời là công cụ để theo dõi và giám sát tiến độ thực hiện các hoạt động.

- Việc huy động tài chính cũng được theo dõi cụ thể trong kế hoạch công tác quý.

- Khi xây dựng kế hoạch quý, cần giữ nguyên nội dung các chỉ tiêu đánh giá và các tài liệu kiểm chứng của các kết quả đầu ra và các hoạt động trong kế hoạch năm để phục vụ công tác theo dõi và giám sát thực hiện trong quý.

- Cụ thể hoá các hoạt động thành các công việc. Cụ thể hoá các chỉ số đánh giá các công việc.

- Thời gian hoàn thành các công việc được thể hiện thành từng quý và được thể hiện thành từng tháng và tuần. Cần thể hiện thời gian của quý trước và quý sau để phục vụ công tác theo dõi.

- Có thể chỉ thị các mốc thời gian hoàn thành bằng chữ và có thể bằng màu.

## **4.3. Kế hoạch CCHC tháng**

Kế hoạch tháng là công cụ để theo dõi thực hiện các hoạt động và các công việc cụ thể trong tháng. Kế hoạch này được sử dụng để họp giao ban kiểm điểm công việc hàng tuần tại các đơn vị.

Trong kế hoạch tháng, cần chú ý một số điểm như sau:

- Viết tên các lĩnh vực và các kết quả đầu ra.

- Viết đầy đủ các hoạt động cùng các chỉ tiêu kết quả và các tài liệu kiểm chứng.

- Không nhất thiết phải thể hiện cột ngân sách.

- Thời gian hoàn thành các công việc được thể hiện thành từng tuần. Cần thể hiện thời gian của tháng trước và tháng sau để phục vụ công tác theo dõi.

## **5. Tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC**

### **5.1. Tổ chức hội nghị triển khai thực hiện kế hoạch**

Để hội nghị triển khai thực hiện kế hoạch được tổ chức có kết quả, cán bộ lãnh đạo, quản lý CCHC cần chỉ đạo chuẩn bị đầy đủ và chu đáo các vấn đề về nội dung và kỹ thuật, trong đó đặc biệt chú ý:

Thứ nhất, phải đảm bảo sắp xếp thời gian thích hợp để tất cả các bên tham gia thực hiện kế hoạch tham dự hội nghị.

Thứ hai, phải chỉ đạo xây dựng một chương trình làm việc đầy đủ và khoa học, thực hiện được tất cả các nội dung cũng như đạt được mục đích, yêu cầu đã đề ra. Trong trường hợp kế hoạch có quy mô hay phạm vi rộng, cần yêu cầu cán

bộ tham mưu dự kiến trước các phần thảo luận toàn thể, thảo luận nhóm, đặc biệt về biện pháp triển khai thực hiện kế hoạch.

Thứ ba, về mặt kỹ thuật, cần chỉ đạo chuẩn bị trước đầy đủ và chu đáo các mẫu biểu và công cụ quản lý thực hiện kế hoạch để trình bày và lấy ý kiến.

Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng là phải chỉ đạo chuẩn bị đủ các tài liệu in ấn cần thiết để phát cho các đại biểu tham gia hội nghị. Tốt nhất là cần phát trước tài liệu cho các đại biểu để có thời gian nghiên cứu trước khi tham gia hội nghị.

## 5. 2. Phân công tổ chức thực hiện kế hoạch

Trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC, cán bộ lãnh đạo, quản lý CCHC là người chỉ huy, phân công tổ chức và phối hợp thực hiện các nhiệm vụ và hoạt động/công việc của kế hoạch nhằm đảm bảo kế hoạch CCHC được thực hiện đúng tiến độ, đạt được mục tiêu và các yêu cầu đề ra.

Các nội dung công tác chỉ đạo, phân công tổ chức thực hiện và phối hợp được thể hiện trong mọi giai đoạn của quá trình thực hiện kế hoạch CCHC. Cụ thể trong đó bao gồm:

- Chỉ đạo tổ chức phổ biến kế hoạch (như đã phân tích ở phần trên).
- Chỉ đạo tổ chức xây dựng phương án thực hiện các nhiệm vụ.
- Phân công huy động nguồn lực thực hiện kế hoạch.
- Chỉ đạo phân công thực hiện các nhiệm vụ.
- Chỉ đạo công tác thu thập, phân tích, tổng hợp thông tin thực hiện.
- Chỉ đạo xử lý vướng mắc, vi phạm trong quá trình thực hiện kế hoạch.
- Chỉ đạo công tác theo dõi và giám sát, kiểm tra và đánh giá thực hiện.

## 5. 3. Bố trí và huy động ngân sách:

Trong triển khai thực hiện các nhiệm vụ của kế hoạch CCHC, huy động đầy đủ và đúng hạn nguồn lực tài chính là vô cùng cần thiết. Công việc này thường được thảo luận và thống nhất tại một cuộc họp riêng hoặc tại hội nghị triển khai thực hiện kế hoạch.

Bảng dưới đây có thể được sử dụng làm công cụ để thảo luận giữa các bên liên quan trong bố trí ngân sách thực hiện kế hoạch CCHC.

Mã số	Nội dung	Ngân sách theo kế hoạch	Nguồn cấp phát/huy động	Thời hạn cấp phát/huy động	Trách nhiệm theo dõi
<b>Lĩnh vực 1:</b>	<b>Cải cách TTHC</b>				
<b>Hoạt động 1.1</b>					
<b>Hoạt động 1.2</b>					

.....					
<b>Lĩnh vực 2:</b>	<b>Cải cách tổ chức bộ máy</b>				
<b>Hoạt động 2.1</b>					
<b>Hoạt động 2.2</b>					
.....					

Bảng 3: Kế hoạch bố trí và huy động ngân sách

Trên cơ sở ngân sách đã dự kiến để thực hiện các công việc/nhiệm vụ CCHC, cán bộ lãnh đạo, quản lý CCHC cần chỉ đạo thống nhất việc bố trí và huy động ngân sách trên các mặt sau:

Đơn vị cấp phát (hay huy động) nguồn lực cho hoạt động/lĩnh vực cụ thể có đảm bảo cam kết cấp phát (hay huy động) đủ nguồn lực hay không?

Nếu không đủ thì có thể cấp phát được bao nhiêu?

Đơn vị cấp phát (hay huy động) nguồn lực cho hoạt động/lĩnh vực cụ thể có đảm bảo cam kết cấp phát (hay huy động) nguồn lực đúng thời hạn yêu cầu hay không?

Ai là người chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc huy động ngân sách?

Các thoả thuận và cam kết về nguồn lực được ghi chép đầy đủ vào các ô cột tương ứng trong bảng trên.

Bảng phân công huy động ngân sách có thể được ký duyệt và gửi cho các bên liên quan và được sử dụng làm công cụ để theo dõi việc huy động tài chính thực hiện kế hoạch CCHC.

#### **5.4. Theo dõi, kiểm tra, đánh giá thực hiện kế hoạch:**

Trong quá trình thực hiện kế hoạch CCHC, cán bộ lãnh đạo, quản lý thực hiện kế hoạch CCHC có trách nhiệm chỉ đạo tổ chức công tác theo dõi và kiểm tra, đánh giá thực hiện kế hoạch.

Hoạt động theo dõi (hay giám sát) chủ yếu cung cấp thông tin về:

- Tiến độ thực hiện các hoạt động so với kế hoạch và các chỉ tiêu kết quả.
- Mức độ đạt được kết quả của các lĩnh vực/ngành so với các chỉ tiêu kết quả đã đề ra trong kế hoạch.
- Tình hình huy động và sử dụng các nguồn lực (tài chính, cơ sở vật chất và con người).

Kiểm điểm, đánh giá thực hiện kế hoạch là hoạt động định kỳ (có thể là 6 tháng, hàng năm, hoặc có thể dài hạn hơn) để kiểm điểm hoặc đánh giá việc hoàn thành các lĩnh vực CCHC theo chỉ tiêu kết quả và mục tiêu của kế hoạch. Đánh giá kết thúc thực hiện kế hoạch bao gồm đánh giá tính hiệu suất, hiệu quả và tác động của kế hoạch đối với sự phát triển KTXH của địa phương.

Đánh giá thực hiện kế hoạch cũng nhằm mục đích đưa ra những quyết định điều chỉnh cần thiết về nội dung công việc, tài chính và các nguồn lực và rút ra các bài học kinh nghiệm cho giai đoạn tiếp theo của kế hoạch hay kế hoạch tiếp theo.

Bảng dưới đây cho thấy các yếu tố trong theo dõi và đánh giá thực hiện kế hoạch CCHC:

	<b>Theo dõi/Kiểm tra</b>	<b>Kiểm điểm/Đánh giá</b>
<b>Mục đích</b>	Nhằm đo lường tiến độ thực hiện so với kế hoạch và chỉ số để kịp thời có giải pháp khắc phục/điều chỉnh.	Nhằm đánh giá hiệu suất/hiệu quả sử dụng nguồn lực, tác động, tính phù hợp, tính bền vững và rút ra bài học để cải tiến trong tương lai.
<b>Phạm vi/mức độ</b>	Rộng, bao trùm hầu hết các hoạt động.	Tập trung vào những kết quả, lĩnh vực chính.
<b>Nội dung chính</b>	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.
<b>Tần suất</b>	Theo định kỳ hàng tuần, hàng tháng và hàng quý.	Theo định kỳ 6 tháng, hàng năm, giữa kỳ (3 năm) và cuối kỳ (5 năm).
<b>Công cụ</b>	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 (3 năm), kết thúc chương trình (5 năm, 10 năm). Báo cáo điều tra (nội bộ hoặc độc lập) lĩnh vực CCHC (1 cửa, ISO, thông tin/truyền thông ...).
<b>Cách thức</b>	Nội bộ.	Nội bộ. Thuê bên ngoài (đánh giá độc lập).

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

### **1. Khái niệm báo cáo**

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

Báo cáo trong quản lý nhà nước là loại văn bản dùng để phản ánh tình hình thực tế, trình bày kết quả hoạt động công việc trong hoạt động của cơ quan

nhà nước, giúp cho việc đánh giá tình hình quản lý, lãnh đạo và đề xuất những biện pháp, chủ trương quản lý mới.

## **2. Chủ thể viết báo cáo**

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

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

## **2. Nội dung, cấu trúc báo cáo**

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

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

- Phân tích bối cảnh thực hiện;
- Đánh giá thực trạng;
- Đưa ra mục tiêu, phương hướng;
- Đưa ra các giải pháp thực hiện.

## **3. Yêu cầu của báo cáo**

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

phản ánh của chính cơ quan ban hành báo cáo. Do đó, để đạt được mục tiêu đề ra, một bản báo cáo phải đáp ứng các yêu cầu sau đây:

### ***Về nội dung***

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

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

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

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

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

### ***Về hình thức***

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

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

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

### ***Về tiến độ, thời gian***

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



ảnh hưởng đến cơ hội kinh doanh của doanh nghiệp. Do đó, báo cáo cần thiết phải được ban hành một cách nhanh chóng, kịp thời.

#### 4. Các loại báo cáo

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

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

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

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

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

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

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

+ *Báo cáo sơ kết*: Là báo cáo về một công việc đang còn được tiếp tục thực hiện. Trong quản lý, có những công việc đã được lập kế hoạch, lên chương trình từ trước, có những công việc được thực hiện ngoài kế hoạch khi phát sinh những tình huống không dự kiến trước. Dù trong trường hợp nào thì quá trình thực hiện cũng có thể nảy sinh những vấn đề không thể dự liệu được hoặc đã

được dự liệu chưa chính xác. Để hoạt động quản lý có chất lượng cao, việc thường xuyên nắm bắt tình hình thực tế, đánh giá thuận lợi, khó khăn, rút kinh nghiệm, đề ra những biện pháp mới, điều chỉnh hoạt động quản lý cho phù hợp với thực tế là điều cần thiết. Báo cáo sơ kết giúp cho cơ quan có thẩm quyền chỉ đạo sát sao, kịp thời, thiết thực đối với hoạt động của cấp dưới.

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

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

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

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

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

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

Nội dung của báo cáo tổng kết năm sẽ trình bày tất cả các mặt công tác của cơ quan, tổ chức trong một năm thực hiện kế hoạch; nêu rõ các số liệu cụ thể đã đạt được của các chỉ tiêu, kế hoạch cấp trên giao. Trong báo cáo tổng kết năm thường nêu lên kết quả phấn đấu một năm của tất cả cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, các ưu điểm và yếu kém, rút ra bài học kinh nghiệm

cho những năm tới, khen thưởng những đơn vị, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ, kế hoạch công tác. Trong báo cáo tổng kết năm cần dành một phần để nói về phương hướng, nhiệm vụ và những chỉ tiêu chủ yếu của kế hoạch năm tới của cơ quan, tổ chức. Vì vậy, báo cáo tổng kết công tác năm của cơ quan, tổ chức được biên soạn đầy đủ, công phu, được lấy ý kiến đóng góp của các đơn vị, cá nhân, cán bộ chủ chốt trong cơ quan, tổ chức.

## **5. Quy trình xây dựng báo cáo**

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

### *Bước 1: Chuẩn bị viết báo cáo;*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### *Bước 3: Viết báo cáo*

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

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

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

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

### **- Cách đánh số**

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

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

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

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

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

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

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

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

### ***- Lỗi định dạng***

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

### ***- Lỗi ngôn ngữ, văn phong***

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

### ***- Lỗi nội dung***

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

## **7. Kỹ năng sử dụng excel trong báo cáo nhanh**

### **7.1. Khái niệm báo cáo nhanh**

Để có thể phản ánh kịp thời, thiết thực phục vụ cho công tác quản lý, điều hành thì yếu tố thời gian trong báo cáo là vô cùng quan trọng. Thời gian báo cáo nói chung được quy định phù hợp với yêu cầu của từng loại công việc, trong đó, báo cáo nhanh ngày càng trở nên phổ biến, thích ứng với tốc độ biến đổi ngày càng nhanh của xã hội và công việc.

Yêu cầu về báo cáo nhanh là một thách thức lớn đối với người làm báo cáo, nếu không được trang bị và rèn luyện những kỹ năng thích hợp.

Báo cáo nhanh là một dạng báo cáo chuyên đề, có thể là báo cáo định kỳ hay đột xuất và có các đặc điểm là nội dung cô đọng (tập trung vào những vấn đề cơ bản, theo yêu cầu của quản lý); có thể xử lý nhanh (xây dựng nhanh, chuyển phát nhanh và đọc nhanh) và hình thức linh hoạt, tùy theo nội dung cần báo cáo.

Báo cáo nhanh được thực hiện theo “chế độ báo cáo nhanh”, bao gồm các quy định về nội dung, cách thức, hình thức, thời gian, người báo cáo và người nhận báo cáo. Báo cáo nhanh chủ yếu dựa trên các số liệu thống kê, ghi chép thực tế. Do đó, muốn báo cáo nhanh phải cập nhật thông tin thường xuyên hàng ngày. Việc cập nhật thông tin hàng ngày được thực hiện bằng sổ ghi chép hoặc nhập dữ liệu vào máy tính, từ đó hình thành một cơ sở dữ liệu, bao gồm các thông tin cần thiết, ví dụ báo cáo nhanh của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thường gồm:

- Khách hàng
- Tên loại hồ sơ
- Lĩnh vực
- Yêu cầu của khách hàng
- Ngày tiếp nhận
- Tình trạng xử lý: chờ xử lý - đã xong - đã trả - có vướng mắc
- Lý do vướng mắc: không đúng cửa hay hồ sơ không đầy đủ/hợp lệ

## 7. 2. Sử dụng Pivot Table trong Excel để báo cáo nhanh

Căn cứ vào các dữ liệu thống kê hàng ngày nói trên, thông qua xử lý bằng công cụ Pivot Table trong Excel, cho phép đánh giá tình hình tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc.

Pivot Table là một tiện ích tự động của Excel nhằm giúp người sử dụng thực hiện nhanh cách thao tác như trích lọc dữ liệu, tạo báo cáo, thống kê, ..., đồng thời, giúp phân tích dữ liệu theo một yêu cầu cụ thể nào đó.

Dưới đây là một bài tập thực tế, giúp hiểu rõ hơn về cách sử dụng Pivot Table trong Excel để thống kê số lượng từng loại hồ sơ và tỷ lệ của chúng so với tổng số hồ sơ đã tiếp nhận.

Trước hết, cần cập nhật thông tin trong Excel, chẳng hạn như Bảng dữ liệu dưới đây:

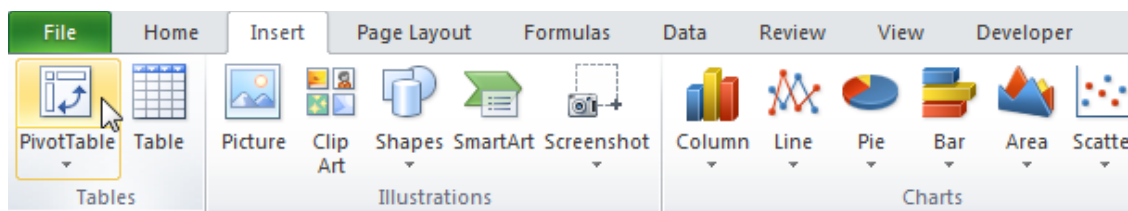
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	K.hàng	Hồ sơ	Lĩnh vực	Yêu cầu	Ngày	K. nhận 1	K.nhận 2	Nhận chuyển	CQ.g.quyết	Vướng	Đã g.quyết	Đã trả KQ
A	Kết hôn	TPHT	Đăng ký	12-Dec				x	UBND xã		x	x
B	QSDĐ	DCXD	Bổ sung	12	x							
C	Khai sinh	TPHT	Đăng ký	12			x		UBND xã		x	x
D	Xây dựng	DCXD	Giấy phép	12		x						
E	DKKD	TCKT	Giấy phép	12		x						
F	Khai sinh	TPHT	Ch.thực	13			x		UBND xã		x	x
G	Dự án	TPHT	Ch.thực	13			x		UBND xã	x		
H	Khai tử	TPHT	G.chứng tử	14			x		UBND xã		x	
I	Kết hôn	TPHT	Ch.thực	14			x		UBND xã		x	
K	Lý lịch	TPHT	Xác nhận	15			x		UBND xã		x	x



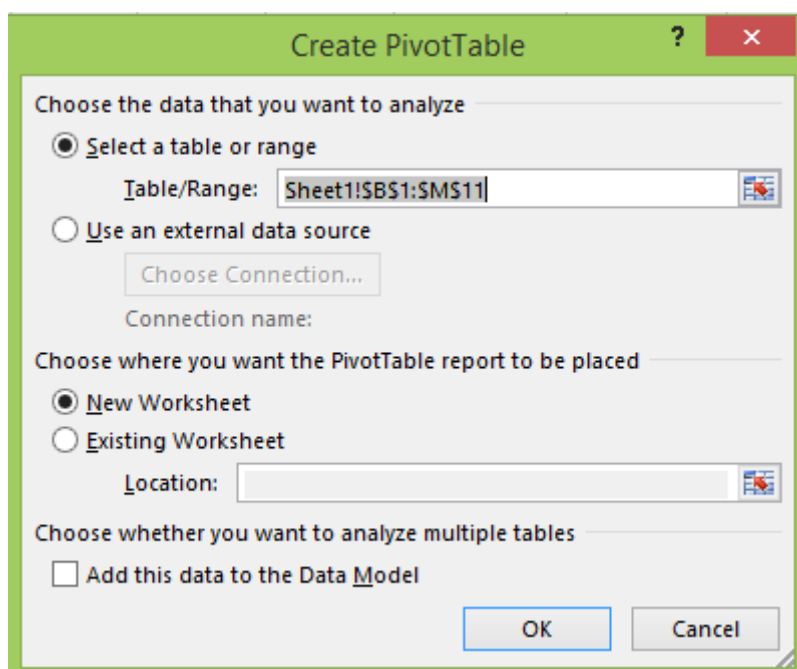
Dữ liệu trên thể hiện ghi chép của nhân viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về việc tiếp nhận hồ sơ. Thông tin chi tiết được mô tả ngắn gọn trong một dòng, với các thông tin của một lần tiếp nhận hồ sơ. Chẳng hạn: Tên khách hàng, loại hồ sơ tiếp nhận, lĩnh vực xử lý, yêu cầu cụ thể của khách hàng, ngày nhận hồ sơ, lý do không tiếp nhận và kết quả giải quyết hồ sơ.

Cách sử dụng Pivot Table để thống kê dữ liệu được tiến hành như sau:

*Thao tác 1:* Chọn menu Insert

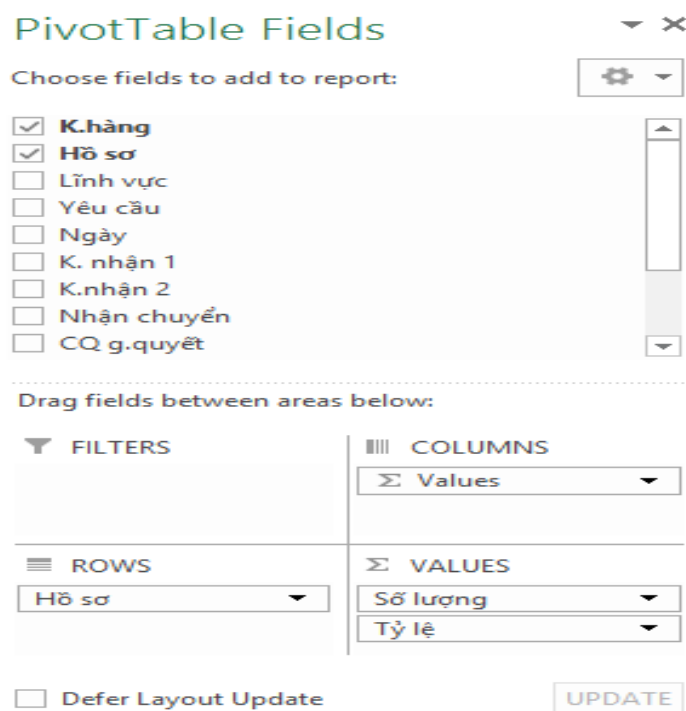


*Thao tác 2:* Nhấn vào biểu tượng Pivot Table ở menu Insert, sẽ có một cửa sổ mới hiện ra, đó là Create Pivot Table:

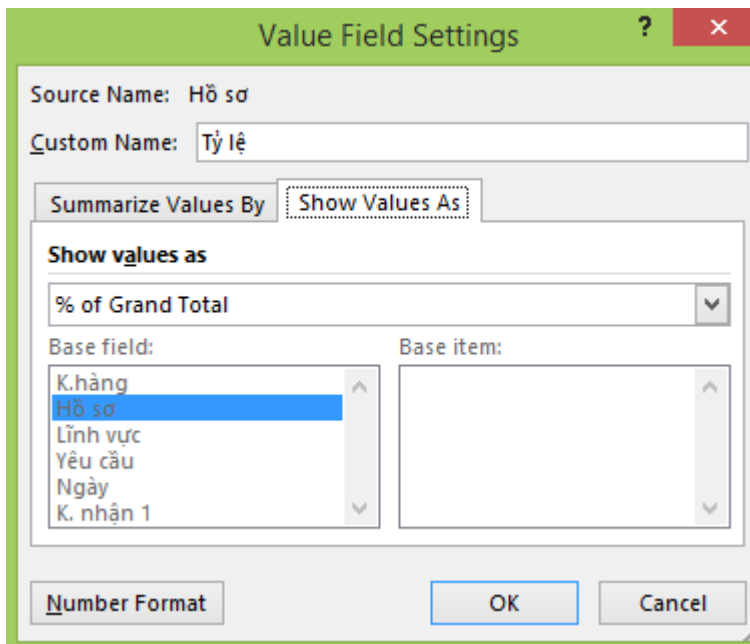


*Thao tác 3:* Trong Create Pivot Table, bạn nhấn chọn OK để tạo một Pivot Table theo chế độ mặc định của Excel.

Khi đó bảng Pivot Table Fields sẽ hiện ra:



- Để tính toán số lượng mỗi loại hồ sơ và tỷ lệ % của loại hồ sơ đó trên tổng số hồ sơ đã ghi nhận, cần thực hiện các bước sau:
  - Kéo cột Hồ sơ vào vùng Row Labels
  - Kéo cột K.hàng vào vùng Values
  - Nếu cột chứa dữ liệu dưới dạng Text, hàm mặc định Excel sẽ chọn cho vùng Values sẽ là hàm Count (hàm đếm số lượng). Nếu cột chứa dữ liệu dạng chữ số, hàm mặc định Excel lựa chọn là hàm Sum (hàm tính tổng số)
    - Có thể đổi tên của cột bằng cách nhấp chuột vào tên cột trong vùng Values và chọn chức năng Value Field Settings. Gõ tên muốn đặt cho cột vào mục Custom Name sau đó bấm OK để xác nhận thay đổi
  - Kéo cột Hồ sơ vào vùng Values (hàm mặc định Excel sẽ chọn là hàm Sum). Bạn thực hiện các bước sau để tính toán tỷ lệ % của loại hồ sơ:
    - Nhấp chuột vào tên cột trong vùng Values và chọn chức năng Value Field Settings
    - Chọn Tab “Show Values As”, trong mục Show values as chọn % of Grand Total



- Chọn OK và cuối cùng là kết quả sau khi hoàn thành các bước trên:

Hồ sơ	Số lượng	Tỷ lệ
DKKD	1	10%
Dự án	1	10%
Kết hôn	1	10%
Kết hôn	1	10%
Khai sinh	2	20%
Khai tử	1	10%
Lý lịch	1	10%
QSD Đ	1	10%
Xây dựng	1	10%
<b>Tổng số</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Tiến hành tương tự các bước như trên để tính toán tổng số và tỷ lệ % của các dữ liệu khác như: Thống kê lĩnh vực hồ sơ, thống kê lý do không tiếp nhận hồ sơ, thống kê kết quả giải quyết yêu cầu của khách hàng./.

## CHUYÊN ĐỀ 4: KỸ NĂNG PHỐI HỢP CÔNG TÁC TẠI CẤP HUYỆN

### 1. Khái niệm phối hợp công tác:

Phối hợp (tiếng Anh: coordination) là làm việc với nhau một cách hòa hợp mà trong đó các chủ thể đều thực hiện hành vi nhằm đạt được mục tiêu đã xác định với sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các hành vi.

Phối hợp công tác là cùng nhau hành động, hỗ trợ lẫn nhau của hai hay nhiều cơ quan, tổ chức hoặc của hai hay nhiều cá nhân để đạt mục tiêu xác định.

Có thể hiểu, phối hợp là quá trình liên kết các hoạt động hỗ trợ, hợp tác lẫn nhau của các công chức, các cơ quan hành chính, các tổ chức xã hội nhằm tổ chức thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước.

Yêu cầu phối hợp đặt ra bất cứ khi nào công việc phải thực hiện với sự tham gia của hơn một cơ quan, tổ chức. Phần lớn các công việc trong quản lý hành chính nhà nước đều cần có sự phối hợp của nhiều công chức, nhiều cơ quan hành chính và các tổ chức xã hội. Vì thế, phối hợp giữ một vai trò quan trọng bảo đảm cho các tổ chức hành chính nhà nước hoàn thành được các mục tiêu quản lý xã hội của mình.

Phối hợp tồn tại trong suốt quá trình quản lý từ hoạch định, tổ chức, chỉ đạo cho đến kiểm tra, giám sát; ở đâu có quản lý thì ở đó có nhu cầu phối hợp. Trong hoạt động quản lý nhà nước ở cấp huyện, luôn có sự phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn với nhau trên các lĩnh vực, như trong tuyển dụng cán bộ, công chức, trong tuyên truyền pháp luật, trong phòng chống dịch, bảo vệ an ninh, an toàn xã hội, ... phối hợp giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức xã hội, tổ chức chính trị - xã hội (cơ quan của Đảng, Nhà nước, tổ chức công đoàn, phụ nữ, thanh niên,...) và phối hợp với các chủ doanh nghiệp dân doanh trên địa bàn cấp huyện để giải quyết những vấn đề về sản xuất, ô nhiễm môi trường, quyền lợi của công nhân,...

Như vậy, *“Phối hợp là phương thức tổ chức hoạt động giữa các cơ quan nhà nước với nhau hoặc giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp hoặc giữa các cán bộ, công chức với nhau để thực hiện các chức năng, nhiệm vụ, chức trách được giao nhằm thực hiện mục tiêu chung”*.

Trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước, trừ những hoạt động tác nghiệp mang tính chuyên môn hoá về kỹ thuật, nghiệp vụ, còn phần lớn các công việc trong quản lý hành chính nhà nước đều cần có sự phối hợp của nhiều cán bộ, công chức, nhiều cơ quan hành chính và các tổ chức xã hội. Vì thế, phối hợp giữ một vai trò quan trọng bảo đảm cho các tổ chức hành chính nhà nước hoàn thành được các mục tiêu quản lý xã hội của mình.

### 2. Sự cần thiết của phối hợp công tác:

Phối hợp nhằm góp phần hoàn thiện, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động trong quản lý. Thực tế đặt ra nếu được trang bị đầy đủ những kỹ năng phối

hợp và có kinh nghiệm thì chất lượng hoạt động của cán bộ, công chức sẽ được nâng lên. Chính vì vậy, phối hợp đem lại lợi ích thiết thực trong việc xác định vị trí pháp lý, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các chủ thể khi tham gia phối hợp hoạt động trong quản lý hành chính nhà nước.

Phối hợp là một yêu cầu cần thiết phải làm sau khi đã tiến hành chuyên môn hoá và phân công lao động. Do đó, sự phân công, chuyên môn hoá càng cao thì việc phối hợp càng cần thiết và tổ chức càng có cơ cấu phức tạp thì càng cần phải đặt ra yêu cầu phối hợp tốt hơn. Phối hợp giúp cải tiến cung cách tổ chức hoạt động của các chủ thể bằng cách áp dụng kỹ năng mới vào công việc cụ thể, một tình huống trong thực tế hoặc nâng cấp điều chỉnh một kỹ năng đang áp dụng trong đời sống xã hội.

Trong quản lý hành chính, phối hợp tốt nhằm thiết lập các mối liên hệ hợp tác giữa các chủ thể, chống lại bệnh cục bộ, chỉ quan tâm đến vai trò chuyên môn và quyền lợi của bộ phận mình mà không nghĩ đến vai trò, nhiệm vụ của bộ phận khác. Đồng thời, phối hợp là cơ sở để thiết lập những mối quan hệ hợp tác giữa các bộ phận, các tổ chức và cá nhân có liên quan.

Phối hợp còn là cơ sở để các chủ thể thực hiện ý chí của mình trong quy trình phối hợp. Làm tốt công tác phối hợp sẽ thực hiện được mục tiêu của quá trình quản lý, rút ngắn được thời gian, tiết kiệm chi phí trong cả quá trình phối hợp, đảm bảo được lợi ích của các bên, góp phần nâng cao chất lượng quản lý.

Phối hợp góp phần xử lý nhanh chóng, kịp thời, chuẩn xác, khách quan đúng pháp luật các vụ việc trong đời sống xã hội; không ngừng cải thiện cách thức, biện pháp, tiến hành tổ chức hoạt động; phối hợp xây dựng, thiết lập mối quan hệ tốt đẹp giữa các chủ thể. Những yếu tố này có ý nghĩa rất quan trọng đối với sự phát triển của xã hội và góp phần cải cách nền hành chính trong giai đoạn hiện nay ở nước ta.

### **3. Ý nghĩa, nguyên tắc, mục đích, yêu cầu của phối hợp công tác:**

#### **a) Ý nghĩa của phối hợp công tác:**

- Phối hợp công tác tạo cơ sở cho việc thực hiện đúng, có hiệu quả chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan phối hợp.

- Phối hợp công tác góp phần nâng cao ý thức, trách nhiệm công vụ, đề cao kỷ luật, kỷ cương qua đó góp phần phát triển kinh tế - xã hội và bảo đảm các quyền công dân.

- Phối hợp công tác sẽ phát huy được các nguồn lực để tập trung và xử lý có hiệu quả những khó khăn, phức tạp trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ mà đối với một người, một cơ quan, tổ chức không thể giải quyết được.

- Phối hợp công tác giúp cùng nhau đạt mục tiêu chung của UBND cấp huyện hơn là đề cao vai trò của mỗi cơ quan chuyên môn.

- Phối hợp công tác giúp gắn bó, tin tưởng giữa các cơ quan, giữa cán bộ, công chức của các cơ quan chuyên môn với nhau, tạo nên bầu không khí làm việc tốt và một tập thể thống nhất.

b) Nguyên tắc phối hợp công tác: Việc phối hợp công tác được dựa trên nguyên tắc đảm bảo pháp chế, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các bên phối hợp theo quy định của Hiến pháp và pháp luật nhằm mục đích chung là đảm bảo cho Hiến pháp, pháp luật được thực hiện một cách nghiêm chỉnh, thống nhất vì mục tiêu dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh. Công khai, minh bạch trong phối hợp và xử lý chính xác, kịp thời đúng pháp luật trong phối hợp.

- *Nguyên tắc lãnh đạo thống nhất*: Lãnh đạo huyện như nhạc trưởng phối hợp với các nhạc công trong dàn nhạc, vạch ra kế hoạch thống nhất. Lãnh đạo công tác phối hợp phải là người chủ trì các cuộc họp, đứng đầu các ban chỉ đạo, uỷ ban phối hợp, thường xuyên kiểm tra mức độ phối hợp giữa các bộ phận, nhóm, các tổ chức đơn vị và cá nhân. Cần xây dựng nội dung hoạt động của các đơn vị, tổ chức, các bộ phận và các cá nhân. Trong tổ chức phải được văn bản hoá và phổ biến cho các bên có liên quan; quy chế phối hợp liên ngành cần được xây dựng trên nguyên tắc lợi ích của các bên; cần rà soát lại các quy định phối hợp cho phù hợp với sự thay đổi của môi trường, đặc biệt chú ý đến quy chế hoạt động của các ban phối hợp liên ngành.

- *Nguyên tắc chia sẻ thông tin*: Đây là nguyên tắc đòi hỏi các bên tham gia hoạt động phối hợp có trách nhiệm cung cấp thông tin cho nhau một cách trung thực, chính xác và không vụ lợi. Thực hiện nguyên tắc này bảo đảm các luồng thông tin từ trên xuống (ra quyết định quản lý), từ dưới lên và thông tin ngang (giữa các bộ phận, nhóm, cá nhân cùng cấp) được thông suốt. Có các loại thông tin sau:

- + Thông tin nói (báo cáo miệng, cuộc họp, điện thoại)
- + Thông tin viết (báo cáo bằng văn bản, ấn phẩm, internet, ...)

Trong thời đại công nghệ thông tin như hiện nay thì MIS (Management Information System – hệ thống thông tin quản lý) có vai trò rất quan trọng trong hoạt động phối hợp.

Ngoài ra, sự tiếp xúc trực tiếp giữa các bộ phận, các công chức với nhau bao giờ cũng đem lại nhiều thông tin có ích cho hoạt động phối hợp nhất. Do đó, trong hoạt động phối hợp nói riêng cũng như trong hoạt động quản lý hành chính nói chung thông tin nên được trao đổi thường xuyên hơn.

- *Nguyên tắc chuyên môn hoá đi đôi với hợp tác hoá*: Nguyên tắc này có nghĩa là mỗi chủ thể, đơn vị chỉ chuyên về một việc, một lĩnh vực nhất định như chuyên môn hoá về cán bộ hay chuyên môn hoá về sản xuất, phân công cho mỗi vùng, mỗi ngành hoặc mỗi xí nghiệp chỉ chuyên sản xuất một sản phẩm hay một loại sản phẩm nhất định. Đi đôi với chuyên môn hoá đòi hỏi phải có hợp tác hoá, tức là từ các cá nhân trở thành tập thể, từ các tổ chức riêng lẻ đi đến hợp tác có



tổ chức bằng cách phối hợp với những bước đi tuần tự từ thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp. Có thể thấy việc áp dụng nguyên tắc này trong những hoạt động hành chính, chẳng hạn như phối hợp của các công chức ở phòng công chứng hay sự phối hợp của các cán bộ, công chức và các tổ chức có liên quan khi giải quyết hồ sơ giao đất, cho thuê đất và chuyển mục đích sử dụng đất trên địa bàn huyện...

- *Đảm bảo tính khách quan*: Thực hiện nguyên tắc, các bên tham gia phối hợp phải tuân thủ những yêu cầu, đòi hỏi của quy luật khách quan, lấy những yêu cầu khách quan của công việc chứ không được áp đặt ý muốn chủ quan của mình làm cơ sở cho hoạt động phối hợp. Các bên phải căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình và phân tích những công việc cụ thể trên cơ sở thực tế đặt ra để xác định loại công việc cần phải phối hợp.

Ngoài ra, trong nguyên tắc này, cần có sự phối hợp ngay từ khâu đầu tiên khi lập kế hoạch, đừng để trong quá trình thực hiện mới phát hiện yêu cầu phối hợp. Tất cả các bên liên quan đều phải được dự tính trong kế hoạch; kế hoạch thực hiện quyết định trong quản lý, một chính sách phải bao gồm kế hoạch phối hợp giữa các bên liên quan; các bên liên quan phải viết cam kết thực hiện kế hoạch phối hợp và các bên liên quan phải biết kỹ năng phối hợp: Phối hợp là một kỹ năng có thể chuyển giao (huấn luyện) được; mỗi bộ phận, cá nhân đều phải được đào tạo bồi dưỡng kỹ năng phối hợp.

#### c) Mục đích của phối hợp:

Mục đích của công tác, phối hợp là tăng cường trách nhiệm, tạo điều kiện thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình theo quy định của pháp luật có liên quan đến nội dung phối hợp. Mục đích cuối cùng của phối hợp là tạo ra sự thống nhất, đồng thuận, bảo đảm chất lượng và hiệu lực, hiệu quả trong quản lý nhà nước.

#### d) Yêu cầu của phối hợp làm việc:

- Khi phối hợp công tác các cơ quan, tổ chức hoặc các cá nhân thực hiện theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, chức trách của mình theo quy định của pháp luật; bảo đảm kết quả công việc được giải quyết với chất lượng cao nhất; nâng cao trách nhiệm và hiệu quả các công việc của các bên, bảo đảm hiệu quả hoạt động của hệ thống hành chính cấp huyện.

- Bảo đảm tính khách quan trong quá trình phối hợp;

- Bảo đảm yêu cầu chuyên môn, chất lượng và thời hạn phối hợp;

- Bảo đảm kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động phối hợp; đề cao trách nhiệm cá nhân của Thủ trưởng cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp và cán bộ, công chức tham gia phối hợp.

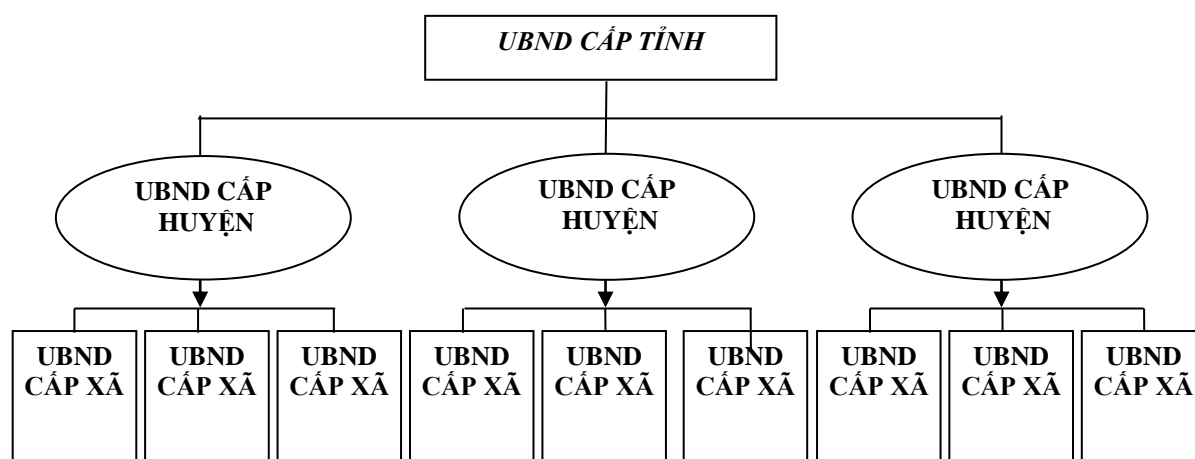
### **4. Các hình thức phối hợp công tác tại cấp huyện:**

Trong quản lý hành chính nhà nước, các dạng phối hợp theo chiều dọc (giữa cấp trên và cấp dưới) và theo chiều ngang (giữa các cơ quan ngang cấp

nhau) đều là các hoạt động phối hợp trong cùng một hệ thống hành chính nhà nước.

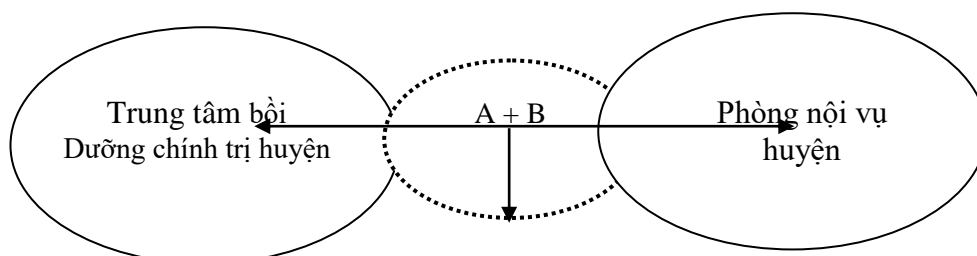
- Phối hợp dọc là cơ chế phối hợp mang tính thứ bậc trong quan hệ hành chính, thể hiện quyền lực của cấp trên đối với cấp dưới, được bảo đảm bằng các quy định. Vì vậy, cơ chế phối hợp này không có nhiều biểu hiện phức tạp. Ví dụ: Chủ tịch UBND huyện là người đứng đầu cơ quan hành chính cấp huyện, chịu trách nhiệm chỉ đạo, phân công công việc và phối kết hợp hoạt động của cán bộ, công chức trong UBND huyện, của các phòng chức năng nhằm đạt được mục tiêu.

**Sơ đồ 1:** Phối hợp theo chiều dọc (thứ bậc- Hierarchy)



Có thể thấy cơ chế phối hợp này trong hệ thống hành chính nhà nước ở nước ta như quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước cấp trên với cơ quan hành chính nhà nước cấp dưới theo hệ thống dọc, ví dụ như quan hệ giữa UBND cấp huyện với UBND cấp xã.

- Phối hợp ngang: là cơ chế phối hợp giữa các thiết chế đồng cấp trong các tổ chức hành chính nhà nước. Cơ chế phối hợp này diễn ra thường xuyên và phổ biến trong hoạt động của các công chức của phòng. Trong cơ chế phối hợp ngang thì tính phức tạp trong hoạt động phối hợp được nâng thêm một mức, nó đòi hỏi cao hơn về trách nhiệm của các cá nhân tham gia.



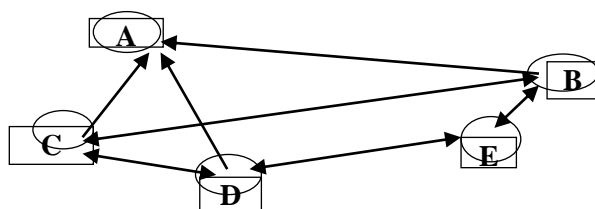
**Sơ đồ:**

Phối hợp theo chiều ngang (Hợp tác - Partnership)

- Phối hợp theo mạng lưới là cơ chế phối hợp được thực hiện trên cơ sở nhiều thiết chế khác nhau với nhiều cơ quan, tổ chức khác nhau. Có thể nói rằng đây là cơ chế phối hợp phức tạp nhất. Bởi lẽ hoạt động phối hợp này không

những diễn ra trong hệ thống mà còn có sự phối hợp với các thiết chế ngoài hệ thống. Hoạt động phối hợp này được thực hiện trên cơ sở đảm bảo bằng tính quyền lực trong phạm vi thẩm quyền của các cơ quan hành chính nhà nước và các hoạt động đàm phán, thương thảo trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của các tổ chức, cá nhân.

Cơ chế phối hợp mạng lưới thường diễn ra khi tiến hành thực hiện các chương trình, dự án, chính sách... của nhà nước. Đó là các hoạt động phối hợp của các cơ quan hành chính nhà nước thẩm quyền chung (UBND), cơ quan hành chính nhà nước thẩm quyền riêng với các tổ chức, cá nhân hay các nhóm lợi ích xã hội.



**Sơ đồ 3:** Phối hợp theo mạng lưới (Network)

Sau khi xác định được loại công việc cần phối hợp trong hoạt động quản lý, trên cơ sở các dạng phối hợp để tiến hành lựa chọn hình thức phối hợp làm sao đạt hiệu quả cao nhất. Sau đây, chúng ta nghiên cứu về hình thức phối hợp.

Hình thức phối hợp, đó là sự biểu hiện bên ngoài các hoạt động phối hợp dựa trên các cơ chế phối hợp đã được xác định nhằm thực tốt chức năng, nhiệm vụ được giao.

Có hai hình thức cơ bản để lựa chọn trong hoạt động phối hợp: Phối hợp bên trong và phối hợp bên ngoài.

*- Phối hợp bên trong:*

Đây là hình thức phối hợp cơ bản, phổ biến trong quản lý hành chính ở địa phương. Qua đó các cơ quan quản lý có thẩm quyền ở địa phương dựa vào những quy định của pháp luật (Luật Tổ chức chính quyền địa phương ...) ban hành quy chế hoạt động trong hệ thống hành chính ở địa phương mình. Trong đó xác định rõ nhiệm vụ, quyền hạn của từng tổ chức, từng thành viên uỷ ban, mối quan hệ công tác giữa các thành viên với uỷ ban; giữa các thành viên với các cơ quan, bộ phận chuyên môn; giữa các cơ quan, bộ phận chuyên môn với UBND, giữa UBND cấp huyện với UBND cấp xã; giữa cơ quan chuyên môn với UBND cấp xã được thể hiện khá cụ thể rõ ràng.

Theo cách phối hợp này, các cơ quan chức năng thường xuyên kiểm tra việc thực hiện phối hợp trên cơ sở các quy định về chức năng, nhiệm vụ của tổ chức, cá nhân, đồng thời kiểm tra tiến độ thực hiện kế hoạch thường kỳ hay định kỳ; qua đó sửa đổi, bổ sung những quy định phối hợp còn thiếu hoặc bất hợp lý.

*- Phối hợp với bên ngoài:*

Là hình thức hoạt động mang tính hướng ngoại nhằm thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ được giao. Khi nói đến lựa chọn cách thức phối hợp với bên ngoài thì nên hiểu rằng đó là sự phối hợp thực hiện công việc phát sinh giữa các cơ quan, bộ phận không nằm trong nội bộ với nhau.

Các trường hợp phối hợp công tác cơ bản của UBND cấp huyện bao gồm:

- Phối hợp công tác theo quy định của pháp luật, ví dụ: Nghị định số 56/2012/NĐ-CP ngày 16/07/2012 của Chính phủ về việc quy định trách nhiệm của UBND các cấp (bao gồm cấp Huyện) trong việc bảo đảm cho các cấp Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam tham gia quản lý nhà nước; hoặc Điều 58 Luật Phòng, chống tham nhũng quy định Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền tuyên truyền, giáo dục nhân dân... thực hiện các quy định của pháp luật về phòng chống tham nhũng, phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc phát hiện, xác minh, xử lý vụ việc tham nhũng v.v.

- Phối hợp công tác theo quyết định của cấp trên, chủ yếu là của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh. Ví dụ: trong Quy chế phối hợp do UBND tỉnh A ban hành quy định việc UBND cấp huyện có trách nhiệm triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại huyện, phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành, đặc biệt là với Sở Nội vụ trong triển khai thực hiện.

- Phối hợp công tác do tự UBND huyện quyết định như phối hợp với Công an tỉnh và các sở hữu quan trong phòng, chống nghiện, hút ma túy v.v.

- Phối hợp theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức khác như của Huyện ủy, HĐND huyện.

Do yêu cầu công việc mà nhất định họ phải phối hợp với nhau, cách thức này có những hình thức cơ bản dưới đây:

+ *Tổ chức cuộc họp:*

\* Cơ quan chủ trì có quyền tổ chức họp một hoặc nhiều lần để thảo luận trực tiếp với cơ quan phối hợp về công việc phối hợp.

\* Cơ quan chủ trì gửi (các) cơ quan phối hợp những văn bản trước khi họp, gồm: Hồ sơ, tài liệu có liên quan và các vấn đề cần xin ý kiến; công văn mời họp, trong đó xác định thời gian, địa điểm, nội dung chính của cuộc họp và thành phần tham dự.

Nội dung cuộc họp phải được cơ quan chủ trì ghi thành biên bản, lưu hồ sơ và do chủ tọa ký xác nhận. Cơ quan chủ trì gửi biên bản đó cho các cơ quan phối hợp.

Phối hợp thông qua việc họp giao ban, định kỳ hoặc đột xuất. Đây là cách thức thường áp dụng diễn ra liên tục tại UBND cấp huyện. Sau một khoảng thời gian nhất định thường là một tuần, tháng, quý, năm thì UBND cấp huyện kiểm điểm lại hoạt động đã qua. Qua đó đánh giá rút kinh nghiệm đồng thời đưa ra phương hướng, nhiệm vụ cho thời gian tới.

+ *Lập tổ chức phối hợp liên cơ quan:*

Hình thức này được áp dụng khi cần phải giải quyết một sự kiện nào đó, một công việc nào đó mà đòi hỏi phải có nhiều cơ quan chuyên môn tham gia.

Ngoài ra, trong thực tế chúng ta cũng thấy có việc phối hợp giữa UBND cấp huyện với các tổ chức chính trị - xã hội. Các tổ chức chính trị - xã hội không có chức năng về quản lý hành chính nhà nước. Tuy nhiên, các cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao, pháp luật quy định họ có quyền phối hợp với các tổ chức chính trị xã hội nhằm giải quyết một cách có hiệu quả nhất những vấn đề phát sinh trên địa bàn do mình quản lý mà vấn đề đó có liên quan đến hoạt động của các tổ chức chính trị- xã hội. Hoạt động quản lý nhà nước ở địa phương đạt được hiệu quả cũng một phần nhờ vào sự đóng góp của các tổ chức chính trị- xã hội.

Việc phối hợp với các tổ chức chính trị- xã hội được thể hiện bằng văn bản về quy chế phối hợp giữa UBND huyện với các tổ chức đó. Ví dụ, trong quy chế phối hợp giữa UBND huyện với Mặt trận Tổ quốc huyện có ghi: "Mặt trận Tổ quốc huyện phối hợp với UBND huyện giải quyết các vấn đề có liên quan đến lĩnh vực tôn giáo - dân tộc trên địa bàn huyện" hoặc như quy chế phối hợp giữa UBND huyện với Liên đoàn lao động huyện có ghi "Đại diện UBND huyện là thành viên trong các Hội đồng, các Ban chỉ đạo thực hiện các chủ trương, nhiệm vụ công tác có liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công, nhân viên chức lao động do UBND huyện thành lập."

+ *Lấy ý kiến bằng văn bản:*

Đây là hình thức mà cơ quan chủ trì lấy thông tin của các cơ quan phối hợp và các cơ quan khác, các chuyên gia về một số thông tin quan trọng có liên quan đến công việc phối hợp.

\* Cơ quan chủ trì có thể lấy ý kiến về công việc phối hợp (ví dụ: đề án) thông qua việc gửi hồ sơ đề án đến cơ quan phối hợp.

\* Cơ quan chủ trì gửi hồ sơ công việc (đề án) cho cơ quan phối hợp và phải xác định những nội dung cần xin ý kiến đối với từng cơ quan phối hợp căn cứ vào nhiệm vụ phối hợp đã được nêu trong kế hoạch xây dựng đề án.

\* Cơ quan phối hợp phải chấp hành thời hạn tham gia ý kiến theo đề nghị của cơ quan chủ trì theo quy định và chịu trách nhiệm về ý kiến của mình về những vấn đề thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan; nếu đồng ý với công việc đó (đề án) thì cũng phải trả lời bằng văn bản.

\* Trường hợp cơ quan chủ trì không tiếp thu ý kiến của cơ quan phối hợp thì phải giải thích lý do, thông báo cho cơ quan đó và chịu trách nhiệm về phương án của mình.

+ Khảo sát, điều tra: hình thức này rất tốt khi phối hợp xây dựng đề án, dự án để lấy những số liệu, lấy những thông tin cần thiết để ra quyết định.



+ Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan chủ trì hoặc cơ quan phối hợp và thông tin cho cơ quan phối hợp về những vấn đề có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan đó.

+ Ngoài ra, hiện nay còn có một hình thức phối hợp rất quan trọng là phối hợp thông qua mạng. Để tiến hành thành công công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước thì nhất thiết nên hành chính Việt Nam phải quan tâm đến việc phát triển chính phủ điện tử. Điều đó cũng có nghĩa là phối hợp thông qua mạng là yêu cầu tất yếu khách quan để phát triển chính phủ điện tử, nhất là ở UBND cấp huyện. Hình thức phối hợp thông qua mạng phát triển sẽ rất có ích cho hoạt động quản lý hành chính. Từ đó hình thức này sẽ dần trở thành hình thức phối hợp cơ bản của nền hành chính quốc gia, nó sẽ thay thế những hình thức phối hợp khác tồn kém hơn nhưng không còn phù hợp nữa. Đó cũng là yêu cầu khách quan của công cuộc xây dựng đất nước trong giai đoạn hiện nay.

### **5. Xây dựng kế hoạch phối hợp công tác tại UBND cấp huyện**

Việc lập kế hoạch phối hợp tại UBND cấp huyện là quyết định xem *ai giữ vị trí chủ trì, kết nối các hoạt động của các tổ chức, cá nhân? ai phối hợp và phải làm gì? làm như thế nào? làm khi nào?...* Thế nhưng, thực tiễn quản lý hành chính, có những công việc có sự tham gia của nhiều cơ quan, tổ chức, nhưng không có tổ chức, cá nhân nào chịu trách nhiệm chính hoặc nếu có phân công người chủ trì (tổ chức, cá nhân) thì đôi khi lại không đúng chức năng của mình... Vì vậy, hiệu quả thực hiện những nhiệm vụ cụ thể không cao và đôi khi không rõ trách nhiệm thuộc cơ quan nào khi xảy ra nhưng hậu quả không mong muốn.

Kế hoạch phối hợp trong quản lý hành chính là cái cầu bắc qua những khoảng trống để có thể đi đến đích. Tuy rằng chúng ta ít khi tiên đoán được tương lai chính xác và mặc dù có khá nhiều các yếu tố nằm ngoài sự kiểm soát của chúng ta, chúng có thể phá vỡ cả những kế hoạch tốt nhất đã có, nhưng nếu không có kế hoạch thì các sự kiện sẽ xảy ra một cách ngẫu nhiên và làm cho hoạt động phối hợp trong quản lý hành chính trở nên "ông chẳng bà chuộc", "ông nói gà bà nói vịt".

Do vậy, lập kế hoạch phối hợp tại UBND cấp huyện là một quá trình đòi hỏi kiến thức cũng như sự am hiểu về chuyên môn, nghiệp vụ của công việc. Vì thế, sau khi xác định được *công việc cần có sự phối hợp* trong quản lý hành chính thì việc đầu tiên cần phải làm là xây dựng kế hoạch nhằm làm cho các hoạt động trong quản lý hành chính được phối hợp nhịp nhàng.

*Kế hoạch phối hợp* cũng chứa đựng các đặc trưng của kế hoạch nói chung và những đặc trưng riêng, đặc thù. Khi nói phối hợp, tức là nói đến các hoạt động liên quan đến nhiều tổ chức, bộ phận, cá nhân với những chức năng, nhiệm vụ khác nhau. Hoạt động phối hợp chỉ có thể xảy ra khi xuất hiện một công việc cụ thể nào đó mà một tổ chức, cá nhân không thể độc lập làm được mà cần có sự hỗ trợ của các tổ chức, cá nhân khác. Vì vậy, kế hoạch phối hợp có những đặc



trung riêng, nghĩa là, phải có đầu mối kết nối sự phối hợp của các tổ chức, đơn vị, cá nhân.

Có thể hiểu, ***kế hoạch phối hợp trong quản lý hành chính cấp huyện là hệ thống những công việc dự định cần phải làm, trong đó, thể hiện sự phân công rõ ràng về người chủ trì, người phối hợp cũng như mục tiêu, cách thức, nguồn lực, thời hạn nhằm thực hiện hiệu quả một nhiệm vụ cụ thể.***

Kế hoạch phối hợp trong quản lý hành chính có thể bắt nguồn từ một nhiệm vụ cụ thể trong kế hoạch công tác chung của từng đơn vị, ví dụ như một dự án làm đường liên xã của huyện. Kế hoạch phối hợp trong quản lý hành chính cũng có thể bắt nguồn từ một nhiệm vụ đột xuất nảy sinh trong quá trình vận động của xã hội như xuất hiện một ổ dịch bệnh ở người hoặc gia súc buộc chính quyền địa phương phải dập tắt ổ dịch đó. Như vậy, cũng có thể xem kế hoạch phối hợp trong quản lý hành chính là một loại kế hoạch trong kế hoạch. Việc trả lời các câu hỏi nói trên cũng cần thiết để xác định quy trình các bước lập kế hoạch như sau:

#### *Bước 1: Xác định công việc cần có sự phối hợp*

Trong các cơ quan quản lý hành chính, một số công việc mang tính chất tác nghiệp cá nhân của công chức thường không cần sự phối hợp. Vì vậy, để lập kế hoạch phối hợp trong hoạt động quản lý hành chính cần phải xác định *công việc đó có cần đến sự phối hợp* của các đơn vị hay cá nhân khác hay không, nghĩa là, phải khẳng định được, căn cứ vào nhiệm vụ, chức năng của mình (tổ chức, cá nhân) thì không thể độc lập thực hiện được công việc đó mà cần có sự phối hợp của nhiều tổ chức, cá nhân khác. Tiếp đó, phải trả lời câu hỏi: ai (tổ chức, cá nhân) chịu trách nhiệm chính thực thi nhiệm vụ đó (tức là xác định người chủ trì, giữ vai trò kết nối các hoạt động)? ai (tổ chức, cá nhân) giữ vai trò tham gia, phối hợp? Việc *xác định công việc cần có sự phối hợp* có ý nghĩa quan trọng trong việc xác định cơ quan, tổ chức có trách nhiệm chính trong việc xây dựng kế hoạch phối hợp trong quản lý hành chính.

#### *Bước 2: Phân tích công việc cần phối hợp*

Sau khi xác định được công việc cần có sự phối hợp, cần phải mô tả, phân tích nó một cách chi tiết: đây là loại công việc cần phối hợp dọc, phối hợp ngang hay phối hợp của nhiều cơ quan, tổ chức; có bao nhiêu tổ chức, cá nhân tham gia vào công việc phối hợp này; trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của các tổ chức, cá nhân tham gia vào công việc phối hợp, cần phải xác định được người chủ trì (đơn vị, cá nhân) giữ vai trò đầu mối cần phải tiến hành các hoạt động gì? người (đơn vị, cá nhân) tham gia, phối hợp chịu trách nhiệm đến đâu? cơ chế, cách thức tiến hành các hoạt động phối hợp này như thế nào?

#### *Bước 3: Thiết lập các mục tiêu*

Sau khi mô tả và phân tích chi tiết công việc cần phối hợp, bước tiếp theo cần phải xác định được kết quả đầu ra, các mục tiêu muốn đạt đến trong quản lý

hành chính tại cấp huyện. Kế hoạch có khả thi hay không phụ thuộc rất nhiều vào việc xác định kết quả đầu ra và các mục tiêu.

*Mục tiêu* là trạng thái mong đợi, cần có của hệ thống sau một thời gian nào đấy. Như vậy, mục tiêu được dùng để chỉ cái đích hoặc kết quả mà các tổ chức mong muốn đạt đến. Mục tiêu trả lời câu hỏi, *cần đạt được "cái gì?"* đó là sự định hướng cho hoạt động con người (tổ chức); cần hoặc được *hướng vào việc tạo ra một kết quả* nhất định cả về số lượng và chất lượng; đây là một trong những động lực chính thúc đẩy các thành viên của tổ chức hoạt động tốt hơn, có hiệu quả hơn.

Trong thực tiễn, đôi khi người ta thường dễ chủ quan, áp đặt kết quả đầu ra (do nôn nóng hoặc ý chí chủ quan của người lãnh đạo). Vì vậy, việc đề ra những mục tiêu đòi hỏi phải phân tích kỹ lưỡng nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài lực) của tổ chức, môi trường mà tổ chức đang tồn tại (đặc biệt những quy định của pháp luật về vấn đề này). Các mục tiêu sẽ xác định kết quả cần thu được và chỉ ra các điểm kết thúc trong các việc cần làm, nơi nào cần phải được chú trọng, ưu tiên và cái gì cần hoàn thành bằng một mạng lưới các chính sách, thủ tục, quy tắc, nguồn lực.

#### *Bước 4: Phát triển các tiền đề lập kế hoạch phối hợp*

Các tiền đề lập kế hoạch là các dự báo, các chính sách, văn bản quy phạm pháp luật có thể áp dụng. Chúng chính là các yếu tố môi trường mà ta sẽ tiến hành thực hiện kế hoạch phối hợp tại UBND cấp huyện. Vì thế, sự nhất trí về các tiền đề lập kế hoạch phối hợp của các tổ chức, cá nhân tham gia phối hợp trong hoạt động quản lý hành chính giữ một vai trò quan trọng. Trong thực tế, một trong những nguyên tắc cơ bản lập kế hoạch phối hợp trong hoạt động quản lý hành chính là các cá nhân được giao nhiệm vụ lập kế hoạch càng hiểu biết và nhất trí với nhau trong việc sử dụng các tiền đề thích hợp cho việc lập kế hoạch thì việc lập kế hoạch càng được phối hợp chặt chẽ hơn.

#### *Bước 5: Dự kiến phân công công việc cho các đơn vị, cá nhân tham gia phối hợp và xác định các phương án để lựa chọn*

Xác định phương án để lựa chọn, nghĩa là tìm và nghiên cứu các phương án hành động để lựa chọn. Ít khi trong một kế hoạch lại không có phương án hợp lý để lựa chọn. Vấn đề là không phải là tìm ra tất cả các phương án mà là giảm bớt các phương án cần lựa chọn để sao cho chỉ còn những phương án có nhiều triển vọng nhất để đưa ra phân tích.

#### *Bước 6: Thoả thuận, điều chỉnh sự phân công công việc cần phối hợp cho các đơn vị, cá nhân tham gia và phân bổ nguồn lực*

Sau khi tìm được các phương án và phân tích các điểm mạnh, điểm yếu, những thuận lợi, khó khăn của chúng, cần phải lượng hoá các công việc phối hợp trong hoạt động quản lý hành chính dưới ánh sáng của các tiền đề và mục tiêu.

Thông thường trong bước này, cần phải tổ chức cuộc họp hoặc lấy ý kiến các đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động phối hợp để điều chỉnh sự phân công và phân bổ nguồn lực. Một kế hoạch phối hợp tại UBND cấp huyện càng chi tiết, càng cụ thể và đạt được sự đồng thuận cao của các thành viên tham gia sẽ đảm bảo cho việc cam kết và thực thi kế hoạch được nhịp nhàng. Bước này đòi hỏi ý thức trách nhiệm cao và đạo đức nghề nghiệp của những người (tổ chức, cá nhân) tham gia phối hợp. Bởi lẽ, trong thực tiễn quản lý, có những công việc chỉ có thể giao cho một đơn vị, cá nhân nhưng cũng có công việc có thể giao cho nhiều đơn vị, cá nhân thực hiện. Tại thời điểm này đơn vị, cá nhân này đảm nhiệm là tối ưu nhưng ở thời điểm khác rất có thể phải do một đơn vị, cá nhân khác đảm nhiệm mới tối ưu. Nếu người (tổ chức, cá nhân) tham gia phối hợp chỉ vì lợi ích của mình mà không nghĩ tới lợi ích chung, lợi ích toàn cục thì việc xây dựng kế hoạch phối hợp rất khó có sự đồng thuận.

*Bước 7: Quyết định phương án lựa chọn*

Lựa chọn phương án hành động là thời điểm kế hoạch đã được chấp thuận - thời điểm thực sự để ra quyết định thông qua kế hoạch phối hợp giữa các đơn vị, cá nhân tham gia. Thông thường trong bước này, một bản kế hoạch phối hợp chi tiết tại UBND cấp huyện sẽ được gửi tới các đơn vị, cá nhân tham gia để chuẩn bị cho việc thực thi kế hoạch.

*Bước 8: Giao cho đơn vị chủ trì, giữ vai trò đầu mối theo dõi, kiểm tra tiến trình kế hoạch phối hợp*

Trách nhiệm của lãnh đạo UBND huyện là cần thường xuyên theo dõi việc thực hiện công việc của công chức trong UBND để có những chỉ dẫn hay hỗ trợ cần thiết nhằm đạt mục tiêu công việc./.

# CHUYÊN ĐỀ 5: KỸ NĂNG THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

## I. KHÁI QUÁT VỀ CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

### 1. Hệ thống văn bản pháp luật về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

Sau Nghị quyết số 38/CP ngày 04/5/1994 của Chính phủ về cải cách một bước thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của công dân và tổ chức, thành phố Hồ Chí Minh, được sự đồng ý của Thủ tướng Chính phủ, đã thực hiện thí điểm mô hình một cửa, một dấu, tại Quận 5 và huyện Củ Chi từ 1995-1998. Cũng trong giai đoạn này, sau thành phố Hồ Chí Minh, nhiều địa phương khác cũng đã chủ động thí điểm mô hình một cửa, mô hình một cửa, một dấu. Các cuộc thí điểm tại thành phố Hồ Chí Minh cũng như ở các địa phương khác, bước đầu đã đạt được nhiều kết quả tốt, mở ra cơ hội để phát triển mô hình này.

Tháng 6/2003, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ đã tổ chức Hội nghị tổng kết thí điểm mô hình một cửa, mô hình một cửa, một dấu và trên cơ sở đó, Bộ Nội vụ đã tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04/9/2003 về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

Sau một thời gian thực hiện cơ chế một cửa, ngày 22/6/2007, Thủ tướng Chính phủ đã có Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, thay thế Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 4/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ để phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010.

Ngày 25/03/2015, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Quyết định số 09 đã tiếp tục khẳng định những vấn đề tốt thể hiện trong Quyết định số 93, đồng thời bổ sung nhiều điểm mới nảy sinh trong quá trình thực hiện cơ chế một cửa, đặc biệt là cơ chế một cửa liên thông hiện đại.

## 2. Khái niệm

### 2.1. Khái niệm Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ: "*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức*".

"*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị điện tử và áp dụng phần mềm điện tử trong các giao dịch*

*hành chính giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ để chuyển đến các cơ quan chuyên môn giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước".*

Như vậy, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại thực chất là việc áp dụng công nghệ thông tin điện tử vào hoạt động tiếp nhận, xử lý giải quyết và trả kết quả. Việc triển khai thực hiện Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại giúp cho hoạt động tiếp nhận và trả kết quả mang tính chuyên môn sâu, đảm bảo sự liên thông giữa các phòng ban và tiến tới chuyên nghiệp hiện đại; đồng thời cũng tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch, đảm bảo tính công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết công việc; từng bước đơn giản hoá các thủ tục hành chính.

## **2.2. Khái niệm cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

Căn cứ theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ:

*"Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước".*

*"Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước".*

Như vậy, cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước, cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Đây chính là mối quan hệ liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước nhằm giải quyết các công việc hành chính có liên quan đến tổ chức, cá nhân.

## **3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

Căn cứ theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ, việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông phải tuân theo các nguyên tắc sau:



- Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo quy định.

Đây là một nguyên tắc cơ bản nhằm đảm bảo tính công khai, minh bạch của các thủ tục hành chính. Các thủ tục hành chính này phải được công bố bằng văn bản của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh. Điều này cũng để đảm bảo tính thống nhất trong việc triển khai các thủ tục hành chính của địa phương.

- Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

Đây là nguyên tắc tất yếu của cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cũng là một trong các mục tiêu của cải cách hướng tới giảm tải thời gian của tổ chức, cá nhân khi thực hiện các thủ tục hành chính với cơ quan có thẩm quyền.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

- Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

#### **4. Mục tiêu của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

Mỗi cơ quan hành chính nhà nước có chức năng, nhiệm vụ và phạm vi thẩm quyền nhất định trong việc thực thi công vụ. Nếu như trước đây, khi có nhu cầu giải quyết công việc có liên quan đến cơ quan hành chính nhà nước, cá nhân, tổ chức sẽ phải trực tiếp liên hệ với cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, phải đến với nhiều cơ quan khác nhau để có sự đồng ý của các bên liên quan. Chính điều này đã gây ra nhiều khó khăn, phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đã mở ra một cơ hội mới để khắc phục các hạn chế nói trên. Việc triển khai thực hiện cơ chế này đã tạo ra một phương thức phục vụ mới, một cách làm mới của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết các yêu cầu của cá nhân, tổ chức. Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được triển khai thống nhất, đồng bộ tại tất cả các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương theo quy định của pháp luật đã hình thành một mô hình thống nhất trong việc giải quyết yêu cầu của cá nhân, tổ chức.

Có thể nói, cơ chế một cửa có những ưu điểm nổi trội, đảm bảo tính công khai, minh bạch, nhanh chóng, thuận tiện, đơn giản, rõ ràng, đồng bộ, kịp thời và tập trung tại một địa điểm. Do vậy, cơ chế một cửa có ý nghĩa to lớn trong công cuộc cải cách nền hành chính nhà nước. Thế giới đã và đang hướng đến xây dựng một nền hành chính hiện đại, trong sạch, vững mạnh, nền hành chính phục vụ. Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là tất yếu trong xu thế hội nhập và phát triển hiện nay tại Việt Nam.



## **II. QUẢN LÝ THEO KẾT QUẢ TRONG THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

### **1. Khái niệm quản lý theo kết quả**

Công việc là tất cả những gì cần làm, muốn làm, phải làm.

Quản lý theo kết quả dựa trên kết quả đầu ra để đánh giá công chức. Kết quả đầu ra như thế nào sẽ là căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi công chức. Đây là cách đánh giá cơ bản hiện nay trong nền hành chính hiện đại.

Hiện nay, chúng ta đang sống trong kỷ nguyên của sự thay đổi kỳ diệu, trong thời kỳ toàn cầu hóa với rất nhiều áp lực cạnh tranh đặt lên vai các tổ chức kinh tế, trong xã hội thông tin mà người lao động ở cấp thấp có thể tiếp cận được thông tin nhanh như các nhà lãnh đạo, trong xã hội mà nhu cầu của con người trở nên đa dạng, phong phú. Trong bối cảnh đó, các nguyên tắc của quản lý công truyền thống bị cho là quá cứng nhắc, thiếu linh hoạt; nó cũng làm cho những người làm trong lĩnh vực công trở nên ỉ ạch, ngại thay đổi, sợ va chạm, không thích mạo hiểm và lãng phí các nguồn lực thay vì sử dụng chúng một cách hiệu quả. Bộ máy nhà nước do vậy chứa đựng quá nhiều người dư thừa, những người không làm được việc, nhưng cũng không thể cho nghỉ. Sự thăng tiến trong tổ chức theo hệ thống thứ bậc thường được xem xét dựa trên thâm niên công tác hơn là năng lực cá nhân. Điều này làm cho lĩnh vực công thiếu hấp dẫn đối với những người trẻ và những người thực sự có năng lực.

Trong quản lý công truyền thống, các cơ quan của nhà nước thường dựa vào đầu vào để đo lường hiệu quả công việc. Ví dụ như việc phân bổ kinh phí cho các trường học thường căn cứ vào số lượng học sinh của nhà trường, công tác hỗ trợ xã hội được thực hiện dựa trên số lượng người nghèo trên địa bàn. Với cách làm này, các tổ chức công thường thiếu nhiệt huyết trong việc thực hiện chức trách của mình, thậm chí họ còn được phân phối nhiều nguồn lực hơn khi hiệu quả quản lý thấp hơn.

Để khắc phục vấn đề này, quản lý công mới đòi hỏi phải dựa vào đầu ra để đo lường hiệu quả quản lý. Quản lý công mới sử dụng đầu ra của công việc như là tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả quản lý thay vì quan tâm đến đầu vào của công việc.

### **2. Sự cần thiết của quản lý theo kết quả**

Phương thức quản lý truyền thống chủ yếu dựa trên cơ chế kiểm soát theo đầu vào hoặc qui trình; dẫn đến nhà quản lý và những người thực hiện đều bị trói chặt vào cơ chế. Nhà quản lý và những người thực hiện cố gắng thực hiện đúng các quy định, nhưng không phải chịu trách nhiệm về kết quả đầu ra, tất yếu dẫn đến những hạn chế nhất định về hiệu lực, hiệu quả của quản lý. Tình hình đó đòi hỏi phải có sự thay đổi. Phương pháp quản lý theo kết quả chính là một giải pháp có thể khắc phục được hạn chế nói trên.

Quản lý theo kết quả không quá chú trọng đến việc đề ra các qui định chi tiết, chặt chẽ về đầu vào (kinh phí, nguồn nhân lực, ...) hay quy trình, thủ tục

(cách thức triển khai) mà tập trung sự chú ý vào kết quả cuối cùng của công việc. Quản lý theo kết quả là cơ hội để các nhà quản lý cũng như những người thừa hành phát huy tính năng động, chủ động, sáng tạo của mình, để tìm ra cách thức thực hiện công việc của mình một cách hiệu quả nhất. Quá trình quản lý theo kết quả được thể hiện qua mô hình Chuỗi kết quả.

### 3. Chuỗi kết quả

Chuỗi kết quả được hợp thành từ các kết quả đạt được trong một khung thời gian cụ thể và gắn kết với nhau theo mối quan hệ logic nguyên nhân - kết quả.

#### Mô hình chuỗi kết quả



Nhìn vào mô hình chuỗi kết quả này, có thể thấy:

- Đầu vào là những nguồn lực, như tiền, nhân lực và vật lực, được sử dụng để thực hiện các hoạt động và từ đó tạo nên kết quả.
- Hoạt động là quá trình sử dụng các yếu tố đầu vào để tạo ra các sản phẩm cuối cùng ở đầu ra.
- Kết quả bao gồm 3 cấp độ:
  - + Đầu ra là loại hàng hóa, dịch vụ hay sản phẩm cụ thể do các cơ quan, đơn vị tạo ra và cung cấp cho xã hội trong quá trình thực hiện.
  - + Kết quả là các tác động, ảnh hưởng đến cộng đồng từ quá trình tạo ra một đầu ra hoặc nhóm các đầu ra.
  - + Tác động là những kết quả mang tính chất dài hạn nhờ việc đạt được các kết quả trung hạn nói trên.

#### **4. Quản lý theo kết quả trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

##### **4.1. Xác định các yếu tố của chuỗi kết quả**

Để quản lý theo kết quả đối với công tác một cửa nói chung và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nói riêng, trước hết, phải xác định các yếu tố của chuỗi kết quả, bao gồm: các yếu tố đầu vào, các hoạt động, các yếu tố đầu ra, các kết quả đạt được và tác động, ảnh hưởng của các kết quả đó.

- Các yếu tố đầu vào:
  - Số lượng và chất lượng đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
  - Cơ sở vật chất và thiết bị tại nơi làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- Các phương pháp và công nghệ được sử dụng cho công tác một cửa
- Các hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- Giao tiếp, tiếp nhận yêu cầu của cá nhân, tổ chức
- Làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ
- Làm thủ tục chuyển, giải quyết hồ sơ
- Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ
- Làm thủ tục nhận lại hồ sơ đã giải quyết
- Làm thủ tục trả kết quả cho cá nhân, tổ chức

##### **4.2. Chu trình đánh giá trong quản lý theo kết quả**

+ Xác định mục tiêu: Xác định một cách rõ ràng, có thể đo lường được các kết quả cần phải đạt được và cách thức thực hiện để đạt được các kết quả đó.

+ Xác định các chỉ số: Với mỗi mục tiêu, xác định chính xác cần phải đo lường cái gì theo thang/nội dung đã định.

+ Đặt chỉ tiêu: Với mỗi chỉ số, xác định mức kết quả phải đạt được theo kế hoạch hoặc theo mong đợi, thời gian cụ thể phải đạt kết quả.

+ Theo dõi kết quả: Xây dựng cơ chế theo dõi để thường xuyên thu thập thông tin về các kết quả đã đạt được trên thực tế.

+ Xem xét và báo cáo kết quả: So sánh kết quả đạt được trên thực tế với các chỉ tiêu đã đặt ra.

+ Tổng hợp các đánh giá: Thực hiện các đánh giá để mang lại những thông tin về kết quả mà các thông tin đó không có sẵn khi tiến hành theo dõi, thu thập thông tin.

+ Sử dụng thông tin về kết quả: Sử dụng thông tin về kết quả có được từ việc theo dõi, thu thập thông tin và từ việc đánh giá ở trên để học hỏi và ra quyết định trong quá trình quản lý nội bộ.

### **4.3. Các yêu cầu đánh giá trong quản lý theo kết quả**

*Thứ nhất*, đánh giá kết quả công tác một cửa phải bảo đảm các nguyên tắc của việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, đó là:

- Hướng vào cá nhân, tổ chức: Giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho khách hàng, tránh gây khó khăn, phiền hà cho cá nhân, tổ chức; công khai, minh bạch, đáp ứng các yêu cầu của cá nhân, tổ chức và mang lại sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Tuân thủ pháp luật: Hồ sơ bảo đảm đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ; xử lý hồ sơ đúng quy định về thời gian, quy trình, thủ tục; giải quyết yêu cầu của cá nhân, tổ chức theo đúng quy định của pháp luật.

- Hoàn tất công vụ: Thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao, tôn trọng, lịch sự và phục vụ tốt các yêu cầu của cá nhân, tổ chức.

*Thứ hai*, cần tiếp cận và áp dụng các phương pháp đánh giá khoa học, hiện đại.

- Đánh giá đồng bộ các yếu tố trong Chuỗi kết quả: đầu vào, hoạt động, đầu ra, các kết quả đạt được và ảnh hưởng của chúng. Có thể đánh giá theo tuần, theo tháng, theo quý, trên cơ sở những tiêu chí cụ thể, lượng hóa kết quả đầu ra. Ví dụ như tuần này đã nhận được bao nhiêu hồ sơ, kiểm tra bao nhiêu hồ sơ, bao nhiêu hồ sơ được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền, bao nhiêu hồ sơ trả lại cá nhân, tổ chức...

- Đánh giá cả số lượng và chất lượng đối với tất cả các yếu tố, trong đó, đánh giá chất lượng là quan trọng, có ý nghĩa quyết định. Chất lượng của một dịch vụ hay một sản phẩm là “khả năng thỏa mãn nhu cầu người sử dụng”. Do đó, các tiêu chí “đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức”, “làm hài lòng cá nhân, tổ chức” là những tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đánh giá từng yếu tố là quan trọng, nhưng quan trọng hơn là so sánh tương quan giữa các yếu tố để thấy được hiệu quả của công việc. Chất lượng đầu vào (đội ngũ công chức, cơ sở vật chất, thiết bị và các phương pháp, công nghệ được sử dụng) mà yếu kém sẽ ảnh hưởng đến chất lượng của các hoạt động và làm hạn chế chất lượng của các sản phẩm đầu ra. Nhưng chất lượng đầu vào tốt mà chất lượng các hoạt động của công chức không tốt thì cũng không thể tạo ra được các sản phẩm có chất lượng tốt được. Quan hệ giữa đầu vào và đầu ra, cũng như quan hệ giữa các sản phẩm đầu ra và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng, nói lên hiệu quả của công việc. Việc đánh giá hiệu quả cho phép chúng ta phát hiện chính xác nguyên nhân của những hạn chế, chúng nằm ở

khâu nào trong chuỗi kết quả, thuộc mối quan hệ giữa các yếu tố nào trong đó, từ đó, có biện pháp khắc phục.

### **III. TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ PHẦN MỀM MỘT CỬA NHẪM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN QUẢN LÝ THEO KẾT QUẢ**

Để quản lý theo kết quả, cần áp dụng hệ thống phần mềm một cửa, một cửa liên thông thành thạo, ứng dụng công nghệ thông tin chuyên nghiệp. Đây cũng là đòi hỏi tất yếu của nền hành chính hiện đại. Thời gian qua, nhiều tỉnh đã triển khai hệ thống phần mềm một cửa trên các website của tỉnh cũng như của các huyện. Với tính năng chuyên nghiệp và hiện đại, hệ thống phần mềm một cửa này đã giúp cho nhân dân nắm được những thủ tục hành chính cơ bản với từng loại giấy phép, điều này giảm thiểu rất nhiều thời gian đi lại của dân, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân dân trong tỉnh khi thực hiện các thủ tục hành chính.

Từng hạng mục thủ tục gắn liền với những hồ sơ nhất định, rõ ràng, gắn với những quy trình của cơ chế một cửa, một cửa liên thông cụ thể. Điều này giúp cho người dân dễ dàng nắm bắt được những quy trình cụ thể với từng loại thủ tục hành chính, hiểu được hồ sơ giấy tờ của mình được giải quyết theo trình tự như thế nào.

Bản thân các công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sẽ nắm rõ hơn được quy trình, thực hiện một cách thống nhất trên phạm vi toàn tỉnh, ở các lĩnh vực quản lý hành chính khác nhau.

### **IV. KỸ NĂNG KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN**

#### **1. Mục đích:**

Sự hài lòng là khả năng đáp ứng các yêu cầu cơ bản của đối phương. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là khả năng đáp ứng yêu cầu ở một mức độ nhất định của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đối với cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết công việc của mình.

Mục đích của khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

#### **2. Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

##### **2.1. Các yếu tố đo lường sự hài lòng**

Sự hài lòng nói chung được tác động bởi nhiều yếu tố khách quan và chủ quan khác nhau, từ phía người thực hiện và người thụ hưởng.

Tuy nhiên, sự hài lòng của cá nhân, tổ chức chủ yếu phụ thuộc vào 5



nhóm yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, đó là: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; công chức giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị của các nhân, tổ chức.

*Nhóm yếu tố về tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước:*

- Nơi ngồi chờ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

*Nhóm yếu tố liên quan đến thủ tục hành chính*

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.
- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

*Nhóm yếu tố liên quan đến công chức trực tiếp giải quyết công việc*

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

*Nhóm yếu tố liên quan đến kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công*

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

*Nhóm yếu tố liên quan đến tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị*



- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

## **2.2. Phương pháp đo lường sự hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Làm thế nào để có được sự hài lòng của cá nhân, tổ chức? Cơ quan hành chính nhà nước cần thường xuyên thăm dò, nắm bắt sự đánh giá của cá nhân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính do mình cung cấp và tìm hiểu xem sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với từng loại dịch vụ đó như thế nào. Kết quả thăm dò sẽ chỉ rõ lý do vì sao cá nhân, tổ chức không hài lòng? Không hài lòng đối với những khâu nào? Liên quan đến trách nhiệm của cá nhân, đơn vị nào? Những thông tin đó là căn cứ thực tiễn để điều chỉnh, làm tốt hơn và đạt được được sự hài lòng cao hơn của cá nhân, tổ chức.

Làm thế nào để thường xuyên có thể nắm bắt được sự hài lòng của cá nhân, tổ chức? Việc tổ chức các cuộc điều tra xã hội học khá phức tạp, tốn kém và đòi hỏi nhiều công sức, do vậy, không thể tiến hành thường xuyên. Giải pháp cho vấn đề này là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thể tiến hành việc thăm dò nhanh, thường xuyên đối với những cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vào các thời điểm thích hợp (lúc cá nhân, tổ chức chờ đợi và khi đã nhận kết quả) bằng một trong những phương pháp sau:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;

- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời;

- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;

- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;

- Khảo sát qua gọi điện thoại; nhắn tin SMS;

- Khảo sát qua thư điện tử;

- Khảo sát thông qua màn hình điện tử; IPAD, nút bấm...

Việc xây dựng Phiếu điều tra có thể tham khảo một số nội dung trong Phiếu hỏi của Bộ Nội vụ, cụ thể như sau:

**Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1= rất không hài lòng)

<b>Nhận định</b>	<b>Rất hài lòng  5</b>	<b>Hài lòng  4</b>	<b>Bình thường  3</b>	<b>Không hài lòng  2</b>	<b>Rất không hài lòng  1</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch	5	4	3	2	1

sự					
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1

21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác *(xin viết cụ thể)*:

.....  
 .....

**V. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA CÔNG CHỨC THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH VÀ CÔNG CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

## **1. Giao tiếp là gì?**

Giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin giữa các cá nhân, thông qua hệ thống các ký hiệu, dấu hiệu và hành vi. Giao tiếp cũng có thể hiểu là các hình thức biểu lộ tình cảm, trò chuyện, diễn thuyết, trao đổi thư tín, thông tin giữa các cá nhân.

Giao tiếp có nhiều cấp độ khác nhau: giao tiếp với bản thân, giao tiếp giữa hai người, giao tiếp trong một nhóm người và giao tiếp trong một tổ chức. Giao tiếp cũng được phân ra thành nhiều loại khác nhau: về phương thức giao tiếp (trực tiếp hoặc gián tiếp), về ngôn ngữ giao tiếp (ngôn từ hoặc phi ngôn từ), về quy cách giao tiếp (chính thức hay không chính thức), về quan hệ trong giao tiếp (cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp) và về các lĩnh vực giao tiếp (trong kinh doanh, trong công vụ, ...).

Giao tiếp có vai trò quan trọng đặc biệt đối với con người, xã hội: Mang lại sự hiểu biết lẫn nhau, thỏa mãn các nhu cầu chia sẻ giữa các cá nhân; duy trì và phát triển mối quan hệ và tăng cường sự gắn bó giữa các cá nhân, tập thể; nâng cao sự hiểu biết thông qua người khác và tạo cơ hội để phối hợp thực hiện các mục tiêu công việc chung.

## **2. Văn hóa, văn minh trong giao tiếp công vụ**

Văn hóa là sản phẩm của loài người, văn hóa được tạo ra và phát triển trong quan hệ qua lại giữa con người và xã hội. Song, chính văn hóa lại tham gia vào việc tạo nên con người và duy trì sự bền vững và trật tự xã hội. Văn hóa được truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác thông qua quá trình xã hội hóa. Văn hóa được tái tạo và phát triển trong quá trình hành động và tương tác xã hội của con người.

Có thể nói, văn hóa là tổng thể những giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo ra, được con người tiếp nhận, gìn giữ và phát triển, nhằm thỏa mãn nhu cầu tinh thần của con người.

Văn hóa của mỗi cá nhân, mỗi cộng đồng người tạo nên những nét riêng biệt, đặc trưng của cá nhân, cộng đồng người ấy. Trong hoạt động công vụ, đó là những hoạt động mang quyền lực nhà nước, văn hóa được thể hiện qua rất nhiều yếu tố như trang phục, phong cách, thái độ ứng xử, cách bài trí nơi công sở, ngôn ngữ... Tất cả những nét văn hóa ấy trong hoạt động công vụ sẽ tạo nên văn minh công vụ.

Giữa văn hóa và văn minh công vụ có sự đan xen, bổ sung cho nhau. Trình độ văn hóa càng cao thì văn minh công vụ càng được thể hiện rõ nét. Văn minh công vụ là khái niệm để chỉ những yếu tố, hành vi công vụ có văn hóa. Điều đó cũng được thể hiện qua trang phục, ngôn ngữ, hình ảnh, thái độ, phong cách ứng xử...

Văn minh công vụ được thể hiện qua môi trường làm việc, thái độ phục vụ cũng như cách thức giao tiếp, ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức đối với người dân, có thực sự thể hiện mối quan hệ thân thiện giữa cơ quan hành chính

với công dân, tạo nên nét đẹp văn hóa của một nền hành chính hiện đại hay không. Văn minh công vụ còn được hiểu là những quy tắc, chuẩn mực ứng xử giữa cán bộ, công chức - người đại diện cho cơ quan hành chính nhà nước với công dân và giữa cán bộ, công chức với nhau, nhằm phát huy tối đa năng lực để đạt hiệu quả cao nhất trong hoạt động công vụ. Khi văn minh công vụ của cán bộ, công chức được nâng cao thì nấc thang văn hóa ứng xử của công dân đến công sở làm việc chắc chắn cũng sẽ được nâng cao. Văn minh công vụ còn là biểu hiện nổi bật của một xã hội văn minh, mọi hoạt động công vụ đều có nền nếp, kỷ cương; mỗi người công chức đều thấy rõ trách nhiệm của mình và luôn tự nguyện làm tròn nhiệm vụ, hoàn thành tốt phần việc được giao.

Trên thực tế, trong thời gian qua, bên cạnh những kết quả đạt được, ở nhiều cơ quan vẫn còn nhiều hạn chế trong thực hiện văn minh công vụ như môi trường làm việc và bài trí trong công sở hiện nay vẫn chưa thể hiện được một nền hành chính dân chủ, hiện đại và gần dân. Ở không ít công sở còn diễn ra cảnh tượng nơi làm việc nhếch nhác, lộn xộn, thiếu biển chỉ dẫn lối đi, sơ đồ hướng dẫn các bộ phận giải quyết công việc của cơ quan; ở đâu đó, còn không ít cán bộ, công chức với thái độ làm việc thiếu nghiêm túc, trang phục phản cảm; tác phong công tác tùy tiện, tính kỷ luật yếu kém... Tất cả những biểu hiện ấy đều không thể hiện văn minh công vụ.

### **3. Kỹ năng giao tiếp**

Kỹ năng giao tiếp bao gồm nhiều kỹ năng cụ thể như: Kỹ năng nghe, kỹ năng nói, kỹ năng đọc, kỹ năng viết, kỹ năng thực hành các nghi thức trong giao tiếp, kỹ năng thuyết trình và một số kỹ năng cụ thể khác như đàm phán, thuyết phục, ...

Nghe như thế nào, nói như thế nào, trình bày vấn đề như thế nào, đọc như thế nào, viết như thế nào,... là các chủ đề quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong công vụ.

Hiệu quả trong giao tiếp không chỉ là vấn đề thái độ ứng xử như thế nào để vừa lòng người giao tiếp với mình, mà quan trọng là phải biết nghe để hiểu biết về người khác, biết nói lên ý kiến của mình, biết trình bày để người khác hiểu và chia sẻ quan điểm của mình, hướng tới tăng cường sự hiểu biết và tăng cường mối quan hệ trong công việc.

#### **3.1. Kỹ năng nghe**

Nghe không chỉ nghe bằng tai mà phải nghe bằng cả tâm lòng và sự hiểu biết của đầu óc. Nghe bằng tai chỉ nghe được “lời” mà không hiểu được “ý”, không thấy được “cái hồn” của vấn đề, cái đích của người nói hay cái cảm xúc của người muốn chia sẻ. Nghe với thái độ thiện chí mà không phân tích, không hiểu được nội dung người khác muốn truyền đạt thì cũng không thể có hành vi ứng xử phù hợp.



Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hơn ai hết là phải biết lắng nghe để thấu hiểu yêu cầu, nguyện vọng của người dân, từ đó, có những việc làm thiết thực để đáp ứng các yêu cầu, nguyện vọng của nhân dân.

Làm thế nào để có thể nghe một cách hiệu quả? Muốn nghe hiệu quả, người nghe phải chú ý một số điểm cơ bản sau: Có thái độ nghe đúng đắn, phản ứng (đáp lại) một cách chân thành, sử dụng ngôn ngữ hợp lý, suy nghĩ và hành động hợp lý trong quá trình nghe.

- Thái độ nghe đúng đắn: Trong khi nghe, người nghe phải giữ im lặng; phải tập trung chú ý vào việc nghe để lĩnh hội thông tin, để nắm nội dung, vấn đề; tránh vừa nghe vừa để ý hoặc làm việc khác. Thái độ nghe đúng đắn thể hiện sự tôn trọng đối với người nói và sự quan tâm đến nội dung, vấn đề đang trao đổi.

- Phản ứng chân thành: Người nói luôn có mục tiêu truyền đạt thông tin, truyền cảm xúc và chia sẻ tình cảm (thể hiện qua thái độ, cảm xúc), một phản ứng chân thành của người nghe nhằm xác nhận các ẩn ý bên trong mà người nói muốn bày tỏ là rất quan trọng, có tác dụng khuyến khích và gợi mở đối với người nói. Người nghe có thể dùng những câu đơn giản để chia sẻ tình cảm đó, thể hiện mình thật sự lắng nghe và thấu hiểu cảm xúc của người nói. Có thể “diễn đạt lại” những điều đã nghe một cách ngắn gọn, có tính gợi mở để “điều chỉnh” các trường hợp nói dài, nói lòng vòng, không đúng chủ đề, trọng tâm. “Diễn đạt lại” không chỉ có tác dụng “điều chỉnh” người nói, mà còn là cơ hội để người nghe bày tỏ sự đồng cảm, nói lên những điều thực sự muốn chia sẻ, góp phần động viên, tiếp thêm sức mạnh cho người nói.

- Sử dụng ngôn ngữ hợp lý: Ngôn ngữ sử dụng trong giao tiếp bao gồm ngôn ngữ ngôn từ (sử dụng lời nói, chữ viết) và ngôn ngữ phi ngôn từ (sử dụng động tác cơ thể). Với người nghe, việc sử dụng ngôn ngữ cơ thể là quan trọng và người nghe cần biết sử dụng ngôn ngữ cơ thể một cách linh hoạt và hợp lý. Người nghe phải nhìn hướng vào người nói và giữ vẻ mặt bình thản, tươi cười; có những cử chỉ thích hợp để thể hiện sự quan tâm, hưởng ứng, đồng tình hoặc tâm đắc (chẳng hạn, khẽ gật đầu) và tránh những động tác thái quá làm ảnh hưởng đến người nói. Sử dụng ngôn ngữ cơ thể hợp lý có tác dụng động viên, khuyến khích người nói, giúp người nói có cảm giác thu hút được sự chú ý của người nghe.

- Tham gia tích cực vào câu chuyện: Người nghe không chỉ nghe một cách thụ động, ngược lại, cần tham gia tích cực vào câu chuyện, bằng cách đặt câu hỏi hoặc nêu ý kiến phản hồi. Cần suy nghĩ kỹ, bảo đảm hiểu vấn đề trước khi đặt câu hỏi hoặc tham gia ý kiến, tránh vội vàng, cảm tính. Người nghe có thể đặt những câu hỏi để tìm hiểu vấn đề cho rõ hơn, đúng hơn hoặc sâu hơn. Điều này có tác dụng động viên người nói, làm cho người nói có cảm giác là vấn đề của mình được quan tâm thực sự và sâu sắc. Tránh hình thức, hỏi “lấy lệ” hoặc lợi dụng diễn đàn để thể hiện cá nhân, gây phản cảm và gây khó cho người trả lời.

- Sau khi nghe xong, người nghe nên có ý kiến phản hồi, nếu cần có thể tranh luận ở mức độ nhất định để đào sâu thêm vấn đề, tuy nhiên, cần tránh những tranh luận theo kiểu thắng - thua. Sau khi nghe xong, nếu cần, cũng có thể nhắc lại một cách ngắn gọn nội dung đã được chia sẻ, để kiểm tra và củng cố những điều mà mình đã lĩnh hội được, tạo cơ hội cho người nói đạt được mục tiêu nói của mình.

### 3.2. Kỹ năng nói

Nói có nhiều cấp độ khác nhau: nói với một người, với một nhóm người hay nói trước đám đông; với nhiều mối quan hệ khác nhau: cấp trên hay cấp dưới, người quen hay người lạ, người có hiểu biết hay người kém hiểu biết; với các mục tiêu cụ thể khác nhau: giảng giải hay thuyết phục, để thông tin hay để tìm kiếm thông tin, tuyên truyền hay quảng bá.

Với mỗi tình huống cụ thể, người nói phải tiếp cận đối tượng và có cách nói thích hợp. Vấn đề cốt lõi trong kỹ năng nói là: nói cái gì? nói cho ai nghe? và nói để làm gì?

Người nói phải hiểu người nghe: họ là ai, họ cần gì? Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên tiếp xúc với người dân, hơn ai hết phải là những người biết nói: nói cho người dân biết những gì họ cần biết, hướng dẫn cho người dân những gì họ cần nắm, để họ làm cho đúng, làm có kết quả công việc của họ.

Cuộc nói chuyện được gọi là “thành công”, nếu người nói nói được điều mình muốn nói và người nghe nghe được điều mình muốn nghe. Để cuộc nói chuyện thành công, người nói cần phải lưu ý một số điểm có bản sau đây:

- Người nói cần có thái độ đúng đắn trước người nghe: trân trọng, thân thiện và tin tưởng. Người nói phải có thái độ trân trọng đối với người nghe, trân trọng đối với nội dung, vấn đề cần trao đổi và cũng là trân trọng đối với chính bản thân mình. Người nói phải có thái độ thân thiện, gần gũi với người nghe, tránh cực đoan, áp đặt; phải kiểm soát được cảm xúc của bản thân, tránh thái quá và luôn chủ động trong việc điều tiết không khí cuộc nói chuyện, cũng như tiến độ và chủ đề của câu chuyện. Người nói phải có niềm tin rằng câu chuyện của mình là cần thiết và bổ ích đối với người nghe, tin rằng mình nói như vậy là người nghe có thể tiếp thu, lĩnh hội được và cuộc nói chuyện sẽ thành công.

- Người nói cần có cách nói thích hợp: Người nói cần nói ngắn, đi thẳng vào các nội dung mà người nghe cần nghe; nói rõ ràng, dứt khoát thích hợp với người nghe; chỉ nói cái mình có, cái mình biết chắc chắn, cái của mình, tránh nói leo, nói dựa. Người nói cần có cách thu hút, gây hứng thú, lôi kéo người nghe vào cuộc bằng sự nhiệt tình, cách dẫn dắt câu chuyện và cách nói của mình. Đặc biệt, người nói phải quan sát phản ứng người nghe để điều chỉnh cho hợp lý.

- Người nói cần chú ý sử dụng giọng nói và ngôn từ cho phù hợp: Nói với âm lượng vừa phải, tránh đều đều, to quá hoặc nhỏ quá; dùng giọng thật của mình một cách tự nhiên, tránh “trình diễn”; sử dụng ngôn từ thông thường để

chuyên tải nội dung câu chuyện và khi cần thì giải thích rõ những thuật ngữ mà người nghe cảm thấy khó hiểu.

- Khi cần thiết, người nói có thể sử dụng các kỹ năng khác để hỗ trợ. Người nói có thể đặt câu hỏi, vừa để kiểm tra, vừa gợi mở, kéo người nghe vào cuộc, tạo ra sự chú ý. Câu hỏi không được quá khó, có sự dẫn dắt một cách dễ hiểu. Tránh những câu hỏi tầm thường, trực diện, nhạy cảm, gây khó và căng thẳng cho người nghe. Người nói cần biết tiếp nhận những câu trả lời “chưa hoàn hảo” của người nghe, tìm ra hạt nhân hợp lý trong đó để động viên, tránh phủ định một cách đơn giản. Trong một số trường hợp, người nói nên thay đổi cách dùng từ, cách diễn đạt để tạo sự đồng cảm của người nghe.

### **3.3. Kỹ năng tiếp xúc với cá nhân công dân, tổ chức**

Cán bộ, công chức nói chung và công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nói riêng, trong quá trình thực thi công vụ, khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức phải thực hiện các quy định của pháp luật về văn hóa giao tiếp ở công sở, được quy định tại Luật Cán bộ, công chức 2008 và Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước (xem Phụ lục II)

*Một là, cần hướng tới cá nhân, tổ chức.* Khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải “hướng tới cá nhân, tổ chức”. “Hướng tới cá nhân, tổ chức” không đơn giản là vấn đề tác phong, thái độ hay việc sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp, mà là hướng tới sự phục vụ cá nhân, tổ chức, hướng tới việc đáp ứng các yêu cầu về công việc của cá nhân, tổ chức và mang lại sự hài lòng của họ. Giao tiếp tốt mà không đáp ứng được yêu cầu của cá nhân, tổ chức thì giao tiếp đó chỉ là hình thức, chỉ có thể mang lại sự hài lòng có tính nhất thời của cá nhân, tổ chức. Do vậy, “hướng tới cá nhân, tổ chức” là điểm xuất phát, là điều kiện cần để thực hành kỹ năng giao tiếp, để giao tiếp có hiệu quả và đạt mục tiêu mang lại sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

Muốn hướng đến cá nhân, tổ chức, điều quan trọng đầu tiên là phải hiểu cá nhân, tổ chức. Đó là tất cả các cá nhân, đại diện các tổ chức, kể cả trong nước lẫn ngoài nước - những người có nhu cầu đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để giải quyết công việc của mình. Đó không phải là “tổ chức, cá nhân” chung chung, mà là những con người cụ thể với những đặc điểm cụ thể về giới tính, tuổi tác, nghề nghiệp, dân tộc, ... đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với những mục tiêu công việc cụ thể. Khi giao tiếp với một cá nhân, tổ chức cụ thể, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải hiểu người đó là ai? người đó cần gì? Từ đó có thái độ, hành vi ứng xử phù hợp, mang lại hiệu quả cho cuộc giao dịch giữa hai bên.

Các đặc điểm của cá nhân (giới tính, tuổi, nghề nghiệp, dân tộc, ...) luôn là yếu tố quan trọng, làm cơ sở để xét đoán tâm lý cá nhân công dân, tổ chức, từ đó có thái độ và hành vi ứng xử phù hợp. Quan trọng hơn, công chức làm công tác một cửa khi tiếp xúc cá nhân, tổ chức phải hiểu người đó cần gì? Nhu cầu là

lý do cá nhân, tổ chức đến giao dịch, cũng là sự mong đợi và mục đích giao dịch của họ. Cá nhân, tổ chức có hài lòng hay không phần lớn là do cái họ cần có được đáp ứng hay không. Khi mục đích giao dịch được thỏa mãn thì những điểm yếu khác dễ được bỏ qua, ngược lại, khi nhu cầu không được thỏa mãn thì những sai sót nhỏ cũng dễ bị mở xẻ, khai thác tối đa và cường điệu hóa, làm nảy sinh “vấn đề”, kể cả những nỗ lực về giao tiếp cũng có thể trở nên vô nghĩa.

Các hành vi ứng xử trong giao tiếp phải linh hoạt, thích hợp với từng cá nhân, tổ chức cụ thể. Chẳng hạn, khi hướng dẫn cá nhân, tổ chức, người hướng dẫn phải lường trước và để ý xem người đó có hiểu điều mình hướng dẫn không. Trong nhiều trường hợp phải nói to, phải nhắc lại, phải nhờ người khác hỗ trợ, nếu không, mọi nỗ lực hướng dẫn đều không hiệu quả.

*Hai là*, trong giao tiếp và ứng xử với nhân dân, công chức phải nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc. Công chức không được có thái độ hách dịch, những nhiều, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ. Trong giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp, công chức phải có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác. Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức phải xưng tên, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột.

### **3.4. Một số lưu ý khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức**

Nhằm hướng tới mục tiêu mang lại sự hài lòng của cá nhân, tổ chức khi đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức cần lưu ý làm tốt một số điểm sau đây.

*Một là*, phải thực hành tốt các nghi thức giao tiếp cơ bản: Khi giao tiếp, công chức làm công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần thực hành tốt các nghi thức giao tiếp thông thường như xưng hô, thưa gửi, chào hỏi, bắt tay, tiếp đón khách.

*Hai là*, thể hiện sự quan tâm đến cá nhân, tổ chức: Với bất cứ cá nhân, tổ chức nào và trong tình huống nào, công chức cũng phải thể hiện sự quan tâm một cách đúng mức; phải chú ý đến cá nhân, tổ chức và trả lời các câu hỏi một cách đầy đủ, lịch sự. Đối với những người cao tuổi, ốm yếu, phụ nữ mang thai hoặc có con nhỏ, đồng bào dân tộc thiểu số, ... công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần dành cho họ sự quan tâm đặc biệt, ưu tiên giải quyết công việc trước và có sự chăm sóc thích hợp trong các điều kiện cho phép.

*Ba là*, thể hiện sự sốt sắng trong công việc: Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải luôn sốt sắng đối với công việc, yêu cầu của công dân. Chẳng hạn, việc công chức tạm ngưng hoặc nhanh chóng kết thúc cuộc đàm thoại khi thấy có khách đến, ngay lập tức, làm cho công dân có cảm nhận tốt, để lại những ấn tượng tốt về cá nhân và đơn vị công tác. Ngược lại, công chức có thái độ thờ ơ, lạnh nhạt, làm việc riêng, nói chuyện riêng hoặc ăn uống tùy tiện nơi công sở, cũng ngay lập tức, đưa đến những nhận xét không tốt,

để lại những ấn tượng xấu đối với công dân, bất lợi cho cá nhân và ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan. Khi cá nhân ngồi đợi là lúc họ quan sát mọi hành vi, cử chỉ của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Nếu thấy công chức tập trung vào công việc, làm việc sốt sắng thì công dân sẵn sàng chờ đợi mà không cảm thấy sốt ruột.

*Bốn là*, thể hiện sự chu đáo, tận tình trong phục vụ: Trên bàn làm việc luôn có các số điện thoại bệnh viện, công an, cứu hỏa nơi gần nhất, để sử dụng phục vụ công dân khi cần thiết. Khi khách ngồi trong phòng đợi, cố gắng làm cho khách không cảm thấy khó chịu khi phải ngồi đợi. Phải thường trực ở nơi làm việc, tránh tùy tiện rời xa nơi làm việc quá lâu để cá nhân, tổ chức phải chờ.

*Năm là*, vận dụng tốt kỹ năng nói và kỹ năng nghe: Khi giao tiếp với công dân, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần vận dụng linh hoạt kỹ năng nói một cách hiệu quả, đặc biệt là phải nói rõ ràng, nói giọng bình thường, với tốc độ vừa phải, đồng thời, chú ý dùng từ ngữ thích hợp với đối tượng, có thể nhắc lại và nhấn mạnh khi cần thiết, với thái độ lịch sự, tươi cười. Khi giao tiếp với công dân, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không chỉ có trách nhiệm giải thích, thuyết phục hay đưa ra những yêu cầu, lời khuyên đối với công dân, mà quan trọng hơn là phải biết lắng nghe để hiểu công dân cần gì và mình có thể giúp gì cho họ. Muốn vậy, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải vận dụng, thực hành tốt kỹ năng nghe và lưu ý một số điểm sau đây: Có thể đặt những câu hỏi đơn giản, có tính gợi mở và khuyến khích để công dân nói những điều họ cần nói, trong trường hợp công dân lúng túng không nói rõ được ý kiến của mình. Cần tập trung chú ý, lắng nghe để nắm được thông tin, để hiểu công dân muốn trình bày cái gì và họ cần cái gì. Tránh nghe một cách thụ động, ngược lại, phải tích cực tham gia vào cuộc nói chuyện, nếu cần hãy hỗ trợ công dân để họ nói được những ý kiến, nguyện vọng của mình. Có thể diễn đạt lại những điều công dân vừa nói, để kiểm tra, bảo đảm những điều mình đã nghe được là đúng, đầy đủ và chính xác như công dân đã nói.

Giao tiếp không phải là mục tiêu, tuy nhiên, nó là phương tiện hữu hiệu để đạt được mục tiêu mang lại sự hài lòng nơi công dân. Muốn vậy, trong giao tiếp công chức phải hướng tới khách hàng, với tấm lòng thực sự phục vụ lợi ích của công dân. Và, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cũng phải hiểu công dân có thực sự hài lòng hay không, để từ đó có sự điều chỉnh cần thiết nhằm đạt được mục tiêu đó.

#### **4. Kỹ năng hướng dẫn cá nhân, tổ chức chuẩn bị, kê khai, bổ sung hồ sơ đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

##### **4.1. Những kỹ năng cơ bản trong hướng dẫn cá nhân, tổ chức chuẩn bị, kê khai, bổ sung hồ sơ**

**Bước 1:** Nắm bắt yêu cầu của cá nhân, tổ chức khi đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.



**Bước 2:** Căn cứ quy định hiện hành, thông báo cho cá nhân, tổ chức về các hồ sơ cần thiết khi thực hiện thủ tục. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần nắm vững các quy định của pháp luật và bộ thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực.

**Bước 3:** Giúp cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ, hướng dẫn cho họ cách kê khai.

**Bước 4:** Kiểm tra lại hồ sơ khi cá nhân, tổ chức đã tiến hành kê khai, yêu cầu bổ sung những điểm còn thiếu.

**\* Các yêu cầu khi thực hiện kỹ năng hướng dẫn cá nhân, tổ chức chuẩn bị, kê khai, bổ sung hồ sơ**

Khi hướng dẫn cá nhân, tổ chức, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần lưu ý làm tốt mấy điểm sau đây:

- Nắm bắt được tâm lý cá nhân, tổ chức.
- Nói ngắn, nói rõ ràng và dứt khoát từng ý để cá nhân, tổ chức nắm được, thực hiện.
- Cần thiết thì phải giải thích rõ lý do vì sao để cá nhân, tổ chức hiểu.
- Hướng dẫn phải đi cùng với chỉ dẫn, bày cho cá nhân, tổ chức cách làm cụ thể, để cá nhân, tổ chức khắc phục, bổ sung, hoàn thiện, như:
  - + Tra tìm tài liệu ở đâu và như thế nào?
  - + Yêu cầu về số lượng, chủng loại hồ sơ ra sao?
  - + Yêu cầu về người đăng ký, đứng tên, làm thủ tục.
- Điều quan trọng nhất là thái độ hướng dẫn:
  - + Người hướng dẫn phải biết tôn trọng cá nhân, tổ chức;
  - + Thái độ lịch sự, nhã nhặn, tận tình;
  - + Biết trấn an cá nhân, tổ chức khi họ tỏ thái độ bức xúc.

Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ đã ban hành kèm theo mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ. Trong phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ này, công chức hướng dẫn sẽ phải ghi đầy đủ các nội dung trong phiếu hướng dẫn, phiếu này sẽ được gửi cho công dân, tổ chức. Đặc biệt, trong đó, người hướng dẫn sẽ phải ghi đầy đủ các yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung nào. Trên cơ sở những yêu cầu đó, công dân sẽ thực hiện việc hoàn thiện hồ sơ. Vì vậy, trường hợp ghi thiếu một yêu cầu đối với bộ hồ sơ, người hướng dẫn sẽ phải chịu trách nhiệm về sự hướng dẫn của mình.

Trong phiếu hướng dẫn, người hướng dẫn cũng phải ghi đầy đủ họ tên và số điện thoại của mình để công dân, tổ chức có thể liên hệ khi có vướng mắc trong quá trình hoàn thiện hồ sơ.

#### **4.2. Những sai lầm thường gặp trong hướng dẫn cá nhân, tổ chức**

Khi hướng dẫn cá nhân, tổ chức, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần chú ý tránh các sai lầm sau đây:

- Vì bận công việc, nên hướng dẫn qua loa, đại khái



- Coi việc hướng dẫn chỉ là việc phụ nên “làm cho xong”
- Chỉ nói về yêu cầu mà không giải thích vì sao
- Chỉ nói những việc cần làm mà không nói làm như thế nào
- Chỉ nói mà không để ý xem khách hàng có hiểu không, có thỏa mãn không
- Chỉ nói mà không lắng nghe ý kiến của cá nhân, tổ chức
- Thể hiện thái độ trịch thượng, cấu gắt, coi thường cá nhân, tổ chức.

### 4.3. Các tình huống hướng dẫn

Có nhiều tình huống cụ thể mà công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức, như: Hướng dẫn làm đơn, tờ khai; hướng dẫn lập bộ hồ sơ; hướng dẫn thực hiện các thủ tục về hồ sơ; hướng dẫn tìm tài liệu, thông tin; hướng dẫn địa chỉ cung cấp dịch vụ hành chính. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần nắm rõ yêu cầu của cá nhân, tổ chức và hướng dẫn một cách cụ thể theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức.

*Ví dụ 1:* Hướng dẫn làm đơn xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

- Hãy đưa ra cho cá nhân, tổ chức xem mẫu đơn (Mẫu 04/ĐK - xem Phụ lục III).
- Nắm vững nội dung và cách ghi các nội dung trong đơn, đối với từng trường hợp cụ thể (xem Hộp 3).
- Hỏi cá nhân, tổ chức và xác định xem yêu cầu của cá nhân, tổ chức thuộc vào trường nào?
- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện theo đúng quy định đối với trường hợp mà cá nhân, tổ chức yêu cầu.
- Ngoài ra, cần chỉ dẫn cá nhân, tổ chức bằng cách nào để có mẫu đơn.

### Hộp 3. Hướng dẫn làm đơn xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

- Điểm 1.1: Tên người sử dụng đất:
  - Đối với cá nhân: ghi rõ họ, tên, năm sinh, số giấy chứng minh nhân dân, ngày và nơi cấp giấy chứng minh nhân dân
  - Đối với người Việt Nam định cư ở nước ngoài và cá nhân người nước ngoài thì ghi họ, tên, năm sinh, số hộ chiếu, ngày và nơi cấp hộ chiếu
  - Đối với hộ gia đình thì ghi chữ "Hộ ông/bà" và ghi họ, tên, năm sinh, số giấy chứng minh nhân dân, ngày và nơi cấp giấy chứng minh nhân dân của chủ hộ, số và ngày cấp sổ hộ khẩu
  - Trường hợp quyền sử dụng đất là tài sản chung của cả vợ và chồng thì ghi họ, tên, năm sinh, số giấy chứng minh nhân dân, ngày và nơi cấp giấy chứng minh nhân dân của vợ và của chồng
  - Đối với tổ chức thì ghi tên tổ chức, ngày tháng năm thành lập, số và ngày, cơ quan ký quyết định thành lập hoặc số giấy đăng ký kinh doanh, giấy phép đầu tư của cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.

- Điểm 2.5. Mục đích sử dụng đất:
  - Ghi theo quyết định giao đất, cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất của cơ quan có thẩm quyền cấp
  - Trường hợp không có quyết định giao đất, cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất thì ghi theo hiện trạng đang sử dụng
- Điểm 2.6. Thời hạn sử dụng đất:
  - Ghi theo quyết định giao đất, cho thuê đất của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (nếu có).
  - Trường hợp sử dụng đất có thời hạn phải ghi rõ "ngày tháng năm" hết hạn sử dụng
  - Trường hợp sử dụng ổn định lâu dài thì ghi "Lâu dài";
- Điểm 2.7. Nguồn gốc sử dụng đất:
  - Nếu được nhà nước giao đất có thu tiền sử dụng đất thì ghi "Đất giao có thu tiền"
  - Nếu không thu tiền thì ghi "Đất giao không thu tiền"
  - Nếu được nhà nước cho thuê đất thì ghi "Đất thuê trả tiền hằng năm" hoặc "Đất thuê trả tiền một lần"
  - Trường hợp nhận chuyển đổi, nhận chuyển nhượng, được thừa kế, được tặng cho hoặc nguồn gốc khác thì ghi cụ thể nguồn gốc đó và thời điểm bắt đầu sử dụng đất.

*Ví dụ 2:* Hướng dẫn lập bộ hồ sơ đề nghị xác nhận tình trạng hôn nhân để đăng ký kết hôn với người nước ngoài tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài ở nước ngoài.

- Số lượng bộ hồ sơ phải nộp: 01 bộ
- Bộ hồ sơ bao gồm 3 hoặc 4 loại giấy tờ sau:
  - Tờ khai cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
  - Bản sao Giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc giấy tờ hợp lệ thay thế.
    - Bản sao sổ hộ khẩu hoặc sổ tạm trú của người yêu cầu.
    - Thêm Giấy xác nhận về việc ghi vào sổ hộ tịch việc ly hôn đã tiến hành ở nước ngoài trong trường hợp công dân Việt Nam đã ly hôn tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài.

# CHUYÊN ĐỀ 6: ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

## I. KHÁI QUÁT VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

### 1. Khái niệm về Chính phủ điện tử

Có nhiều khái niệm về Chính phủ điện tử, tuy nhiên theo định nghĩa của ngân hàng thế giới (World Bank) thì "Chính phủ điện tử là việc các cơ quan Chính phủ sử dụng một cách có hệ thống công nghệ thông tin – truyền thông để thực hiện quan hệ với công dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội. Nhờ đó giao dịch của các cơ quan Chính phủ với công dân và các tổ chức sẽ được cải thiện, nâng cao chất lượng. Lợi ích thu được sẽ là giảm thiểu tham nhũng, tăng cường tính công khai, sự tiện lợi, góp phần vào sự tăng trưởng và giảm chi phí".

Một mô hình chính phủ điện tử hiệu quả sẽ bao gồm cách thức giải quyết quan hệ tương tác về thông tin giữa ba chủ thể: chính phủ, công dân và doanh nghiệp.

Thứ nhất, giữa chính phủ với nhau (Government to Government – G2G). Đây là cấp độ thường được khởi động trước tiên khi xây dựng một chính phủ điện tử. Cấp độ tương tác e-gov này giúp cho các cơ quan hành chính chia sẻ dữ liệu, trao đổi công việc thuận tiện hơn, giảm thiểu chi phí và thời gian hội họp không cần thiết.

Thứ hai, giữa chính phủ với doanh nghiệp (Government to Business – G2B). Cấp độ tương tác này cho phép nhiều hoạt động trực tuyến có thể được kết nối giữa cộng đồng doanh nghiệp và chính phủ. Đây là một cấp độ e-gov kỳ vọng nhất của bất cứ chính phủ điện tử nào.

Thứ ba là giữa chính phủ với dân chúng (Government to Citizen – G2C). Ở cấp độ tương tác này chính phủ sẽ cung cấp các dịch vụ công như làm hoặc cấp mới các giấy tờ cá nhân, đóng và hoàn thuế thu nhập, nhận trợ cấp...

### 2. Mục tiêu và lợi ích của Chính phủ điện tử

- Mục tiêu cơ bản của chính phủ điện tử là tăng cường năng lực, nâng cao hiệu quả điều hành nhà nước của chính phủ, mang lại thuận lợi cho dân chúng, tăng cường sự công khai minh bạch, giảm chi tiêu chính phủ.

- Mục tiêu cụ thể của chính phủ điện tử là:

+ Nâng cao năng lực quản lý điều hành của chính phủ và các cơ quan chính quyền các cấp (trao đổi văn bản điện tử, thu thập thông tin chính xác và kịp thời ra quyết định ...).

+ Thực hiện một chính phủ hiện đại, hiệu quả và minh bạch.

+ Cung cấp cho người dân và doanh nghiệp các dịch vụ công, tạo điều kiện cho người dân dễ dàng truy cập ở khắp mọi nơi.

+ Người dân có thể tham gia xây dựng chính sách, đóng góp vào quá trình xây dựng luật pháp, quá trình điều hành của chính phủ một cách tích cực.

+ Giảm được chi phí cho bộ máy chính phủ.

- Chính phủ điện tử đem lại một số lợi ích sau:

**Đối với chính phủ**

Giúp cho chính phủ được cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết và đúng lúc cho việc ra quyết định. Chính phủ điện tử lý tưởng là một chính phủ cung cấp đầy đủ thông tin, đúng thời điểm cho những người quyết định, đó là lợi thế lớn nhất của công nghệ thông tin.

Chính phủ điện tử sử dụng công nghệ thông tin để tự động hoá các thủ tục hành chính của chính phủ, áp dụng công nghệ thông tin vào các quy trình quản lý, hoạt động của chính phủ. Do đó, tốc độ xử lý các thủ tục hành chính nhanh hơn rất nhiều lần.

Giảm “nạn giấy tờ” văn phòng - công sở, tiết kiệm thời gian, hợp lý hoá việc vận hành công việc, cho phép các cơ quan chính phủ cung cấp các dịch vụ chất lượng cao hơn và giảm ngân sách chi tiêu của chính phủ.

Chính phủ điện tử cho phép tăng cường sự tham gia của công dân với chính phủ.

**Đối với công chức**

Công nghệ thông tin dùng trong Chính phủ điện tử là một công cụ giúp công chức, viên chức thực hiện công việc quả hơn, có khả năng đáp ứng nhu cầu của công chúng về thông tin truy cập và xử lý chúng; cải thiện chất lượng phục vụ thông qua các giao dịch nhanh hơn, trách nhiệm và quy trình tốt hơn.

**Đối với người dân và doanh nghiệp**

Chính phủ điện tử tăng khả năng cải thiện chất lượng, phạm vi, và khả năng tiếp cận các dịch vụ.

Giảm thiểu thời gian cho công dân, doanh nghiệp và người lao động khi truy nhập và sử dụng dịch vụ của chính phủ và do đó giảm thiểu chi phí của nhân dân.

Gia tăng cơ hội tham gia của cộng đồng, người dân, doanh nghiệp vào các hoạt động của chính phủ.

Việc tiếp cận Internet và các công nghệ truyền thông kỹ thuật số trong cuộc sống hàng ngày làm tăng dân trí, tăng khả năng tiếp cận tới những thông tin.

Tóm lại, khi được triển khai đạt hiệu suất cao và đúng mục đích, Chính phủ điện tử là công cụ có khả năng tạo ra những cơ hội cho sự phát triển của quốc gia và hiện đại hóa khu vực công. Các chương trình liên quan đến ICT đều có mục tiêu mở ra những cơ hội mới góp phần cho sự tăng trưởng, sử dụng nhân

viên/lao động và tiến hành đổi mới, và thúc đẩy các quốc gia phát triển trong nền kinh tế số mang tính toàn cầu.

## **II. QUY ĐỊNH CỦA CHÍNH PHỦ VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ**

Trong những năm qua, Đảng, Chính phủ luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), đặc biệt là ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước. Nhiều văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành, tạo hành lang pháp lý cho việc thúc đẩy ứng dụng CNTT. Công nghệ thông tin được coi là một công cụ hữu hiệu tạo lập phương thức phát triển mới và bảo vệ Tổ quốc; là động lực quan trọng phát triển kinh tế tri thức, xã hội thông tin, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia trong quá trình hội nhập quốc tế; góp phần đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, bảo đảm phát triển nhanh và bền vững đất nước, có thể kể đến một số văn bản quan trọng sau:

1. Trên cơ sở Luật công nghệ thông tin được Quốc Hội thông qua ngày 29/6/2006, trong đó có quy định các chính sách của Nhà nước về ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin, ngày 10/4/2007 Chính phủ đã ban hành Nghị định số 64/2007/NĐ-CP quy định về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước. Nghị định này áp dụng đối với cơ quan nhà nước bao gồm các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp và các đơn vị sự nghiệp sử dụng ngân sách nhà nước.

Nghị định đã xác định: việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước là việc sử dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả trong hoạt động nội bộ của cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước, trong giao dịch của cơ quan nhà nước với tổ chức và cá nhân, hỗ trợ đẩy mạnh cải cách hành chính và bảo đảm công khai, minh bạch. Đồng thời chỉ rõ:

+ Người đứng đầu cơ quan nhà nước ở các cấp có trách nhiệm chỉ đạo việc ứng dụng công nghệ thông tin vào xử lý công việc, tăng cường sử dụng văn bản điện tử, từng bước thay thế văn bản giấy trong quản lý, điều hành và trao đổi thông tin.

+ Các loại biểu mẫu hành chính cần thiết giải quyết công việc cho người dân, tổ chức từng bước được chuẩn hoá theo quy định và công bố công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước. Trừ trường hợp có quy định khác của pháp luật, mạng nội bộ của cơ quan nhà nước phải kết nối với cơ sở hạ tầng thông tin của Chính phủ để thực hiện việc gửi, trao đổi, xử lý văn bản hành chính trong cơ quan hoặc với các cơ quan, tổ chức khác thông qua môi trường mạng.

+ Cơ quan nhà nước phải xây dựng và ban hành quy chế sử dụng mạng nội bộ, bảo đảm khai thác hiệu quả các giao dịch điện tử trong xử lý công việc của mọi cán bộ, công chức, viên chức, đồng thời bảo đảm an toàn thông tin theo

quy định; tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc.

+ Cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước phải cập nhật đầy đủ hoặc có đường liên kết đến các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo của cấp trên phục vụ cho việc tra cứu trên môi trường mạng của cán bộ, công chức, viên chức nhằm hạn chế việc sao chụp văn bản giấy nhận được từ cơ quan cấp trên để gửi cho các cơ quan, tổ chức trực thuộc.

+ Cơ quan nhà nước có trách nhiệm cung cấp trên môi trường mạng những thông tin theo quy định để phục vụ lợi ích hợp pháp của người dân.

+ Việc cung cấp thông tin được thực hiện theo nguyên tắc tạo điều kiện cho người dân tiếp cận nhanh chóng, dễ dàng, tránh phải cung cấp nhiều lần cùng một nội dung thông tin.

+ Cơ quan nhà nước có trách nhiệm tạo thuận lợi cho các hoạt động tiếp nhận ý kiến góp ý, khiếu nại, tố cáo, yêu cầu cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng...

2. Để hướng dẫn thi hành Luật giao dịch điện tử năm 2005, ngày 15/2/2007, Chính phủ ban hành Nghị định số 26/2007/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số. Nhằm đáp ứng các yêu cầu thực tiễn trong quá trình quản lý các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cũng như phù hợp xu thế phát triển của thị trường, công nghệ đang phát triển nhanh, Nghị định 26/2007/NĐ-CP đã được sửa đổi 2 lần tại Nghị định 106/2011/NĐ-CP ngày 23/11/2011 và Nghị định 170/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013.

3. Nghị định số 43/2011/NĐ-CP của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước. Nghị định quy định dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng, trong đó:

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.



+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

Nghị định cũng quy định trên Cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước phải có những mục thông tin sau:

+ Thông tin giới thiệu:

Đối với bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các cục, tổng cục và cơ quan tương đương, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải có tối thiểu những thông tin về sơ đồ, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị trực thuộc; tóm lược quá trình hình thành và phát triển của cơ quan; tiểu sử tóm tắt và nhiệm vụ đảm nhiệm của lãnh đạo cơ quan.

Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân cấp huyện phải có tối thiểu thông tin về tổ chức bộ máy hành chính, bản đồ địa giới hành chính đến cấp phường, xã, điều kiện tự nhiên, lịch sử, truyền thống văn hóa, di tích, danh thắng; tiểu sử tóm tắt và nhiệm vụ đảm nhiệm của lãnh đạo cơ quan.

+Tin tức, sự kiện: các tin, bài về hoạt động, các vấn đề liên quan thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan.

+ Thông tin chỉ đạo, điều hành bao gồm: ý kiến chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng cơ quan đã được thống nhất và chính thức ban hành bằng văn bản; ý kiến xử lý, phản hồi đối với các kiến nghị, yêu cầu của tổ chức, cá nhân; thông tin khen thưởng, xử phạt đối với tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan; lịch làm việc của lãnh đạo cơ quan.

+ Thông tin tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách: tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn việc thực hiện pháp luật và chế độ, chính sách đối với những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan.

+ Chiến lược, định hướng, quy hoạch, kế hoạch phát triển:

Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực trong phạm vi cả nước. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực tại địa phương.

Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp huyện cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội bao gồm tối thiểu các lĩnh vực: Chính sách ưu đãi, cơ hội đầu tư, các dự án mời gọi vốn đầu tư; quy hoạch xây dựng, quy hoạch đô thị; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; quy hoạch, kế hoạch và hoạt động khai thác tài nguyên thiên

nhiên; quy hoạch thu gom, tái chế, xử lý chất thải; danh sách, thông tin về các nguồn thải, các loại chất thải có nguy cơ gây hại tới sức khỏe con người và môi trường; khu vực môi trường bị ô nhiễm, suy thoái ở mức nghiêm trọng và đặc biệt nghiêm trọng, khu vực có nguy cơ xảy ra sự cố môi trường.

+ Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và văn bản quản lý hành chính có liên quan: nêu rõ hình thức văn bản, thẩm quyền ban hành, số ký hiệu, ngày ban hành, ngày hiệu lực, trích yếu, tệp văn bản cho phép tải về. Cung cấp công cụ tìm kiếm văn bản.

+ Cổng Thông tin điện tử Chính phủ và cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải đăng tải Công báo điện tử bao gồm những thông tin: số công báo, ngày ban hành, danh mục văn bản đăng trong công báo và trích yếu nội dung đối với mỗi văn bản.

+ Thông tin về dự án, hạng mục đầu tư, đấu thầu, mua sắm công: Danh sách các dự án đang chuẩn bị đầu tư, các dự án đang triển khai, các dự án đã hoàn tất; mỗi dự án cần có các thông tin gồm: tên dự án, mục tiêu chính, lĩnh vực chuyên môn, loại dự án, thời gian thực hiện, kinh phí dự án, loại hình tài trợ, nhà tài trợ, tình trạng dự án.

+ Mục lấy ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân: Tiếp nhận phản ánh; kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định của pháp luật; đăng tải danh sách văn bản quy phạm pháp luật, chủ trương chính sách cần xin ý kiến; cung cấp các thông tin và chức năng; toàn văn nội dung vấn đề cần xin ý kiến; thời hạn tiếp nhận ý kiến góp ý; xem nội dung các ý kiến góp ý; nhận ý kiến góp ý mới; địa chỉ, thư điện tử của cơ quan, đơn vị tiếp nhận ý kiến góp ý.

+ Thông tin liên hệ của cán bộ, công chức có thẩm quyền bao gồm họ tên, chức vụ, đơn vị công tác, số điện thoại/fax, địa chỉ thư điện tử chính thức.

+ Thông tin giao dịch của cổng thông tin điện tử bao gồm: địa chỉ, điện thoại, số fax, địa chỉ thư điện tử chính thức để giao dịch với tổ chức, cá nhân.

Việc cập nhật thông tin cũng được quy rõ ràng là phải đảm bảo cập nhật thường xuyên, chính xác và đặc biệt đối với thông tin tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách: thời gian cập nhật không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi văn bản pháp luật, chính sách, chế độ chính thức được ban hành. Đối với văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và văn bản quản lý nhà nước: Thời gian cập nhật không quá 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày văn bản được ban hành đối với cơ quan ban hành văn bản và thời gian cập nhật không quá 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày văn bản được ban hành đối với các cơ quan thuộc phạm vi điều chỉnh của văn bản...

4. Ngày 14/10/2015, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 36a/NQ-CP về Chính phủ điện tử với mục tiêu: Đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn; nâng vị trí của Việt Nam về Chính phủ

điện tử theo xếp hạng của Liên hợp quốc; công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng. Các chỉ tiêu chủ yếu đó là:

+ Trong ba năm 2015 - 2017 tập trung đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với tăng cường ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm rút ngắn quy trình xử lý, giảm số lượng và đơn giản hóa, chuẩn hóa nội dung hồ sơ, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

Phấn đấu đến hết năm 2016 các bộ, ngành Trung ương có 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ (dịch vụ công trực tuyến mức độ 3).

Phấn đấu đến hết năm 2016, một số dịch vụ công phổ biến, liên quan nhiều tới người dân, doanh nghiệp được cung cấp ở mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4).

+ Cải cách toàn diện cả ba nhóm chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI); phấn đấu đến hết năm 2016, Việt Nam nằm trong Nhóm 4 và đến hết năm 2017 nằm trong Nhóm 3 các quốc gia đứng đầu ASEAN về chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI) và Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử (EGDI) của LHQ.

Nghị quyết cũng đề ra 5 nhiệm vụ, đó là:

(1) Triển khai các giải pháp để nâng cao cả ba nhóm chỉ số về dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI) theo phương pháp đánh giá Chính phủ điện tử của LHQ.

(2) Xây dựng hệ thống điện tử thông suốt, kết nối và liên thông văn bản điện tử, dữ liệu điện tử từ Chính phủ đến cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Tạo lập môi trường điện tử để người dân giám sát và đóng góp cho hoạt động của chính quyền các cấp.

(3) Thiết lập Cổng dịch vụ công Quốc gia tại một địa chỉ duy nhất trên mạng điện tử (Một cửa điện tử Quốc gia) trên cơ sở hình thành từ các hệ thống thông tin về: Thủ tục hành chính, dân cư, đất đai - xây dựng và doanh nghiệp đề cấp phép, thực hiện các thủ tục liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

(4) Ứng dụng CNTT gắn kết chặt chẽ với công cuộc cải cách hành chính và các nhiệm vụ, giải pháp về nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện môi trường kinh doanh; triển khai thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử).

(5) Nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng viễn thông, bảo đảm chất lượng đường truyền. Đẩy mạnh triển khai đưa hạ tầng di động và Internet về vùng sâu, vùng xa. Tăng cường bảo đảm an toàn thông tin, an ninh thông tin.

5. Để thực triển khai Nghị quyết của Chính phủ, ngày 26/10/2015, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1819/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020”. Với mục tiêu cụ thể:

+ Cung cấp đầy đủ thông tin trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của tất cả các cơ quan nhà nước theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

+ 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến mức độ 4.

+ 95% hồ sơ khai thuế của doanh nghiệp được nộp qua mạng.

+ 90% số doanh nghiệp thực hiện nộp thuế qua mạng.

+ 50% số hộ, cá nhân kinh doanh kê khai nghĩa vụ thuế phát sinh qua mạng từ việc cho thuê tài sản và lệ phí trước bạ khi đăng ký ô tô, xe máy.

+ Ứng dụng công nghệ thông tin để rút ngắn thời gian thực hiện thông quan hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu cho doanh nghiệp, đạt mức trung bình của các nước ASEAN-4.

+ 90% cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch điện tử trong việc thực hiện thủ tục tham gia Bảo hiểm xã hội; ứng dụng công nghệ thông tin để giảm số giờ thực hiện thủ tục Bảo hiểm xã hội, đạt mức trung bình của các nước ASEAN-4.

+ Tối thiểu 50% số lượng các gói thầu chào hàng cạnh tranh, 40% số lượng các gói thầu quy mô nhỏ đấu thầu rộng rãi, đấu thầu hạn chế trên phạm vi toàn quốc thực hiện lựa chọn nhà thầu qua mạng.

+ Tỷ lệ cấp đăng ký doanh nghiệp qua mạng đạt 20%.

+ Tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng đạt 10%.

+ 100% văn bản không mật trình Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Chính phủ dưới dạng điện tử (bao gồm cả các văn bản trình song song cùng văn bản giấy).

+ 80% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước dưới dạng điện tử (bao gồm cả các văn bản gửi song song cùng văn bản giấy).

+ Xây dựng và hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật các cấp, tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử đồng bộ, kết nối, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin.

+ Đẩy nhanh tiến độ triển khai, đưa vào sử dụng hiệu quả các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử theo

Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22 tháng 5 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ.

+ Triển khai đô thị thông minh ít nhất tại 3 địa điểm.

Theo quyết định của Thủ tướng đã đưa ra danh mục 82 nhóm các dịch vụ công được ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại 17 bộ, cơ quan ngang bộ; 40 nhóm thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại cấp tỉnh; 8 nhóm thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại cấp huyện; 5 nhóm thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại cấp xã.

Cùng với nhiệm vụ phát triển và hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử, cần phát triển hạ tầng kiến trúc Chính phủ điện tử, triển khai chứng thực điện tử và chữ ký số trong các cơ quan thuộc hệ thống chính trị, kết nối, liên thông các hệ thống thông tin ở Trung ương và địa phương...

6. Ngày 9/6/2017, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục ban hành Quyết định số 846/QĐ-TTg ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 thực hiện tại các bộ, ngành và địa phương năm 2017. Theo đó, Danh mục gồm 707 thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4. Trong đó, có 354 thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để các bộ, ngành thực hiện trong năm 2017 và 353 thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để các địa phương thực hiện trong năm 2017.

### **III. MỘT SỐ KỸ NĂNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

#### **1. Sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành**

Thực hiện Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước và các chương trình, kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, trong thời gian qua, các cơ quan nhà nước đã nỗ lực ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, điều hành, trao đổi văn bản, tài liệu điện tử, hướng tới nâng cao hiệu quả hoạt động và bước đầu đạt được những kết quả quan trọng. Tuy nhiên cơ quan nhà nước đã được đầu tư hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống quản lý văn bản và điều hành, hệ thống thư điện tử, nhưng phần lớn các văn bản vẫn được trao đổi bằng hình thức giấy tờ truyền thống gây lãng phí thời gian và chi phí, công tác xử lý, điều hành công việc qua mạng của lãnh đạo các cấp rất ít được thực hiện vì vậy vẫn chưa tận dụng hiệu quả các điều kiện hiện có để thực sự tạo nên một môi trường làm việc điện tử hiện đại, minh bạch, giảm giấy tờ, tiết kiệm chi phí, thời gian. Một trong những nguyên nhân đó là nhiều đơn vị vẫn chưa có những quy định cụ thể về việc áp dụng các phương thức trao đổi văn bản điện tử dẫn đến các cán bộ, công chức vẫn còn e ngại, lúng túng trong việc sử dụng hệ thống thư điện tử, hệ thống quản lý văn bản và điều hành trong công việc, bên cạnh đó bản thân phần mềm quản



lý điều hành và trao đổi điện tử vẫn còn có nhiều nhược điểm như: Nhiều thư rác, thư nặc danh, thư giả mạo hay lừa đảo; tính bảo mật không cao, mật khẩu dễ bị đánh cắp; tính quản lý, tính ổn định của hệ thống không cao; khả năng tìm kiếm thông tin, văn bản vẫn còn thấp...

Vì vậy, trong quá trình xây dựng, triển khai áp dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành trong cơ quan cần phải xây dựng hoặc lựa chọn các phần mềm quản lý và điều hành quản trị toàn diện, chuyên nghiệp, phải khắc phục được các nhược điểm trên.

a) Phần mềm quản lý văn bản và điều hành cần phải đáp ứng được một số các tiêu chí sau:

+ Phần mềm phải được thiết kế một cách khoa học với đầy đủ chức năng trao đổi thông tin, điều hành tác nghiệp và quản lý văn bản, điều hành công việc trực tuyến trên mạng máy tính. Có khả năng theo dõi xử lý văn bản và điều hành công việc từ xa thông qua Internet (có phiên bản chạy trên thiết bị di động thông minh (Máy tính bảng, điện thoại smartphone, iPhone, Ipad ...) với các nền tảng Android, iOS, Windows Phone giúp người dùng dễ dàng truy cập, xử lý văn bản, điều hành công việc từ xa thông qua Internet).

+ Quản lý văn bản toàn diện: Phải đáp ứng được yêu cầu quản lý công văn với đầy đủ các nghiệp vụ liên quan như cập nhật công văn đi, đến, phân loại công văn, phê duyệt công văn, xem công văn theo ngày, tuần, tháng; xem theo ngày cập nhật, ngày công văn đến, ngày hiệu lực, ngày hết hiệu lực...Ngoài ra, chức năng bình luận công văn cho phép mọi người ghi chú, ghi ý kiến cá nhân của mình vào từng công văn hoặc đánh dấu thông tin cần nhớ để sau này có thể xem lại khi cần. Chức năng quản lý công văn phải là 1 hệ nhiều cấp (N-cấp) mà ở đó các đơn vị tham gia sử dụng có thể gửi công văn cho nhau. Công văn đi của đơn vị gửi là công văn đến của đơn vị nhận.

+ Quản lý công việc, theo dõi tiến độ xử lý công việc: Phần mềm phải cung cấp cho người dùng chức năng quản lý điều hành công việc, chức năng hỗ trợ lãnh đạo và những người có trách nhiệm điều hành công việc. Có thể tạo lập công việc từ văn bản đến hoặc tạo lập công việc phi giấy tờ, tạo lập tiến độ thực hiện và theo dõi, đánh giá tiến độ thực hiện cho phép quản lý thông tin theo dạng sự kiện diễn tiến theo thời gian như hồ sơ vụ việc, vụ kiện, vụ án hay quản lý tiến độ dự án,...cho phép nhà quản lý điều hành công việc từ xa bằng cách giao việc, chỉ đạo công việc, hướng dẫn thực hiện, giải đáp vướng mắc...; các nhóm thông tin như công văn, tài liệu được đưa vào xử lý theo luồng và được theo dõi từ lúc bắt đầu cho tới khi kết thúc. Người giao việc và người được giao có thể trao đổi file tài liệu, trao đổi ý kiến qua lại nhằm tiến tới đích hoàn thành công việc. Có thể triển khai trên môi trường Internet để nhà quản lý có thể ở bất kỳ vị trí nào vẫn điều hành công việc và có thể đánh giá tiến độ thực hiện công việc, theo dõi tận cùng kết quả công việc.

+ Quản lý hồ sơ công việc, lưu trữ tài liệu chuyên nghiệp: Phần mềm cần đáp ứng yêu cầu quản lý thông tin theo dạng sự kiện diễn tiến theo thời gian như



hồ sơ vụ việc. Từ chức năng quản lý hồ sơ, người dùng có thể áp dụng để quản lý các phiên bản tài liệu theo từng thời kỳ (như quản lý các số báo phát hành, quản lý các phiên bản nâng cấp của một phần mềm,...) hoặc theo dõi những sự kiện thời sự đã và đang diễn ra chưa biết khi nào mới kết thúc; cho phép quản lý các tài liệu dùng chung, các văn bản liên quan theo chủ đề, lưu trữ một cách khoa học, dễ dàng tra cứu và tìm kiếm, chia sẻ nội bộ.

+ Phải đáp ứng được yêu cầu về tính bảo mật.

+ Phải tích hợp được nhiều tiện ích văn phòng giúp người dùng có thể trao đổi thông tin nội bộ nhanh chóng, chính xác và chính thống như: Hệ thống trao đổi thảo luận, chat, tin nhắn, email, thông báo, danh bạ, ghi chép, ghi chú, nhắc việc... Có phân hệ giúp người dùng tùy biến sử dụng, tạo lập các tính năng cho riêng cá nhân sử dụng...

b) Trong triển khai thực hiện trao đổi văn bản điện tử:

Theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng thì:

- Các cơ quan nhà nước từ cấp đơn vị trực thuộc tại các bộ, từ cấp sở, ban, ngành, quận, huyện tại các địa phương trở lên phải sử dụng hệ thống thư điện tử để trao đổi các loại văn bản sau đây trong nội bộ mỗi cơ quan: Giấy mời họp nội bộ; tài liệu phục vụ họp; văn bản đề biết, đề báo cáo; thông báo chung của cơ quan; các tài liệu cần trao đổi trong quá trình xử lý công việc; từng bước ứng dụng rộng rãi hệ thống thư điện tử đến cấp xã, phường tại các địa phương;

- Sử dụng phối hợp giữa hệ thống thư điện tử và hệ thống quản lý văn bản và điều hành trong điều hành công việc, bảo đảm tính hiệu quả, thuận tiện;

- Sử dụng hiệu quả hệ thống thư điện tử hoặc hệ thống quản lý văn bản và điều hành (nếu các hệ thống quản lý văn bản và điều hành giữa các cơ quan đã được kết nối với nhau) để gửi, nhận văn bản hành chính giữa các cơ quan nhà nước với nhau, hoặc với các cơ quan khác, tiến tới thay thế dần văn bản giấy; khuyến khích việc trao đổi các loại hồ sơ công việc và văn bản khác giữa các cơ quan, tổ chức qua mạng đến tất cả các cấp;

- Sử dụng ngay các trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử của đơn vị hoặc Cổng thông tin điện tử của Chính phủ để đăng tải các văn bản quy phạm pháp luật và các loại thông tin khác nêu tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, phục vụ việc tham khảo, sử dụng, lưu trữ trên máy tính, hạn chế sao chụp ra bản giấy để gửi đến các cơ quan, đơn vị trực thuộc hoặc cá nhân; đăng tải các dự thảo văn bản cần xin ý kiến rộng rãi các tổ chức, cá nhân, hạn chế việc gửi dự thảo văn bản in trên giấy để xin ý kiến.

Tuy nhiên, để thuận lợi cho việc trao đổi văn bản điện tử, các cơ quan cũng cần phải “chuẩn hóa” bản thân văn bản điện tử được trao đổi và lưu ý một số vấn đề sau:

### Định dạng của văn bản điện tử

- Sử dụng bộ mã các ký tự chữ Việt theo tiêu chuẩn TCVN 6909:2001 để thể hiện các nội dung văn bản điện tử;
- Văn bản điện tử có thể chỉnh sửa sử dụng định dạng tệp dữ liệu theo tiêu chuẩn kỹ thuật (.txt), (.odt), (.rtf), (.doc), (.docx), (.xls), (xlsx), (.ppt), (pptx) hoặc các định dạng tương tự khác theo quy định của pháp luật;
- Văn bản điện tử không thể chỉnh sửa dạng ảnh quét, được số hóa từ văn bản gốc (có chữ ký của Thủ trưởng cơ quan và dấu đỏ của cơ quan) sử dụng định dạng tệp dữ liệu theo tiêu chuẩn kỹ thuật (.pdf) hoặc các định dạng tương tự khác theo quy định của pháp luật.

### Đối với hộp thư điện tử

- Mỗi đơn vị, tổ chức cần phải có phải có hộp thư điện tử công vụ dùng riêng để phục vụ cho mục đích trao đổi văn bản điện tử chính thức trong quá trình quản lý, chỉ đạo, điều hành để thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của cơ quan mình và phải đăng tải hộp thư điện tử công vụ này lên trên cổng/trang thông tin của đơn vị mình (nếu có);
- Cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước chỉ sử dụng hộp thư điện tử công vụ được cấp cho mình để gửi văn bản điện tử có nội dung đúng với trách nhiệm, công việc được phân công và phải chịu trách nhiệm về nội dung thư điện tử gửi đi từ hộp thư này;
- Văn bản điện tử trao đổi qua hộp thư điện tử phải được quản lý và lưu trữ, bảo đảm độ tin cậy, tính toàn vẹn của văn bản và phải có khả năng truy cập khi cần thiết.

### Đối với hệ thống quản lý văn bản và điều hành

- Cơ quan nhà nước ưu tiên sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành để trao đổi văn bản điện tử trong nội bộ cơ quan và giữa cơ quan nhà nước với nhau;
- Cơ quan nhà nước phải thiết lập quy trình xử lý văn bản trên hệ thống quản lý văn bản và điều hành tuân thủ các yêu cầu quy định pháp luật hiện hành về văn thư, lưu trữ; phù hợp các yêu cầu quy trình nghiệp vụ, đặc điểm tổ chức, chức năng của cơ quan;
- Cá nhân sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành phải bảo vệ mật khẩu tài khoản hệ thống quản lý văn bản và điều hành và chịu trách nhiệm về hành vi, nội dung văn bản được trao đổi từ tài khoản hệ thống của mình;
- Phải tuân thủ các yêu cầu quy định pháp luật hiện hành về văn thư, lưu trữ; phù hợp các yêu cầu về quy trình nghiệp vụ trên thực tế (định hướng áp dụng quy trình cải cách hành chính theo ISO 9001:2000);
- Cho phép tự định nghĩa các chu trình lưu chuyển văn bản đi, đến và nội bộ;

- Đáp ứng khả năng cài đặt trong những hệ thống mạng có phân vùng bảo mật nhiều lớp, có khả năng tích hợp và xác thực thông qua các hệ thống danh bạ điện tử như AD, LDAP;

- Đáp ứng khả năng an toàn, bảo mật thông tin theo nhiều mức: mức mạng, mức xác thực người sử dụng và mức CSDL;

- Mô hình hệ thống phải cho phép khả năng triển khai mở rộng thêm các điểm kết nối vào hệ thống để gửi nhận văn bản dễ dàng và nhanh chóng mà không làm ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống.

Đối với cổng/trang thông tin điện tử

- Các văn bản điện tử như văn bản quy phạm pháp luật, báo cáo tổng hợp, thống kê, lịch công tác, dự thảo văn bản cần xin ý kiến, chương trình, kế hoạch v.v... mà được phép đăng trên cổng/trang thông tin điện tử phải tuân thủ quy định về cung cấp thông tin tại Điều 5, Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

- Có chính sách quản lý, phân quyền truy cập cũng như cập nhật tin bài một cách chặt chẽ để không xảy ra các trường hợp sai sót trong việc đăng tải thông tin;

- Giao diện được trình bày khoa học, hợp lý và đảm bảo mỹ thuật hài hòa với mục đích của Cổng thông tin Bộ/Tỉnh, tuân thủ các chuẩn về truy cập thông tin;

- Tương thích với các trình duyệt Web thông dụng;

- Phải tích hợp với cơ sở dữ liệu danh bạ điện tử theo chuẩn truy cập thư mục LDAP v3;

- Thống nhất tiêu chuẩn tích hợp dữ liệu và truy cập thông tin:

+ XML 1.0

+ RSS 2.0/ ATOM 1.0

+ RDF

+(JSR168/JSR 286 cho Portlet API, WSRP 1.0/WSRP2.0)/WebPart)

+ SOAP v1.2 (WebService)

- Liên kết với các cổng thông tin, trang thông tin có sẵn của các đơn vị trực thuộc Bộ/Tỉnh dưới dạng liên kết hoặc nhúng (Link/WebClipping).

Để việc trao đổi văn bản điện tử diễn ra thuận tiện, nhanh chóng và bảo đảm an toàn, an ninh, ngoài các khuyến nghị trên, các cơ quan nhà nước cần phải xem xét một cách kỹ lưỡng quy trình làm việc của đơn vị mình, tổng hợp tất cả các yếu tố về cả ưu điểm, lẫn nhược điểm của từng phương thức trao đổi văn bản điện tử để từ đó có thể xây dựng những chính sách, quy định một cách

chặt chẽ cho riêng đơn vị mình nhằm thúc đẩy việc trao đổi văn bản điện tử tạo nên một môi trường làm việc điện tử hiện đại, minh bạch, giảm giấy tờ, tiết kiệm chi phí, thời gian.

## **2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

### **a) Đánh giá chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Khái niệm về dịch vụ công trực tuyến; các mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ và lộ trình triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ trong từng giai đoạn đã được nêu khá cụ thể ở phần trên. Phần này chỉ đề cập đến những khó khăn và một số vấn đề cần lưu ý trong đẩy mạnh triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Như chúng ta đã biết, việc cung cấp các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai Chính phủ điện tử. Sử dụng DVCTT giúp giảm thời gian gửi/nhận hồ sơ, giảm công sức, tăng hiệu quả kinh tế. Người dân, doanh nghiệp, các tổ chức... có thể giao dịch 24/24 giờ trong ngày, tại bất cứ đâu có kết nối internet. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ (DVCTT mức độ 3). Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng (DVCTT mức độ 4). Khi sử dụng DVCTT người dân được hưởng thụ dịch vụ thuận lợi, tiết kiệm chi phí cũng như thời gian đăng ký, làm các thủ tục hành chính, đặc biệt là tránh được tệ nạn nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà... từ những cán bộ công quyền. Ngoài ra, người dân còn biết được hồ sơ đăng ký của mình đang ở khâu nào trong quy trình xử lý. Ngày gửi hồ sơ, hồ sơ gửi đã đúng chưa, loại hồ sơ cần bổ sung (nếu thiếu), ngày nhận kết quả... được hiển thị minh bạch rõ ràng.

Tuy nhiên, theo các cơ quan chức năng có liên quan tới công nghệ thông tin cho biết, đến nay chưa đạt 30% dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, còn ở cấp độ 4 - cấp cao nhất - cho phép người dân ngồi ở nhà làm hết các thủ tục và nhận kết quả trực tuyến, mới có hơn 1.200 dịch vụ công đang được cung cấp, chỉ đạt 1% so với tổng số 125.000 dịch vụ công mà Chính phủ, cơ quan hành chính các cấp đang cung cấp cho người dân. Vậy là còn hàng ngàn loại giấy tờ hành chính chưa biết đến bao giờ mới có thể thực hiện được hoàn toàn qua mạng. Thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh là những địa phương tiên phong trong cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử và đang xây dựng thành phố thông minh, nhưng loại dịch vụ này làm các nhà chức trách phải "sốt ruột". Thành phố Hà Nội đã áp dụng dịch vụ công trực tuyến từ tháng 8/2016 và phân đầu hết năm 2016 đạt 40% dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 trong tổng số khoảng 1.800 dịch vụ hành chính công. Nhưng những dịch vụ đã triển khai ở mức 3 chất lượng cũng rất đáng suy nghĩ, ví dụ "chuyện học bạ điện tử", tháng 1/2017 các trường phổ thông ở Hà Nội khi dùng phần mềm tính điểm mới đã phải thốt lên rằng: "Chúng tôi quá khổ với phần mềm tính điểm mới", có

thầy phải thức tới 3 giờ sáng để chuyển điểm về Sở, do phần mềm mới chưa được thử nghiệm đã đưa vào sử dụng nên liên tục bị trục trặc. Còn người dân thì cũng chưa mặn mà với loại dịch vụ này. Thành phố Hồ Chí Minh đã triển khai dịch vụ công trực tuyến được hơn một năm, nhưng lãnh đạo thành phố cũng rất "sốt ruột" vì kết quả đạt được không như mong đợi. Báo Sài Gòn Giải Phóng tháng 3/2017 có bài phản ánh, cho thấy, hầu hết các quận-huyện của thành phố, người dân chưa mặn mà với dịch vụ công trực tuyến mà vẫn trực tiếp đến cơ quan công quyền để nộp thủ tục hành chính. Họ hầu như không quan tâm đến những tiện ích công qua mạng mà nếu có cũng chỉ là tham khảo. Quận 1 - quận đi đầu trong công tác ứng dụng công nghệ thông tin và cải cách hành chính, có tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến rất thấp. Cụ thể, với lĩnh vực đăng ký hộ kinh doanh cá thể, trong năm 2016 chỉ có trên 100 trường hợp thực hiện thủ tục này qua mạng, chiếm chưa đến 10% trên tổng số hơn 1.200 hồ sơ. Tương tự, lĩnh vực cấp bản sao trích lục hộ tịch, số người thực hiện hiện dịch vụ này qua mạng cũng chưa đạt 10%.

#### b) Nguyên nhân của hạn chế và các giải pháp khắc phục

##### Thứ nhất, ít công dân điện tử

Tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến còn rất thấp, do: Cơ sở hạ tầng còn nhiều yếu kém, hệ thống trang thiết bị của mạng lưới trực tuyến chưa đồng bộ; có địa phương lập trang Thông tin điện tử chỉ để giới thiệu thông tin chung về địa giới hành chính, thông tin thời sự, nhất là hoạt động của lãnh đạo và mang tính phong trào, cũng "gọi là có" như các địa phương khác để không mang tiếng là lạc hậu, mà chưa lấy tiêu chí quan trọng là mang lại tiện ích về dịch vụ công cho người sử dụng. Điểm lại các dịch vụ công trực tuyến hiện nay vẫn chưa có nhiều dịch vụ mang tính "an sinh" hàng ngày để thực sự phục vụ người dân.

Thứ 2, trình độ, kiến thức CNTT của người dân còn chưa đồng đều, nhiều người dân còn chưa được tiếp xúc với máy tính, internet. Bên cạnh đó, còn có tâm lý lo ngại về sự không thuận tiện, sử dụng mất an toàn thông tin khi sử dụng DVCTT nên đa số người dân vẫn lựa chọn cách truyền thống, đến trực tiếp cơ quan chức năng để thực hiện thủ tục hành chính. Do vậy, số lượng người sử dụng DVCTT vẫn chưa được cao.

Thứ 3, việc tuyên truyền, hỗ trợ sử dụng DVCTT chưa được thực hiện đầy đủ, thường xuyên dẫn đến việc triển khai DVCTT vẫn còn chưa đồng bộ. Bên cạnh đó, công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của DVCTT vẫn còn hạn chế dẫn đến người dân gặp khó khăn trong việc tiếp cận DVCTT.

Thứ 4, tại một số văn bản, quy định vẫn chưa sửa đổi kịp thời để thực hiện theo quy trình điện tử, người dân và doanh nghiệp vẫn phải nộp chứng từ giấy khi thực hiện các TTHC. Quy trình TTHC có nhiều mẫu biểu phức tạp, hồ sơ phải scan nhiều.



Thứ 5, việc liên kết tích hợp dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước thuộc Chính phủ còn gặp nhiều khó khăn về mặt pháp lý và cơ sở hạ tầng. Bên cạnh đó, hệ thống mạng đôi khi còn gặp trục trặc trong việc truyền tải dữ liệu nên việc đăng ký hay cập nhật cũng còn gặp khó khăn.

Thứ 6, còn có cơ quan nhà nước chưa thực sự quan tâm tới việc đưa vào sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp (không bố trí người theo dõi, xử lý hồ sơ trực tuyến; không bố trí nhân lực trợ giúp người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến).

Thứ 7, việc xác thực người sử dụng của nhiều dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 còn đơn giản. Điều này có thể dẫn đến khả năng giả mạo người sử dụng, tăng lượng hồ sơ không đúng.

Như vậy, Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, trong đó có mục tiêu: đến năm 2020 hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3 và 4. Nhưng "cung" có, mà ít "công dân điện tử" sử dụng thì trở nên lãng phí.

#### Giải pháp triển khai dịch vụ công trực tuyến

Để phát huy những thành quả đạt được trong triển khai dịch vụ công trực tuyến thời gian qua, đồng thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, trong thời gian tới, các bộ, ngành và địa phương cần:

- Thường xuyên tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho các đơn vị nghiệp vụ về các DVCTT, đào tạo bổ sung về chuyên môn nghiệp vụ đảm bảo nắm đầy đủ thủ tục hành chính theo từng nhóm ngành đối với công chức tiếp nhận và trả kết quả, từ đó nâng cao chất lượng đội ngũ công chức thực hiện quản lý và cung cấp DVCTT.

- Hoàn thiện các văn bản, các quy định nhằm đảm bảo tính pháp lý của các DVCTT.

- Tăng cường sự đảm bảo về an toàn và bí mật thông tin của các cá nhân khi sử dụng DVCTT.

- Tăng cường công tác phối hợp, hỗ trợ các đơn vị nghiệp vụ rà soát thủ tục áp dụng theo hướng điện tử hóa. Công khai minh bạch quá trình tiếp nhận, thụ lý, xử lý, hoàn trả hồ sơ cho công dân, doanh nghiệp. Đảm bảo việc giám sát của công dân, doanh nghiệp đối với toàn bộ quá trình xử lý thủ tục hành chính của cán bộ công chức.

- Mở rộng chia sẻ thông tin, trao đổi dữ liệu điện tử với các bộ, ngành, địa phương; tổ chức cung cấp dịch vụ dữ liệu điện tử cho cơ quan nhà nước và xã hội theo quy định.

- Hình thành cơ sở dữ liệu hồ sơ của công dân, doanh nghiệp làm cơ sở xác thực hồ sơ điện tử cho công dân và doanh nghiệp tạo tiền đề giảm thiểu hồ sơ phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.



- Xây dựng và phát triển các dịch vụ cung cấp thông tin dữ liệu điện tử nhằm đa dạng hóa các kênh thông tin, nâng cao chất lượng phục vụ theo yêu cầu của người dân và doanh nghiệp. Tạo môi trường cho công dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận thông tin và gửi hồ sơ đăng ký giải quyền thủ tục hành chính mọi lúc mọi nơi.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp cận, sử dụng các DVCTT của các cơ quan qua môi trường mạng một cách thuận lợi nhất.

Sự phát triển về lượng và chất của dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến là một tiêu chí để đánh giá nền kinh tế thị trường. Mức độ phát triển dịch vụ công phản ánh mức độ phát triển, tính chất xã hội của kinh tế thị trường, "tính nhân dân" của một nhà nước. Nó khác hẳn tính chất bao cấp ban ơn của Nhà nước trong nền kinh tế kế hoạch hóa trước đây. Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc từng nói "Chính phủ đang hướng đến xây dựng một Chính phủ kiến tạo mà việc phục vụ nhân dân phải xuống tới tận địa phương, không chỉ dừng ở cấp trung ương".

### **3. ISO điện tử**

#### **a) Khái niệm về ISO**

ISO là bộ tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL), áp dụng cho mọi loại hình tổ chức/doanh nghiệp nhằm đảm bảo khả năng cung cấp sản phẩm để đáp ứng yêu cầu khách hàng và luật định một cách ổn định và thường xuyên nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. "Việc áp dụng hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO (9000 hoặc 14000) sẽ đem lại lòng tin cho khách hàng, tăng lợi nhuận nhờ sử dụng hợp lý các nguồn lực và giảm chi phí.

#### **- ISO giấy (ISO truyền thống):**

Hiện nay các đơn vị hành chính nhà nước cũng như các doanh nghiệp đang triển khai hệ thống quản lý (QL) chất lượng theo tiêu chuẩn ISO nhằm minh bạch hóa công việc. ISO mô tả nội dung công việc, thời gian thực hiện, kết quả phải đạt được qua biểu mẫu. Để QL theo ISO, mọi vị trí trong quy trình đều phải xác nhận một cách thủ công thời điểm bắt đầu và kết thúc công việc, vì vậy mỗi loại hình công việc đều phát sinh thêm một biểu mẫu về tiến trình theo ISO.

#### **- ISO điện tử :**

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý quy trình công việc và hỗ trợ xử lý nghiệp vụ chính là hình thức ISO điện tử. ISO điện tử là một hệ thống tin học hóa toàn bộ các quy trình và biểu mẫu ISO trong đơn vị, áp dụng dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ truyền thông qua mạng Internet. Việc đẩy mạnh áp dụng ISO điện tử để nâng cao khả năng ứng dụng CNTT cho cơ quan và nâng cao tính minh bạch, tiết kiệm thời gian lưu trữ, tìm kiếm, chi phí in ấn.

## b) Những khó khăn, bất cập trong việc triển khai ISO truyền thống

Việc ứng dụng các tiêu chuẩn vào hệ thống quản lý vẫn chưa được các cơ quan hành chính quan tâm đúng mức. Nhiều nơi đua nhau xây dựng và áp dụng ISO nhưng lại không hiểu rõ làm sao cho phù hợp với đặc thù của mình.

Trong thực tế, có những cơ quan có giấy chứng nhận ISO vẫn hay than phiền là họ cảm thấy phiền toái với hệ thống quản lý chất lượng. Việc áp dụng do vậy kém hiệu quả.

Nhiều chuyên gia phân tích nguyên nhân: do các cơ quan hành chính xem ISO như là hình thức phải có. Không ít cơ quan khi đã có được giấy chứng nhận ISO, rồi xem như đã hoàn thành nhiệm vụ. ISO là giấy thông hành để vượt qua đòi hỏi bắt buộc của cơ quan nhà nước cấp trên. Khi có được trong tay tờ giấy chứng nhận ISO (do một tổ chức nào đó cấp), có cơ quan lập tức cho đóng khung, treo ở nơi trang trọng nhất trong trụ sở. Nhưng thực tế, những cơ quan này lại thiếu quan tâm, thậm chí là “mặc kệ”, bỏ ngỏ tất cả các quy định, hướng dẫn công việc theo quy trình quản lý ISO để quay lại cách làm cũ... Mặt khác, trước khi áp dụng, có cơ quan lại mời phải một số chuyên gia tư vấn còn ít hiểu về ISO. Họ tư vấn cho cơ quan soạn thảo những tài liệu rườm rà thiếu thực tế. Bên cạnh đó việc áp dụng quản lý theo hình thức ISO truyền thống (giấy) vẫn còn có nhiều nhược điểm như:

- Thứ nhất: việc kiểm soát thông tin thủ công, chỉ những người trong quy trình mới biết được tình trạng thực hiện công việc của các công đoạn trước thông qua phiếu kiểm soát ISO; không tra cứu và tổng hợp thông tin về tình trạng công việc.

- Thứ hai: tài liệu về ISO rất nhiều, lên đến vài trăm trang, không ai có thể nhớ hết để thực hiện trong lĩnh vực của mình.

- Thứ ba: với một nền hành chính luôn thay đổi, nghị định và thông tư ra đời liên tục, biểu mẫu và quy trình được soạn thảo khi xây dựng ISO nhanh chóng lạc hậu, không theo kịp thực tế.

- Thứ tư: cơ chế kiểm soát thường xuyên và xử phạt khi không theo đúng ISO hầu như không được xây dựng và áp dụng, nên chỉ một vài tháng sau khi công bố và áp dụng ISO thì tất cả lại trở về như cũ.

## c) ISO điện tử - hiệu quả, nhanh và tiết kiệm

Ưu điểm của hình thức ISO điện tử đó là ISO điện tử được xây dựng mặc định trong hệ thống gồm: quy trình công việc, nội dung thực hiện, thời gian quy định cho từng công đoạn; biểu mẫu được kết xuất tự động mang tính thống nhất, chuẩn hóa, không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của những người tham gia vào quy trình. Tiến trình công việc sẽ tự động được ghi nhận và kết xuất ra dưới hình thức biểu mẫu hoặc bảng tổng hợp. Ở bất cứ thời điểm nào, bất cứ vị trí nào, khi được phân quyền là có thể tra cứu hoặc tổng hợp thông tin chi tiết nhiều chiều, nhiều dữ kiện khác nhau. Điều đó giúp chuyên viên nắm được khối lượng và thời gian thực hiện công việc, lãnh đạo các cấp nắm được kết quả thực hiện

chi tiết đến từng chuyên viên, từng phòng ban/bộ phận và cả bộ máy thuộc quyền quản lý của mình.

ISO điện tử rất dễ dàng cập nhật những thay đổi về quy trình và biểu mẫu nhằm đáp ứng biến động thực tế. Khi có thay đổi, việc phổ cập quy trình mới, biểu mẫu mới được thực hiện hoàn toàn tự động. Với ISO điện tử, việc công bố thông tin cho người dân trở nên dễ dàng và hoàn toàn tự động. Người dân có thể tham gia kiểm soát chất lượng và kết quả công việc chi tiết đến từng chuyên viên.

ISO điện tử có thể phân thành 2 dạng:

Dạng thứ nhất là các quy trình công việc ổn định trong một thời gian nhất định, liên quan đến nhiều phòng ban/bộ phận, có sự tham gia của nhiều người. Trong những quy trình này, mỗi phòng ban/bộ phận tham gia những công việc thường xuyên và ổn định, có quy định thời gian thực hiện trong từng công đoạn. Đối với dạng này, quy trình tương đối ổn định, chỉ thay đổi khi có quy định, thông tư mới, phù hợp áp dụng giải quyết thủ tục hành chính ở các phường/xã, quận/huyện, hoặc các sở.

Thứ hai là dạng công việc phát sinh và được phân thực hiện theo thời gian. Khi phát sinh công việc thì xây dựng quy trình và triển khai vận hành theo quy trình. Dạng thứ hai hợp với những đơn vị quản lý công việc theo đầu việc phát sinh.

Để triển khai ISO điện tử, cần đầu tư hạ tầng kỹ thuật CNTT về mạng và phần cứng. Việc đầu tư tùy theo năng lực tài chính của từng cơ quan, đơn vị. Với những cơ quan, đơn vị có khả năng tài chính thì có thể triển khai vận hành ISO điện tử đến từng cán bộ, công chức. Với những cơ quan, đơn vị khả năng tài chính còn hạn chế thì chỉ cần đầu tư đến phòng ban/bộ phận là có thể triển khai ISO điện tử. Việc đầu tư có thể phân thành giai đoạn phù hợp với tình hình thực tế của từng đơn vị.

Cần nhận thức rằng, ISO thủ công hay ISO điện tử thì con người vẫn là thành phần quyết định chính để hệ thống vận hành theo ISO. Với ISO thủ công, mỗi người tham gia trong quy trình cần phải ký xác nhận ngày nhận và ngày kết thúc công việc. Với ISO điện tử, họ phải thực hiện thao tác xác nhận công việc đã hoàn thành. Việc thao tác trong phần mềm thực sự đơn giản và nhanh hơn rất nhiều so với ghi nhận trên phiếu kiểm soát ISO. Tuy nhiên, thói quen thủ công là một cản trở lớn khi bắt đầu triển khai ISO điện tử. Mặt khác, nếu chỉ trông đợi tinh thần tự giác của từng vị trí trong quy trình thì chắc chắn ISO sẽ không thể duy trì. Triển khai ISO dù điện tử hay thủ công cũng đòi hỏi tính kiểm soát và các chế tài nhằm đảm bảo bộ máy vận hành theo các tiêu chuẩn ISO.

Việc triển khai ISO điện tử trong công việc giúp tiết kiệm chi phí và giảm thiểu thời gian rất nhiều: như nếu sử dụng ISO giấy khi trình lãnh đạo phê duyệt một quy định, hay một quy trình công việc nào đó, nhân viên phải in ra nhiều lần trước khi duyệt, làm lãng phí tiền bạc và thời gian. Nhưng nếu sử dụng ISO

điện tử, văn bản sẽ gửi qua mạng mà không cần phải in khi lãnh đạo chưa thống nhất duyệt. Cách này sẽ làm giảm chi phí, khối lượng giấy tờ công tác văn phòng. Hay như áp dụng ISO giấy nếu các cấp lãnh đạo đi công tác xa, các văn bản quan trọng sẽ không được phê duyệt nên công việc ngưng trệ. Nhưng nay, khi sử dụng ISO điện tử thì có thể phê duyệt qua mạng. Nhờ đó, công việc cơ quan chạy bình thường không ảnh hưởng đến hiệu suất công việc chung.

Thông qua việc quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của mỗi vị trí công việc thì cán bộ công nhân viên trong cơ quan, đơn vị có ý thức kỷ luật lao động tốt, làm việc khoa học, nề nếp hơn.

Tại thành phố Hồ Chí Minh đã triển khai các ứng dụng “Nhận hồ sơ một cửa, luân chuyển và điều hành xử lý hồ sơ” ở nhiều đơn vị quận/huyện. Ngay cả đối với các quận/huyện ven nội và ngoại thành như Bình Tân, Thủ Đức, Bình Chánh, Nhà Bè...Đối với Bình Tân và Bình Thạnh còn thực hiện các quy trình ISO điện tử liên thông giữa phường và quận cho một số loại hồ sơ về đất đai và xây dựng. Với hình thức này, người dân nộp hồ sơ tại phường, hồ sơ điện tử sẽ được chuyển ngay lên quận và lộ trình xử lý hồ sơ đến từng phòng, bộ phận, chuyên viên đều được ghi nhận. Mọi vị trí trong hệ thống đều có thể tra cứu đường đi của hồ sơ, kết quả thực hiện của từng công đoạn, từng chuyên viên...và người dân đến hẹn chỉ đến phường là nhận được kết quả.

#### **4. Áp dụng chữ ký số**

Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) vừa là động lực, yếu tố thúc đẩy quá trình cải cách hành chính (CCHC), vừa là điều kiện để CCHC thành công. Phát triển Chính phủ điện tử (CPĐT) giúp đổi mới phương thức hoạt động của các cơ quan Nhà nước, tăng cường năng lực quản lý của chính quyền, giúp nắm bắt thông tin kịp thời, chính xác và đầy đủ để đưa ra các quyết định hành chính phù hợp. Việc vận hành CPĐT sẽ nâng cao hiệu lực pháp luật, quản lý Nhà nước hiệu quả và minh bạch hơn, bên cạnh đó giúp cung cấp thông tin, dịch vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp.

Việc ứng dụng CNTT trong CCHC sẽ giảm chi phí, thời gian, tăng tính tiện lợi cho người dân và các tổ chức trong việc giải quyết công việc. Tuy nhiên, các giao dịch điện tử trên môi trường mạng luôn tồn tại các nguy cơ về an toàn thông tin như: đánh cắp hoặc sửa đổi thông tin, mạo danh người gửi.... Do đó, yêu cầu đặt ra là phải có phương thức đảm bảo để thông tin, tài liệu trao đổi trên mạng phải được toàn vẹn, xác định được nguồn gốc và chống chối bỏ trách nhiệm của các bên tham gia giao dịch.

Đối với văn bản giấy, việc xác thực được thông qua chữ ký tay của người gửi và con dấu của tổ chức. Đối với văn bản, tài liệu điện tử, thì việc xác thực được thực hiện bằng chữ ký số (CKS) là giải pháp đảm bảo tính an toàn. Bởi vậy, CKS ngày càng được áp dụng rộng rãi đối với các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và người dân.

##### **a) Các quy định của pháp luật về chữ ký số**

Hiện nay các quy định của pháp luật về chữ ký số tương đối đầy đủ, có thể kể đến những văn bản chính như:

+ Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11, ngày 29/11/2005 công nhận giá trị pháp lý của thông điệp điện tử, chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử với các điều kiện kèm theo; đồng thời quy định giao dịch điện tử giữa các cơ quan Nhà nước phải được chứng thực bởi tổ chức chứng thực điện tử do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (Ban Cơ yếu Chính phủ);

+ Nghị định số 26/2007/NĐ-CP, ngày 15/02/2007 của Chính phủ về việc quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về CKS và dịch vụ chứng thực CKS, trong đó quy định: Ban Cơ yếu Chính phủ thành lập và duy trì hoạt động của Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực CKS chuyên dùng phục vụ các cơ quan thuộc hệ thống chính trị;

+ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP, ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước, trong đó có quy định về việc phải bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin và sử dụng CKS để xác thực văn bản điện tử;

+ Chỉ thị số 15/CT-TTg, ngày 22/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường sử dụng văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

+ Thông tư số 08/2016/TT-BQP, ngày 01/2/2016 của Bộ Quốc phòng quy định về cung cấp, quản lý, sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng phục vụ các cơ quan Đảng, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội.

Để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được Chính phủ giao, từ năm 2007, Ban Cơ yếu Chính phủ đã thành lập và duy trì hoạt động của hệ thống cung cấp dịch vụ chứng thực CKS chuyên dùng Chính phủ.

Hiện nay, Cục Chứng thực số và Bảo mật thông tin của Ban Cơ yếu Chính phủ là cơ quan cung cấp dịch vụ chứng thực CKS chuyên dùng Chính phủ. Quá trình triển khai cung cấp CKS chuyên dùng Chính phủ được phân cấp cho các Cục Cơ yếu.

Cục Cơ yếu Đảng - Chính quyền là cơ quan tiếp nhận yêu cầu chứng thực CKS chuyên dùng chính phủ đối với các Bộ, ngành, địa phương (trừ Bộ Quốc phòng và Bộ Công an) đã tích cực phối hợp với các cơ quan Trung ương, Bộ, ngành, địa phương trong việc bảo đảm chứng thư số cũng như phối hợp, hỗ trợ trong công tác triển khai ứng dụng dịch vụ CKS chuyên dùng chính phủ. Tính đến tháng 6/2016, Cục Cơ yếu Đảng - Chính quyền đã cung cấp khoảng 48 nghìn chứng thư số tại các Bộ, ngành, địa phương, cơ quan Đảng.

Hiện nay, việc ứng dụng CKS chuyên dùng bảo đảm cho các dịch vụ: Hệ điều hành tác nghiệp, trao đổi văn bản điện tử liên thông; dịch vụ công, hành chính một cửa; thư điện tử công vụ; xác thực SSL; xác thực VPN-IPSec. Trong đó, việc ứng dụng CKS chủ yếu được sử dụng trong các hệ thống thông tin điều hành tác nghiệp, trao đổi văn bản điện tử liên thông (chiếm 60%).



Nhiều bộ, ngành và địa phương đã ứng dụng chữ ký số để nâng cao hiệu quả hoạt động cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại. Việc ứng dụng CNTT vào các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại là yêu cầu khách quan, thúc đẩy phát triển CPĐT ở nước ta. Các hệ thống Một cửa điện tử không làm thay đổi bản chất thực hiện cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” mà còn thúc đẩy cơ chế này hiệu quả hơn trong cải cách thủ tục hành chính. Khó khăn, phức tạp nhất trong cơ chế một cửa điện tử là phải tạo được mối quan hệ liên thông giữa các cơ quan, đơn vị khi tham gia vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm cho chu trình thực hiện một cách đồng bộ, liên hoàn, tạo thành luồng công việc giữa các cơ quan, các cấp có thẩm quyền; phải gắn và quy được trách nhiệm của mỗi cá nhân, cơ quan tham gia trong mỗi khâu của chu trình. Việc ứng dụng CKS vào chu trình này sẽ nâng cao hiệu quả cho hệ thống Một cửa điện tử. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức, chu trình giải quyết các công việc sẽ được phân thành các công đoạn và được giao cho từng bộ phận hoặc cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện. Để phân công và quy trách nhiệm cho mỗi cá nhân, bộ phận tham gia trong từng công đoạn xử lý công việc (như: danh tính của cá nhân/ bộ phận thực hiện công đoạn, thời điểm bàn giao hồ sơ điện tử giữa các cá nhân/ bộ phận, thời gian thực hiện, tính đầy đủ của hồ sơ điện tử, nội dung đã thực hiện...) thì sử dụng CKS sẽ là phương án hiệu quả hiện nay. Quá trình xử lý hồ sơ điện tử của người dân, doanh nghiệp sẽ có công đoạn cần cấp có thẩm quyền phê duyệt, khi đó phải sử dụng CKS chuyên dùng Chính phủ.

Khi thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4, việc kê khai thủ tục hành chính và tiếp nhận kết quả của người dân, doanh nghiệp sẽ được thực hiện từ xa. Do đó, cần có phương thức xác thực trên mạng đối với các giao dịch điện tử ngay từ khâu kê khai thủ tục hành chính và khâu trả kết quả.

Như vậy, theo các văn bản pháp luật hiện nay, CKS đã được công nhận về tính pháp lý trong các giao dịch điện tử. Đây là cơ sở để triển khai các dịch vụ cho CPĐT và thương mại điện tử. Việc triển khai, ứng dụng CKS chuyên dùng Chính phủ trong các cơ quan nhà nước đã đầy đủ về tính pháp lý. Bên cạnh đó, Ban Cơ yếu Chính phủ đã đảm bảo đồng bộ về cơ sở hạ tầng kỹ thuật, cũng như đội ngũ cán bộ chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật cho dịch vụ này.

#### b) Những khó khăn trong quá trình thực hiện chữ ký số

Tuy nhiên, vẫn còn những khó khăn trong quá trình thực hiện chữ ký số như:

+ Nhận thức về vai trò của CKS tại một số cơ quan nhà nước còn hạn chế, dẫn đến việc ứng dụng và triển khai CKS có nơi chưa đạt hiệu quả cao. Sự quyết tâm của lãnh đạo một số đơn vị trong chỉ đạo triển khai, ứng dụng CKS chuyên dùng Chính phủ vào công tác chỉ đạo, điều hành, tác nghiệp điện tử tại cơ quan đơn vị chưa cao.

+ Đối với các văn bản nhà nước, văn bản giấy với chữ ký “tươi” và “con dấu đỏ” hiện vẫn được xem là minh chứng duy nhất cho hiệu lực của văn bản.



Văn bản điện tử mặc dù đã được Chính phủ công nhận có giá trị tương đương như văn bản giấy nhưng trên thực tế chưa được người dùng sử dụng quen.

+ Hệ thống văn bản pháp lý về triển khai, ứng dụng chứng thực CKS đã tương đối đầy đủ, nhưng chưa thật sự hoàn thiện, cần tiếp tục điều chỉnh bổ sung để phù hợp với yêu cầu thực tế.

+ Việc triển khai, ứng dụng CKS mới chỉ áp dụng trong phạm vi nội bộ của một cơ quan nhà nước và thường chỉ áp dụng tại một hoặc một số khâu trong toàn bộ qui trình xử lý văn bản điện tử, nên hiệu quả chưa cao. Việc CKS chưa tích hợp vào các hệ thống thông tin chuyên ngành của các cơ quan nhà nước, dẫn đến chưa nâng cao tính thuận tiện trong quá trình khai thác, sử dụng. Để ứng dụng triệt để chữ ký số thì việc trao đổi giữa các cơ quan nhà nước phải được triển khai hoàn toàn theo hình thức điện tử. Trong khi đó, trao đổi điện tử trong các cơ quan nhà nước chỉ đang ở mức khởi đầu, chưa thực sự trở thành công cụ chính thống.

c) Các yếu tố để triển khai và ứng dụng tốt việc sử dụng chữ ký số

Để triển khai và ứng dụng tốt việc sử dụng chữ ký số, các cơ quan, đơn vị cần bảo đảm các yếu tố:

+ Hạ tầng CNTT với hệ thống mạng hoạt động ổn định, đường truyền tốc độ cao kết nối mạng truyền số liệu hoặc mạng Internet;

+ Nguồn nhân lực là cán bộ chuyên trách CNTT hoặc Bộ phận chuyên trách CNTT có khả năng hỗ trợ người dùng tại các đơn vị.

+ Đồng thời làm tốt công tác phổ biến, tuyên truyền các chủ trương, quy định của Nhà nước đến đội ngũ cán bộ công chức, viên chức; hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật CNTT đáp ứng yêu cầu;

+ Hỗ trợ kỹ thuật kịp thời và đầy đủ trong quá trình ứng dụng chữ ký số tại cơ quan nhà nước các cấp. Các cơ quan, đơn vị cần ban hành các quy định, quy chế về quản lý, lưu trữ và sử dụng chữ ký số, phân đầu từng bước xây dựng chính quyền điện tử tại bộ, ngành, địa phương.

## **5. Lưu trữ điện tử**

Trong công việc của bất kỳ một tổ chức nào thì đến một lúc nào đó, mọi người bắt đầu nhận ra rằng, số lượng văn bản giấy bắt đầu trở nên đồ sộ, và việc tìm kiếm các tài liệu cần thiết sẽ trở nên tốn thời gian và công sức. Đặc biệt là nếu như các tài liệu được tạo ra cách đây vài năm, đôi khi một nhân viên bất cẩn nào đó đã mượn tài liệu và sau đó quên không trả lại hoặc bị đánh mất. Tìm kiếm các tài liệu giấy cần thiết lúc này thực sự là vấn đề. Cứu trợ lúc này chính là hệ thống lưu trữ tài liệu điện tử, hoặc chỉ đơn giản là hệ thống lưu trữ điện tử.

Bài viết này sẽ mô tả sơ lược về cách tổ chức và đề trả lời câu hỏi: “Làm thế nào để xây dựng kho lưu trữ văn bản?”.

#### a) Khái niệm “lưu trữ điện tử”

“Lưu trữ điện tử” là một thuật ngữ quen thuộc ở nước ngoài, nhưng lại khá mới mẻ ở Việt Nam. Trong những năm gần đây, cùng với sự ứng dụng của công nghệ thông tin, chúng ta thường nghe thấy khái niệm “số hóa”, ví dụ như “số hóa văn bản”, “số hóa thư viện”, và về bản chất, đó chính là xây dựng hệ thống “lưu trữ điện tử”. Đây là một khái niệm mới. Cũng dễ hiểu, bởi vì để thiết lập “lưu trữ điện tử” thì cần có một số yếu tố: công nghệ phần cứng, công nghệ phần mềm và phương pháp luận triển khai. Những yếu tố này ở Việt Nam vẫn còn đang thiếu.

Một số giải pháp phần mềm ở Việt Nam đang được phát triển và triển khai có liên quan đến công tác văn bản, ví dụ như các phần mềm quản lý văn bản, công văn, hoặc một số giải pháp ứng dụng cho các thư viện. Nhưng dưới góc nhìn của một hệ thống “lưu trữ điện tử” thì các giải pháp vẫn còn rất sơ khai.

Các giải pháp công nghệ “lưu trữ điện tử” của nước ngoài vẫn chưa được áp dụng nhiều tại Việt Nam. Theo như chúng tôi được biết thì có một số ngân hàng Việt Nam đã triển khai các phần mềm dạng ECM (Enterprise Content Management – Quản lý nội dung doanh nghiệp) của nước ngoài, trong đó một phần tính năng là “lưu trữ điện tử”.

#### b) Hệ thống lưu trữ điện tử

Phần trung tâm của hệ thống lưu trữ điện tử là kho lưu trữ điện tử.

Kho lưu trữ điện tử là một hệ thống lưu trữ có cấu trúc các tài liệu điện tử. Hệ thống lưu trữ tài liệu điện tử cần phải đảm bảo:

- Cơ chế nhập và tạo ra các tài liệu điện tử (máy quét, E-mail, nhập trực tiếp và lưu);
- Xem tài liệu;
- In tài liệu;
- Tìm kiếm nhanh các tài liệu theo các tham số khác nhau, chẳng hạn như theo thư mục phân nhánh và theo các thuộc tính của tài liệu (lập chỉ mục tài liệu);
- Phân quyền truy cập vào tài liệu điện tử;
- Không có khả năng xóa tài liệu;
- Lưu trữ tin cậy, sao lưu tài liệu điện tử;
- Theo dõi lịch sử thay đổi tài liệu;
- Khả năng tích hợp với các hệ thống sẵn có.

Hệ thống lưu trữ điện tử là một giải pháp toàn diện cho các vấn đề được đề cập. Việc tổ chức và thiết lập một hệ thống lưu trữ điện tử hợp lý không phải là một nhiệm vụ dễ dàng. Hệ thống này bao gồm các yếu tố cấu thành không bắt

buộc, nhưng cần có. Trái tim của hệ thống là phần mềm, và bộ xương là phần cứng, còn bộ não là công nghệ ứng dụng. Hệ thống cần phải đảm bảo:

- Lưu trữ thông tin;
- Ghi nhận thông tin;
- Trình bày thông tin;
- Cho phép sử dụng thông tin (không chỉ để "nhìn" mà còn có thể chỉnh sửa và tạo một cái mới trên cơ sở thông tin đã có, đồng thời không gây thiệt hại cho các thông tin đã lưu trữ trước đây);
- Quản lý thông tin.

Các phân hệ chính của kho lưu trữ điện tử

Kho lưu trữ điện tử cần có tối thiểu các phân hệ sau:

- Phân hệ nhập tài liệu được quét ảnh, bao gồm phương tiện chuyển tài liệu thành dạng điện tử, công cụ xử lý hình ảnh, công cụ nhập thông tin vào kho lưu trữ điện tử;
- Phân hệ nhập tài liệu mà được tạo ra trực tiếp dưới dạng điện tử;
- Phân hệ lưu tạm thời và dài hạn;
- Phân hệ ứng dụng điều khiển phần cứng;
- Phân hệ xử lý hình ảnh.

Bên cạnh đó, các tính năng của kho lưu trữ văn bản có thể bao gồm phân hệ sau:

- Đăng ký và nhập tài liệu;
- Làm việc với tài liệu;
- Quản lý và kiểm soát quy trình nghiệp vụ;
- Tìm kiếm và phân tích thông tin;
- Bảo mật thông tin;
- Hỗ trợ quản lý văn bản giấy;
- Các công cụ quản trị và tùy chỉnh tiêu chuẩn.

Thông thường, hệ thống được xây dựng trên hệ thống quản trị cơ sở dữ liệu (DBMS) và sử dụng phần mềm "Server" và "Client". Còn có thể sử dụng các công cụ phần mềm bổ sung. Ví dụ, bộ chuyển đổi các bảng tính vào cơ sở dữ liệu khác nhau (khi xây dựng một không gian thông tin thống nhất).

Phần cứng bao gồm: Server của hệ thống, các máy trạm, thiết bị mạng.

Có thể đưa ra một số nhận xét về việc phân loại các phân hệ như sau:

+ Thứ nhất, hệ thống lưu trữ điện tử của một cơ quan có thể không cần tất cả các phân hệ nêu trên. Trong trường hợp này, các phần "không cần thiết" có thể ngắt bỏ.

+ Thứ hai, không thể xác định ranh giới rõ ràng giữa các phân hệ. Ví dụ, khi sử dụng một thiết bị thì có thể liên quan đến cả phân hệ in ấn và quét ảnh. Thiết bị như vậy chẳng hạn là đa chức năng, và có thể vừa quét, vừa in, và được sử dụng như một máy Photocopy. Chúng ta có thể đưa ra rất nhiều ví dụ về việc sử dụng các phần cứng và phần mềm đồng thời tại các hệ thống khác nhau. Trong một số trường hợp, một công cụ duy nhất có thể thực hiện một số chức năng khác nhau, và trong trường hợp khác thì không cần sử dụng.

### c) Các dạng lưu trữ điện tử

Các kho lưu trữ điện tử thường khác nhau về mục đích. Dưới đây có liệt kê ra một số dạng lưu trữ điện tử. Việc phân loại thường chỉ mang tính quy ước và khi tổ chức lưu trữ điện tử thì một hệ thống đồng thời có thể có nhiều mục đích:

- Dạng hệ thống tự động hóa quản lý hồ sơ lưu trữ thường dùng cho các bộ phận lưu trữ của cơ quan. Nó giúp định hình các hồ sơ lưu trữ, danh mục hồ sơ, theo dõi thời hạn lưu trữ bắt buộc...

- Dạng lưu trữ điện tử các chứng từ tài chính dùng để đảm bảo ghi nhận và lưu trữ một cách tập trung các hình ảnh điện tử các chứng từ gốc có ý nghĩa tài chính và kinh tế, các hợp đồng và các tài liệu khác liên quan đến hoạt động tài chính và kinh doanh của doanh nghiệp, cơ quan và tổ chức.

- Dạng lưu trữ điện tử các tài liệu dự án dùng cho các đơn vị thiết kế để lưu toàn bộ giấy tờ, tài liệu, chẳng hạn như: bản vẽ, dự toán, thuyết minh, và các dạng khác nữa.

- Dạng lưu trữ điện tử các văn bản quy phạm bao gồm các tiêu chuẩn của doanh nghiệp đặt mua ngoài và (hoặc) do công ty tự phát triển. Việc xây dựng một kho lưu trữ điện tử các tài liệu như vậy thường liên quan chặt chẽ các công ty triển khai hệ thống quản lý chất lượng và là một trong các điều kiện để cấp giấy chứng nhận.

- Dạng lưu trữ điện tử của các tài liệu kỹ thuật dành cho các công ty có hoạt động liên quan đến việc cung cấp hàng hóa và các cửa hàng liên quan đến tài liệu kỹ thuật (hướng dẫn sử dụng, thông số kỹ thuật...).

- Dạng lưu trữ điện tử của các tài liệu pháp lý như: hợp đồng và các tài liệu liên quan.

- Dạng lưu trữ điện tử các tài liệu nhân sự được dùng để lưu trữ các tập tin cá nhân, hợp đồng lao động, quyết định, mô tả chức danh và các quy định trong công ty.

#### d) Tổ chức lưu trữ điện tử

Lưu trữ điện tử có thể được sử dụng không chỉ để lưu trữ tài liệu điện tử (thu được bằng cách nhập dữ liệu hoặc quét tài liệu) mà còn để tạo ra thư viện các loại tập tin khác nhau: tập tiếng, tập video, hình ảnh. Rất nhiều công ty hay cơ quan tiến hành tổ chức kho lưu trữ điện tử theo cách như vậy để có thể làm việc với các dữ liệu đã lưu. Khi tổ chức lưu trữ điện tử như vậy thì cần có sẵn cơ chế nhập các dữ liệu đó. Ví dụ, cần có sẵn khả năng ghi âm bằng Microphone cho các cuộc gặp, đàm phán, báo cáo hoặc các thông tin khác. Có thể sử dụng hộp thư thoại (ví dụ, chương trình với khả năng ghi lại tin nhắn thoại). Việc tổ chức một kho lưu trữ điện tử với các tính năng như vậy sẽ đảm bảo cho việc cung cấp cho một lợi thế lớn trong việc tiến hành hoạt động kinh doanh, quản lý hành chính nhà nước, và lưu trữ thông tin cần thiết dưới dạng có cấu trúc để tìm kiếm nhanh chóng.

Việc xây dựng kho lưu trữ điện tử là một cơ hội để làm sạch các tài liệu và khả năng nhanh chóng tìm thấy các tài liệu cần thiết.

#### Các nguyên tắc xây dựng kho lưu trữ điện tử

Để tổ chức lưu trữ điện tử, các cơ quan thường mời các chuyên gia của các trung tâm lưu trữ lớn mà có nhiều năm kinh nghiệm và xây dựng hệ thống lưu trữ điện tử cho các công ty lớn và nhỏ.

Để kho lưu trữ điện tử có thể thực hiện thành công tất cả các chức năng phải có thì cần bám sát một số quy tắc và tiêu chuẩn nhất định.

#### đ) Các nguyên tắc xây dựng kho lưu trữ điện tử:

- Nguyên tắc ghi nhận và theo dõi: Tổ chức ghi nhận và theo dõi chính xác các thông tin được lưu. Do đó, loại trừ việc mất mát tài liệu.

- Nguyên tắc kiểm soát: Tài liệu mới cần được nhập hệ thống một cách có hệ thống và được đăng ký. Mức độ quan trọng và thời hạn lưu cần phải được theo dõi cẩn thận.

- Nguyên lý thống nhất: Hệ thống lưu trữ cần phải thống nhất và chặt chẽ. Điều này để đảm bảo theo dõi các liên kết giữa mỗi tài liệu với mỗi hồ sơ cụ thể, hay hợp đồng hoặc giao dịch phát sinh.

- Nguyên tắc dễ tiếp cận: Hệ thống cần phải thuận tiện và thân thiện với người sử dụng, ngay cả đối với những người có kỹ năng sử dụng máy tính ở mức độ vừa phải.

- Nguyên tắc thuận lợi: Người sử dụng có thể dễ dàng định hướng trong hệ thống. Công cụ tìm kiếm chi tiết cho phép người sử dụng tìm các tài liệu với chỉ các thông tin tối thiểu.

- Nguyên tắc kịp thời: Quá trình xây dựng kho lưu trữ điện tử không được mất nhiều thời gian bằng cách ứng dụng công nghệ hiện đại và tính chuyên nghiệp của các chuyên gia của trung tâm lưu trữ.

- Nguyên tắc bí mật: Thông tin lưu trữ không được phép chuyển cho những người không được phép tiếp cận với nó. Nguyên tắc này áp dụng cho cả lưu trữ điện tử trong nội bộ công ty, cũng như ngoài công ty như tại trung tâm lưu trữ. Mức độ truy cập thông tin được xác định riêng cho mỗi người sử dụng hoặc cho nhóm người sử dụng.

- Nguyên tắc về độ tin cậy: Việc chuyển thông tin vào lưu trữ cần phải được bảo vệ chắc chắn để không bị đánh cắp và làm mất. Nguyên tắc này cũng có nghĩa là tạo ra các bản sao lưu dự phòng trong trường hợp có sự cố không lường trước.

Việc tuân thủ các nguyên tắc trên cho phép đảm bảo xây dựng một hệ thống lưu trữ điện tử với khả năng truy cập thông tin một cách nhanh chóng, thuận tiện và liên tục.

Những ứng dụng để xây dựng và quản lý hệ thống lưu trữ điện tử một cách thực sự hiện nay tại Việt Nam đều là giải pháp của nước ngoài như: EMC Documentum, IBM FileNet Content Manager, IBM Lotus Notes, OPTIMA-Workflow, Microsoft Sharepoint, ATG Dynamo, “1C:Quản lý văn bản” và một số giải pháp khác. Trong số đó, duy nhất chỉ có giải pháp “1C:Quản lý văn bản” là đã được Việt hóa hoàn toàn.

#### Giải pháp “1C: Quản lý văn bản”

Giải pháp “1C:Quản lý văn bản” là do hãng 1C (Liên bang Nga) phát triển, đã được Việt hóa hoàn toàn và có thể ứng dụng trong việc xây dựng hệ thống “lưu trữ điện tử”.

Giải pháp có tích lũy rất nhiều kinh nghiệm triển khai và thực thi các phương pháp luận về quản lý văn bản của Nga, đồng thời luôn được phát triển cập nhật các công nghệ mới trên thế giới. Bên cạnh đó, giao diện hiện nay lại hoàn toàn bằng tiếng Việt, do vậy ngay cả những người sử dụng bình thường ở Việt Nam cũng có cơ hội tiếp cận với các giải pháp công nghệ tiên tiến.

Giải pháp cho phép nhanh chóng xây dựng kho “lưu trữ điện tử” bằng cách kết hợp các thiết bị phần cứng như máy quét (Scanner), công nghệ nhận dạng chữ, in và nhận diện mã vạch và có thể thực hiện một cách đồng loạt.

#### Lĩnh vực ứng dụng giải pháp “1C: Quản lý văn bản”

Trong ngữ cảnh của bài viết này, “1C: Quản lý văn bản” có thể ứng dụng để xây dựng kho “lưu trữ điện tử”, và ở đâu có tài liệu và có yêu cầu cần quản lý thì ở đó đều có thể áp dụng. Bên cạnh đó, giải pháp “1C:Quản lý văn bản” còn có thể ứng dụng trong việc quản lý các quy trình xử lý văn bản, giao việc và kiểm soát việc thực hiện, quản lý dự án, quản lý cuộc họp, quản lý hồ sơ, quản lý hợp đồng, quản lý công việc tiếp dân./.



## **CHUYÊN ĐỀ 7: KỸ NĂNG TUYÊN TRUYỀN, VẬN ĐỘNG NHÂN DÂN CHUNG TAY THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **I. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TUYÊN TRUYỀN, VẬN ĐỘNG NHÂN DÂN**

#### **1. Khái niệm tuyên truyền, vận động nhân dân:**

Tuyên truyền, vận động nhân dân là một nhiệm vụ quan trọng trong công tác xây dựng Đảng, xây dựng hệ thống chính trị, nhằm tuyên truyền, giáo dục, thuyết phục, tổ chức thực hiện và động viên quần chúng nhân dân thực hiện thắng lợi đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, xây dựng và bảo vệ vững chắc Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa. Công tác tuyên truyền, vận động quần chúng là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, dưới sự lãnh đạo của Đảng, theo tư tưởng Hồ Chí Minh “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân” và theo phương châm “tất cả hướng đến quần chúng nhân dân, phục vụ quần chúng nhân dân”. Chính vì vậy, người tuyên truyền, vận động cần phải có những kiến thức, kỹ năng tuyên truyền và phẩm chất cá nhân thích ứng.

Tuyên truyền, vận động nhân dân là hai loại hình tác động của chính quyền cấp xã tới người dân nhằm thay đổi hành vi của người dân theo hướng đích mà chính quyền mong muốn; chúng có mối quan hệ mật thiết với nhau mà chính quyền cấp xã luôn sử dụng chúng một cách đồng bộ, phối hợp chúng với nhau đúng lúc, đúng chỗ, đúng thời điểm để thực hiện những mục đích nhất định.

Trong nhiều trường hợp, để đạt được mục đích quản lý thì chính quyền cấp xã cần kết hợp cả hai loại hình tuyên truyền và vận động nhịp nhàng; tuyên truyền là chính quyền cung cấp thông tin cho người dân để dân hiểu, nắm được chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách của Nhà nước về một chủ đề đó (như tuyên truyền pháp luật, dân số kế hoạch hóa gia đình, an toàn giao thông,...), nó là điều kiện cần để tác động vào nhận thức của người dân nhằm làm cho dân thay đổi hành vi; tuy nhiên, nếu chính quyền chỉ sử dụng một hình thức tuyên truyền thì hiệu quả chưa cao mà thường cần kết hợp cả hình thức vận động.

Vận động là hướng dẫn, chỉ ra cách thức cụ thể cho người dân biết cách thực hiện (biết cách làm), biến một chủ trương, chính sách nào đó – mới ở giai đoạn bằng văn bản thành hiện thực (biết cách định cư để ổn định đời sống đối với đồng bào có thói quen du canh, du cư; bỏ lối sống lạc hậu, mê tín, dị đoan; di dời chỗ ở để chính quyền lấy đất sử dụng vào công trình công cộng, phát triển kinh tế - xã hội, vận động dân đi bỏ phiếu bầu các đại biểu HĐND các cấp,...) – là điều kiện đủ cho sự thay đổi hành vi toàn diện của người dân về cái mà chính quyền mong muốn đạt được.

Như vậy, *“Tuyên truyền, vận động nhân dân là hoạt động tác động có hướng đích của chính quyền cấp xã tới người được tuyên truyền (dân) trong điều kiện và hoàn cảnh cụ thể nhằm làm thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của người được tuyên truyền, vận động theo mục đích nhất định”*.

Để làm thay đổi thói quen, thay đổi hành vi, hay nói rộng ra là thay đổi văn hóa của người dân theo mục đích phát triển không phải là việc dễ dàng; không phải chỉ trong một vài ngày mà có kết quả. Đó là một công việc vô cùng phức tạp, đòi hỏi có nghệ thuật lãnh đạo (đối với tập thể lãnh đạo và cá nhân người lãnh đạo phụ trách giải quyết vấn đề); có sự kiên trì và có sự gương mẫu đi đầu trong lời nói và hành động để dân hiểu, dân tin và dân làm theo.

Kỹ năng tuyên truyền, vận động là nghệ thuật phát biểu bằng lời hoặc nghệ thuật sử dụng tấm gương hành động của người thực hiện tuyên truyền vận động mà nghệ thuật này được thể hiện ở tổng hợp các thao tác chuẩn bị và ở quá trình tiến hành phát biểu trước công chúng, hoặc ở cách thức lời cuốn, thu hút người dân làm theo nhằm thực hiện có hiệu quả những tác động có mục đích tới người nghe; tức là người tuyên truyền, vận động cần phải có những biểu hiện kỹ năng như khéo léo, tinh tế, truyền cảm, thuyết phục người nghe bởi kỹ năng giao tiếp mà cụ thể là, kỹ năng nói, kỹ năng nghe, kỹ năng thuyết phục và có cả kỹ năng đàm phán.

Từ những phân tích trên, có thể đưa ra khái niệm: *“Kỹ năng tuyên truyền, vận động là nghệ thuật vận dụng tri thức, kinh nghiệm, kỹ năng của chủ thể tuyên truyền tác động tới đối tượng người được tuyên truyền trong những điều kiện và hoàn cảnh cụ thể nhằm thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của người được tuyên truyền để họ nghe và thực hiện theo mục đích mà người tuyên truyền đã xác định”*.

Để tuyên truyền vận động có hiệu quả, ngoài các thao tác chuẩn mực, thành thực về kỹ năng, kinh nghiệm, vốn hiểu biết sâu rộng, người tuyên truyền cần xác định rõ đối tượng mà mình tuyên truyền là ai (tuổi tác, giới tính, trình độ, văn hóa, phong tục, tập quán của họ...); nội dung tuyên truyền (những nội dung tuyên truyền có mang tính thời sự, mới hay là những vấn đề khá quen thuộc...) và hoàn cảnh, bối cảnh tuyên truyền... Có như vậy, người đi tuyên truyền mới xác định cho mình cần sử dụng những kỹ năng, phương pháp nào; sử dụng mức độ tri thức và kinh nghiệm nào cho phù hợp với đối tượng và hoàn cảnh nhằm đạt được mục đích nhất định.

## **2. Mục đích, ý nghĩa của tuyên truyền, vận động nhân dân:**

### **a) Mục đích:**

Tuyên truyền, vận động là một hoạt động, một quá trình giao tiếp trực tiếp hoặc gián tiếp nhằm thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của cá nhân, nhóm xã hội theo mục đích nhất định.

Mục đích tuyên truyền, vận động làm cho đối tượng được tuyên truyền, vận động thực hiện tốt các chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của

Nhà nước đề họ tiến hành thực hiện được nó thực tế trong cuộc sống nhằm làm đời sống của người dân tốt hơn; từ đó, củng cố vững chắc lòng tin của nhân dân đối với Đảng; tăng cường khối đại đoàn kết toàn dân tộc và mối quan hệ máu thịt giữa Đảng với nhân dân; tập hợp, phát huy sức mạnh to lớn của nhân dân, tạo phong trào cách mạng rộng lớn xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, thực hiện thành công sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Người dân là đối tượng để tuyên truyền, vận động; do vậy, nguyên tắc của tuyên truyền, vận động là phải bảo đảm, bảo vệ được lợi ích chính đáng của người dân; làm cho người dân tin yêu Đảng, Nhà nước; làm cho đời sống của người dân ngày càng phát triển.

Tuyên truyền, vận động nhân dân là hoạt động của người tuyên truyền tác động tới người khác (dân) để đạt được mục đích nhất định; đó là làm thay đổi về nhận thức, thái độ và hành vi của người được tuyên truyền trong điều kiện và hoàn cảnh cụ thể. Người được tuyên truyền, vận động có thể ý thức được hoặc không ý thức được. Do vậy, để đạt được mục đích tuyên truyền, vận động là một quá trình lâu dài, phức tạp, không chỉ một, hai lần tác động mà cần phải nhiều lần trong một quãng thời gian nhất định. Có những việc cần phải kiên trì tuyên truyền, vận động suốt cả thời gian dài (mong muốn thay đổi những hành vi văn hóa như coi thường phụ nữ, hủ tục lạc hậu trong ma chay, cưới hỏi, ...).

Tuyên truyền, vận động là hoạt động tác động trực tiếp hay gián tiếp giữa người tuyên truyền và người được tuyên truyền thông qua một hay nhiều loại phương tiện, công cụ tuyên truyền khác nhau như: đài, báo, chiếu phim, kịch, áp phích, chữ viết, lời nói,... hướng tới biến đổi nhận thức, tình cảm, hành vi ở người khác; vì thế kết quả tuyên truyền chịu sự chi phối của các yếu tố thuộc về người được tuyên truyền (dân).

Tuyên truyền bằng lời có sức mạnh và sự lắng đọng tình cảm, có sức truyền cảm cao và có tác dụng mạnh mẽ khiến người nghe thực hiện những hành động. Khác với báo chí, vở kịch, phim ảnh tuy cũng có sức thuyết phục cao, nhưng tuyên truyền miệng có sức truyền cảm, cổ vũ mạnh hơn vì nó được tiến hành trực tiếp giữa người tuyên truyền và người nghe bằng nội dung nói, nghệ thuật nói và tâm hồn, tình cảm của người tuyên truyền.

#### b) Ý nghĩa của tuyên truyền, vận động:

Tuyên truyền là một bộ phận quan trọng của công tác tư tưởng, là một trong ba bộ phận cấu thành của công tác tư tưởng: công tác lý luận, công tác tuyên truyền và công tác cổ động.

Bản chất của tuyên truyền, vận động là hoạt động giao tiếp trực tiếp hay gián tiếp (thông qua áp phích, đài phát thanh,...) giữa người tuyên truyền, vận động và người được tuyên truyền; đó là sự tương tác giữa hai chủ thể; trong đó:

+ Người tuyên truyền, vận động được coi là chủ thể thứ nhất giữ vai trò chủ động thiết kế thông tin và thực hiện những tác động mong muốn tới cá nhân, nhóm xã hội; do vậy, sự hiểu biết, kỹ năng tuyên truyền, vận động và phẩm chất

đạo đức, nhân cách, hành động (nói và làm) của người tuyên truyền, vận động mang tính quyết định tới hiệu quả công tác này.

+ Người được tuyên truyền, vận động là chủ thể thứ hai, là đối tượng được tác động của quá trình tuyên truyền, vận động; là chủ thể tiếp nhận những tác động, ảnh hưởng từ chủ thể tuyên truyền. Các yếu tố chủ quan như hứng thú, nhu cầu, động cơ, tâm trạng của người được tuyên truyền, vận động có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả tuyên truyền, vận động. Người đi tuyên truyền, vận động phải đạt được mức độ người dân thích, tin yêu, tin cậy thì khi đó mới có kết quả.

+ Trong giao tiếp giữa hai chủ thể này có sự trao đổi thông tin qua lại với nhau; do vậy, cả hai chủ thể cần có sự tương tác thống nhất.

Như vậy, một ý nghĩa quan trọng nhất của tuyên truyền, vận động là làm thay đổi mối quan hệ giữa nhà nước với dân, làm cho nhà nước gần dân hơn. Thông qua người đi tuyên truyền, vận động, người dân tin Đảng, tin Nhà nước và làm theo Đảng, Nhà nước.

+ Tuyên truyền là hoạt động đem lại hiệu quả xã hội. Để có hiệu quả này cần có nhiều yếu tố tác động đồng bộ, trong đó không chỉ có hai chủ thể ở trên mà còn các yếu tố khác như bầu không khí tâm lý, điều kiện kinh tế, văn hóa, xã hội, công nghệ thông tin, phong tục, tập quán, dân tộc, tôn giáo, địa điểm, không gian, thời gian tiến hành tuyên truyền,...mà chủ thể tuyên truyền cần quan tâm.

+ Người dân tiếp cận được với khoa học, kỹ thuật hiện đại; với dịch vụ công do Nhà nước cung cấp; biết thay đổi cuộc sống, phát triển kinh tế gia đình làm cho chính người dân thay đổi và phát triển; từ đó cũng làm cho xã hội phát triển theo.

Những nội dung chủ yếu của công tác tuyên truyền, vận động gồm: tuyên truyền chính trị - những đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; tuyên truyền kinh tế - sự chuyển đổi nền kinh tế thị trường định hướng XHCN nhằm thực hiện đường lối phát triển kinh tế là nhiệm vụ trung tâm trong giai đoạn hiện nay; tuyên truyền văn hóa; tuyên truyền quốc phòng, an ninh; tuyên truyền đối ngoại, đấu tranh chống các quan điểm sai trái,...

### **3. Vai trò của tuyên truyền, vận động nhân dân:**

Tuyên truyền, vận động là một trong những bộ phận quan trọng của công tác tư tưởng, có nhiệm vụ phổ biến, truyền bá hệ tư tưởng, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đến quần chúng nhân dân. Tuyên truyền gắn liền với cổ động, vận động nên tuyên truyền còn là sự cổ vũ, động viên, thúc đẩy quần chúng hăng hái tham gia các phong trào; biến nhận thức, niềm tin thành nhiệt huyết, tình cảm của quảng đại quần chúng thành hành động cách mạng.

Công tác tuyên truyền, vận động uốn nắn những nhận thức lệch lạc, đấu tranh với những quan điểm, hành động sai trái, bảo vệ nền tảng tư tưởng, chủ

trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; góp phần xây dựng con người mới, cuộc sống mới.

Tuyên truyền, vận động góp phần quan trọng vào việc nâng cao nhận thức, hình thành và củng cố niềm tin, giáo dục lý luận, đạo đức, lối sống, lễ sống; bồi dưỡng phương pháp, kỹ năng hành động cho cán bộ, đảng viên và quần chúng nhân dân; đồng thời góp phần xây dựng con người mới xã hội chủ nghĩa ở nước ta.

#### **4. Các hình thức tuyên truyền, vận động nhân dân tại cấp xã:**

Tại chính quyền cấp xã có nhiều hình thức tuyên truyền, vận động. Một số hình thức tuyên truyền, vận động dưới đây có thể lồng ghép, tích hợp một vài hình thức cùng lúc trong mỗi lần tổ chức, nhất là khi tổ chức tập trung tập thể theo nhóm đối tượng để tuyên truyền, vận động một vấn đề, nội dung nào đó, hay kết hợp khi họp dân để lồng ghép tuyên truyền, vận động theo chủ đề, mục đích đề ra.

+ Tuyên truyền, vận động bằng miệng do các tuyên truyền viên thực hiện theo chủ đề;

+ Tuyên truyền, vận động lồng ghép một nội dung nào đó trong các cuộc họp xã, thôn;

+ Tổ chức các Hội thi (kể chuyện, diễn kịch, vẽ tranh, hát, trồng cây...);

+ Sân khấu: ca nhạc, kịch theo một chủ đề tuyên truyền...

+ Chiếu phim tập trung, chiếu phim lưu động;

+ Chương trình truyền hình, truyền thanh trên Radio;

+ Nói với loa phát thanh cầm tay;

+ Treo áp phích, tranh ảnh nơi họp, nơi công cộng;

+ Phát tờ rơi, phát “quà” đến từng hộ;

+ Tiếp xúc nhóm nhỏ hoặc cá nhân để tuyên truyền, vận động;

+ Tuyên truyền, vận động trực tiếp cho những đối tượng không tích cực;

+ Tuyên truyền lưu động;

+ Cổ động (tranh vẽ, diễu hành,...).

Qua khảo sát ở một số huyện, nhiều ý kiến cho rằng để tuyên truyền, vận động hiệu quả thì các hình thức, phương pháp tuyên truyền, vận động nhân dân phải thích ứng với từng chủ đề tuyên truyền, vận động, không nên quá cứng nhắc. Cần thiết có sự chuẩn bị chu đáo trước khi tiến hành thực hiện; lập kế hoạch, phân công, chuẩn bị các nguồn lực; phát huy sức mạnh và phối hợp chặt chẽ giữa tổ chức Đảng, chính quyền và các tổ chức chính trị - xã hội. Kinh nghiệm ở nhiều địa phương là nên tăng cường hình thức tuyên truyền, vận động lồng ghép trong nội dung họp xã, thôn; xây dựng kịch bản và biểu diễn trên sân



khẩu về chủ đề tuyên truyền, vận động thông qua các Hội thi, Hội diễn sẽ thu hút được đông đảo người tham gia và có động cơ cạnh tranh lành mạnh.

Hơn nữa, muốn thành công trong tuyên truyền, vận động thì phải có sự lãnh đạo thống nhất giữa Đảng ủy với lãnh đạo UBND và lãnh đạo của các tổ chức chính trị - xã hội cấp xã vì đây là nhiệm vụ của cả hệ thống chính trị; phải lập kế hoạch thực hiện chu đáo; cán bộ, đảng viên phải là những người gương mẫu, đi tiên phong thực hiện khi có liên quan đến lợi ích cá nhân (ví dụ khi đền bù giải phóng mặt bằng); phải kiên trì thực hiện (mưa dầm thấm lâu); phải thích ứng với từng tình huống cụ thể, như có hộ cần phải sử dụng cả đến các mối quan hệ cá nhân để giải quyết vấn đề. Đối với dân phải mềm dẻo, luôn chú trọng đến lợi ích chính đáng của người dân; chỉ sử dụng biện pháp cưỡng chế khi không còn cách làm tốt hơn; đồng thời, kiến nghị về chính sách cụ thể trong từng giai đoạn tránh thay đổi nhiều (như chính sách đền bù đất đai; thu hồi, giải tỏa phục vụ công trình công cộng).

### **5. Một số hạn chế trong tuyên truyền, vận động nhân dân hiện nay:**

- Công tác tuyên truyền, vận động chủ yếu tập trung vào những vấn đề thời sự, chưa thực sự chú trọng những vấn đề cơ bản, chiến lược, chưa lý giải thấu đáo một số tâm lý xã hội cũng như những khuynh hướng tư tưởng mới nảy sinh.

- Việc đấu tranh, phản bác thông tin, quan điểm sai trái, thù địch còn thụ động, chưa đủ sức thuyết phục, chưa phát huy được sức mạnh tổng hợp của hệ thống công tác tư tưởng, lý luận nghiên cứu khoa học.

- Chất lượng nội dung tuyên truyền, vận động chưa đáp ứng nhu cầu và trình độ ngày càng cao của nhân dân; chủ yếu tuyên truyền một chiều từ trên xuống, thiếu chủ động lắng nghe, đối thoại; tính định hướng, thuyết phục chưa cao, còn có những biểu hiện né tránh những vấn đề bức xúc mà dư luận quan tâm.

- Công tác quản lý xã hội, quản lý kinh tế, công tác xây dựng Đảng còn yếu kém, khuyết điểm; một bộ phận cán bộ, đảng viên suy thoái về chính trị, tư tưởng, đạo đức, lối sống; xử lý một số vụ việc vi phạm pháp luật nghiêm trọng còn kéo dài, làm cho công tác tuyên truyền, vận động gặp khó khăn, tính thuyết phục kém.

- Đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tuyên truyền, vận động ở cấp xã vừa thiếu, vừa hạn chế về năng lực, kỹ năng tuyên truyền, vận động; công tác đào tạo, xây dựng và phát triển đội ngũ này ở cấp xã chưa được quan tâm đúng mức.

- Chế độ chính sách hỗ trợ, đãi ngộ lực lượng làm công tác tuyên truyền, vận động còn nhiều bất cập, chưa tạo được động lực cho đội ngũ tuyên truyền viên trong công tác này.



## II. KỸ NĂNG TUYÊN TRUYỀN, VẬN ĐỘNG NHÂN DÂN

### 1. Kỹ năng tuyên truyền của tuyên truyền viên:

Dưới đây là những kỹ năng tuyên truyền bằng lời dành cho các tuyên truyền viên.

*- Kỹ năng thiết lập mối quan hệ, gây thiện cảm ban đầu đối với người nghe:*

Trong tuyên truyền miệng, giữa người nói và người nghe, nhất là lần đầu bao giờ cũng có hàng rào tâm lý ngăn cách. Vì vậy gây thiện cảm ban đầu của người nói đối với người nghe rất quan trọng. Trong nhiều trường hợp, nó ảnh hưởng tới tâm lý của người nghe trong suốt buổi tuyên truyền. Nếu người tuyên truyền gây được thiện cảm ngay từ ban đầu cho người nghe thì các giai đoạn sau của buổi tuyên truyền sẽ diễn ra rất thuận lợi. Có thể nói rằng, nếu tạo được thiện cảm ban đầu thì coi như buổi tuyên truyền đã thành công một nửa. Chính vì vậy, tuyên truyền viên phải làm sao để gây được thiện cảm ngay từ ban đầu cho người tham gia.

Thiện cảm ban đầu thể hiện ở nhân thân và biểu hiện của người nói khi bước lên bục tuyên truyền, cách dẫn dụ vào đề. Với các buổi tuyên truyền miệng ở cấp xã, danh tiếng, học hàm, học vị và nhất là phẩm chất đạo đức, uy tín của người nói là nguồn thiện cảm ban đầu cho người nghe; kích thích người nghe háo hức chờ đón buổi tuyên truyền. Nếu người tuyên truyền có những phẩm chất đó thì dễ dàng tạo sự tin tưởng ở người nghe.

Thiện cảm ban đầu tạo ra sự hứng thú, say mê của người nghe, củng cố được niềm tin vào vấn đề tuyên truyền. Thiện cảm ban đầu còn tạo ra bối cảnh của hội trường, dáng vẻ bề ngoài, y phục, nét mặt, cử chỉ phong thái, lời giao tiếp ban đầu của người nói. Người tuyên truyền cần phải tạo ra dáng vẻ tự tin, đĩnh đạc; nét mặt tươi và gần gũi; cử chỉ, phong thái đúng mực; giọng nói to, rõ ràng. Đặc biệt, những tuyên truyền viên có năng khiếu dí dỏm, hài hước sẽ có lợi thế rất lớn. Khi bắt đầu, người tuyên truyền nên có lời chào mừng, câu mở đầu, dí dỏm hài hước, công bố thời gian, chương trình làm việc rõ ràng, thoải mái... sẽ gây được thiện cảm ban đầu cho người nghe.

Khi bắt đầu vào vấn đề, người tuyên truyền cần tóm lược một số nội dung cơ bản nhất của buổi nói chuyện, nội dung mà người nghe quan tâm và muốn tìm hiểu nhiều nhất. Chẳng hạn như: quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo; thời hiệu khiếu nại, tố cáo; trình tự, thủ tục khiếu nại, tố cáo; khi nào người khiếu nại được khởi kiện vụ việc tại toà án... Cách đặt vấn đề như vậy sẽ khiến người nghe nắm được trọng tâm của buổi nói chuyện, đồng thời dễ theo dõi các nội dung mà tuyên truyền viên sẽ trình bày.

Như vậy, *kỹ năng thiết lập mối quan hệ, gây thiện cảm ban đầu cho người nghe là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm tuyên truyền của người tuyên truyền để tạo bầu không khí thân thiện, thu hút sự chú ý, tạo sự tin cậy ngay từ khi bắt đầu tuyên truyền.*

Kỹ năng này được biểu hiện qua các nội dung cụ thể như:

+ Tạo bầu không khí thân thiện được biểu hiện ở sự quan tâm, gần gũi, niềm nở với người được tuyên truyền (không đến muộn, nét mặt vui tươi, chào hỏi, bắt tay, trò chuyện); giới thiệu bản thân (những thông tin chung và thông tin có liên quan đến chủ đề; không khoe khoang, không cầu kỳ nhưng cũng không đơn giản, xuề xòa) và nêu rõ lý do xuất hiện; trân trọng người nghe bằng cách cảm ơn, đưa lời khen ngợi và mong muốn hợp tác.

+ Thu hút sự chú ý của người được tuyên truyền khi vào đề với những kỹ năng: làm cho người được tuyên truyền biết được lợi ích của buổi tuyên truyền bằng cách giới thiệu chủ đề ngắn, gọn, rõ ràng tên chủ đề, nội dung cơ bản của chủ đề, nhấn mạnh ý nghĩa của chủ đề; chỉ ra cần tiếp thu quan điểm, các chuẩn mực và nguyên tắc, các thái độ như thế nào và cần hành động ra sao sau khi được tuyên truyền; tức là người tuyên truyền vẽ ra bức tranh đủ lớn và làm sao để thu hút được sự chú ý của mọi người.

- *Kỹ năng tạo sự hấp dẫn đối với người nghe:*

Nghệ thuật tuyên truyền miệng là tạo sự hấp dẫn, gây ấn tượng bằng giọng nói, điệu bộ ngôn ngữ. Giọng nói phải rõ ràng, mạch lạc nhưng truyền cảm, chân thành, tránh lối nói đều đều. Bên cạnh đó, giọng nói và âm lượng phải thay đổi theo nội dung và phải nhấn mạnh vào những điểm quan trọng cần phải chú ý. Hành vi, cử chỉ và lời nói ngay từ đầu cần thể hiện nhiệt tình, đam mê. Tạo sự tin cậy qua biểu hiện không lời: thông qua trang phục phù hợp; tư thế, tác phong tự nhiên và tự tin.

Việc sử dụng điệu bộ cũng rất quan trọng, tạo nên hiệu quả tác động rất lớn. Động tác, cử chỉ cần phải phù hợp với nội dung và giọng nói để nâng cao hiệu quả tuyên truyền của lời nói. Về mặt của người nói cần thay đổi theo diễn biến của nội dung, có lúc cần phải tươi vui, có lúc cũng cần trầm lại. Khi nói cần chú ý nhìn vào một nhóm người ngồi dưới, thỉnh thoảng người nói cần thay đổi vị trí nhìn để tạo sự chú ý của người nghe, để người nghe thấy rằng tuyên truyền viên có thể bao quát được hết các vị trí trong buổi nói chuyện.

Bên cạnh đó, tuyên truyền viên cũng nên đưa ra những ví dụ cụ thể, những tình huống thực tế sinh động trong hoạt động chủ đề tuyên truyền minh họa cho phần lý thuyết, có thể đặt câu hỏi để tăng thêm sự chú ý của người nghe, không nên để người nghe vào vị trí quá thụ động. Tuyên truyền viên phải sử dụng chính xác, đúng mực các thuật ngữ chuyên môn, thuật ngữ chuyên ngành và ngôn ngữ phổ thông, đối với những thuật ngữ chuyên môn và chuyên ngành ít phổ biến, cần có sự giải thích để người nghe nắm rõ.

- *Kỹ năng bảo đảm các nguyên tắc sư phạm:*

Người tuyên truyền ở vị trí này cũng đóng vai trò gần như một giảng viên, do đó họ cũng cần tôn trọng các nguyên tắc sư phạm. Từ bố cục bài nói, diễn đạt các đoạn văn, liên kết giữa các đoạn văn đến cách nói đều phải rõ ràng, mạch

lạc, logic. Người nghe cần được dẫn dắt vấn đề từ dễ đến khó, từ đơn giản đến phức tạp, từ những vấn đề chung đến vấn đề cụ thể, chi tiết hoặc ngược lại.

Tuỳ từng vấn đề mà dùng lý luận luận giải cho thực tiễn hoặc từ thực tiễn mà đi sâu vào lý luận. Tất cả các biện pháp trên đều nhằm mục đích cuối cùng là để người nghe nắm bắt vấn đề một cách dễ dàng, sâu sắc và toàn diện đối với những nội dung mà tuyên truyền viên nêu ra. Tuy nhiên, dù diễn giải rộng hay hẹp đều phải luôn bám sát trọng tâm của vấn đề tuyên truyền hướng đến.

*- Kỹ năng quan sát:*

Kỹ năng quan sát là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm sử dụng giác quan và tuyên truyền bằng lời để nhìn tinh tế, lắng nghe tích cực, nhận biết các biểu hiện tâm trạng, thái độ, hành vi của người được tuyên truyền khi tiến hành tuyên truyền.

Kỹ năng này được biểu hiện:

+ Nhìn tinh tế khi tuyên truyền; đó là nhìn bao quát luôn hướng về phía trước, nhìn toàn bộ không gian; luôn hướng mắt về người được tuyên truyền, tránh nhìn một chỗ, nhìn chăm chăm,... mà nhìn khách lễ, thu hút sự chú ý của người nghe.

+ Lắng nghe tích cực: được biểu hiện ở người tuyên truyền chủ động dừng nói, im lặng để nghe người được tuyên truyền có ý kiến phản hồi; nghe không ngắt lời, tôn trọng ý kiến của họ, động viên họ.

+ Nhận biết các biểu hiện hành vi ở người được tuyên truyền: đó là nhận biết sự thay đổi tâm trạng, xúc cảm của người được tuyên truyền qua ánh mắt, nét mặt, cử chỉ hành vi; nhận biết mức độ tiếp thu của người được tuyên truyền qua những hành vi không lời; nhận biết được sự tán thành của họ với những vấn đề đang tuyên truyền.

*- Kỹ năng thuyết phục của người tuyên truyền:*

Thuyết phục là làm cho người ta thấy đúng hay làm cho người ta tin để làm theo. Kỹ năng thuyết phục của người tuyên truyền là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm tuyên truyền; sử dụng thông tin, lập luận vấn đề một cách đúng đắn để người được tuyên truyền tin tưởng và làm theo.

Kỹ năng này được thể hiện ở các nội dung:

+ Nhận biết người được tuyên truyền: đó là thu thập được thông tin về người được tuyên truyền: quan điểm, chính kiến, nghề nghiệp, trình độ học vấn, thành phần, sở thích...;

+ Xác định được mức độ hiểu biết của người được tuyên truyền: họ đã được dự khóa học, tập huấn hay dự tuyên truyền có nội dung tương tự hay chưa, mức độ hiểu biết của họ về vấn đề này như thế nào;

+ Xác định mức độ quan tâm của người nghe đối với chủ đề: xác định tâm trạng của họ có phấn chấn hay lo âu, họ đến vì tự nguyện hay tò mò, ép buộc;

+ Sử dụng thông tin thuyết phục: thông tin cần chính xác, khách quan, phong phú và phù hợp với người nghe;

+ Lập luận thuyết phục: Lập luận thuyết phục là một hoạt động ngôn từ, bằng công cụ ngôn ngữ, người nói đưa ra những lý lẽ nhằm dẫn dắt người nghe đến một hệ thống xác tín nào đó: rút ra một (hay một số) kết luận hay chấp nhận một (hay một số) kết luận nào đó. Nội dung kỹ năng này được biểu hiện ở trình bày vấn đề logic, rõ ràng, dễ hiểu; giải thích vấn đề sáng tỏ; sử dụng bằng chứng thuyết phục;

+ Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục: được biểu hiện ở ngôn ngữ chính xác, khoa học; ngắn gọn, cô đọng; rõ ràng, dễ hiểu; ngôn ngữ có ý nghĩa tích cực, truyền cảm; ngôn ngữ không áp đặt như: “Các ông/bà phải hiểu rằng, phải nhớ rằng,...”;

+ Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục: các động tác của tay, đi lại, nét mặt... biến đổi phù hợp với ngữ cảnh, nội dung của thời điểm tuyên truyền;

+ Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục: Tự kiểm chế cảm xúc không chỉ thể hiện kỹ năng sống, kỹ năng nghề nghiệp mà còn thể hiện đạo đức và văn hóa của con người; do vậy, nó rất cần thiết đối với tuyên truyền viên. Nó được biểu hiện ở:

\* Tạo ra cảm xúc tích cực: không biểu hiện mệt mỏi, buồn chán, lo toan khi tuyên truyền;

\* Chấp nhận quan điểm của người được tuyên truyền nếu nó không trái với pháp luật, đạo đức;

\* Chia sẻ cảm xúc với người được tuyên truyền, quan tâm tới hành vi, cử chỉ, thái độ của họ.

+ Sử dụng phương pháp thuyết phục: Tuyên truyền miệng về chủ đề nào đó (ví dụ về pháp luật) chủ yếu dùng phương pháp thuyết phục với ba bộ phận cấu thành là chứng minh, giải thích và phân tích;

\* Chứng minh là cách thuyết phục chủ yếu dựa vào các dẫn chứng xác thực để làm sáng tỏ và xác nhận tính đúng đắn của vấn đề. Các dẫn chứng đưa ra gồm các quy định pháp luật, các số liệu, sự kiện, hiện tượng, nhân chứng, danh ngôn, kinh điển. Các dẫn chứng này phải chính xác, tiêu biểu, toàn diện và sát hợp với vấn đề cần chứng minh. Có như vậy mới có sức thuyết phục.

\* Giải thích là việc dùng lý lẽ để giảng giải giúp người nghe hiểu rõ và hiểu đúng vấn đề. Lập luận trong giải thích phải chặt chẽ, chính xác, mạch lạc, khúc chiết, không ngụy biện.

\* Phân tích là mổ xẻ vấn đề nhằm tìm được đặc điểm, bản chất, điểm mạnh, điểm yếu, điểm tốt, điểm xấu, sự phù hợp không phù hợp... của vấn đề. Việc phân tích phải dựa trên cơ sở khoa học, không được cường điệu mặt này, hạ mặt kia, tô hồng hoặc bôi đen sự việc. Sau khi phân tích phải có kết luận,

đánh giá, hướng người nghe vào định hướng tư duy đúng đắn, không làm cho người nghe dao động, hoang mang.

- *Kỹ năng đối thoại của người tuyên truyền:*

Đối thoại được hiểu là nói chuyện, trao đổi trực tiếp giữa hai hay nhiều người với nhau. Đối thoại là một quá trình tương tác trực tiếp giữa hai hay nhiều người với nhau nhằm tạo ra sự đồng thuận và hiểu biết lẫn nhau về một quan điểm, tư tưởng hay một vấn đề nào đó.

Kỹ năng này được biểu hiện ở các nội dung:

+ Hỏi khi tuyên truyền:

\* Hỏi mở để người được tuyên truyền bày tỏ ý kiến, quan điểm; ví dụ: Cần giải quyết nó như thế nào? Bằng cách nào ta có thể...? ai?...

\* Hỏi dễ hiểu, phù hợp với mục đích, phù hợp với trình độ người nghe.

\* Hỏi dẫn dắt vào chủ đề chính của chủ đề; không hỏi chung chung, hỏi chỉ trích và không hỏi áp đặt cách trả lời.

\* Hỏi khích lệ người được tuyên truyền trả lời.

+ Tiếp nhận ý kiến phản hồi của người được tuyên truyền, được thể hiện qua các nội dung:

\* Tiếp nhận tất cả câu hỏi hay nhóm các câu hỏi rồi mới trả lời theo nhóm các câu hỏi; không trả lời ngay từng câu mà người nghe đặt ra.

\* Im lặng, không ngắt lời người hỏi.

\* Ghi chép chính xác các câu hỏi, các ý kiến.

\* Sử dụng phản hồi khích lệ người được tuyên truyền tự tin nêu câu hỏi, bày tỏ ý kiến.

\* Định hướng cho người hỏi để họ hỏi vào trọng tâm chủ đề.

\* Bình tĩnh trước ý kiến của người được tuyên truyền.

+ Giải đáp vấn đề, được thể hiện qua các nội dung:

\* Không phán xét câu hỏi của người hỏi.

\* Trả lời nhanh chóng và có căn cứ tất cả các câu hỏi thuộc quyền hạn của mình.

\* Lời lẽ ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu.

\* Đưa ra lý do hợp lý để từ chối câu hỏi khi chưa nắm vững vấn đề mà không làm ảnh hưởng uy tín của mình.

\* Trả lời riêng câu hỏi không thuộc về số đông người nghe quan tâm.

• **Tuyên truyền miệng:**



Để tiến hành việc tuyên truyền miệng, trước tiên phải xây dựng kế hoạch cho việc tuyên truyền. Việc tuyên truyền miệng cần qua 2 bước: chuẩn bị tuyên truyền và tiến hành tuyên truyền trực tiếp.

### ***Bước chuẩn bị:***

*Thứ nhất:* người nói phải tiến hành tìm hiểu để nắm vững đối tượng tuyên truyền qua các yếu tố: về số lượng; thành phần (trí thức, công nhân, nông dân, thanh niên, phụ nữ, ...); trình độ, phong tục, tập quán, văn hoá tại xã; tình hình thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tình trạng khiếu nại, tố cáo ở cơ sở; nhu cầu tìm hiểu vấn đề được tuyên truyền,...

Có nhiều cách để tuyên truyền viên có thể nắm vững đối tượng: hoặc bằng phương pháp trực tiếp (tự điều tra tìm hiểu, gặp gỡ, quan sát..) hoặc bằng phương pháp gián tiếp (qua tài liệu, sách báo, báo cáo tổng kết, trao đổi với người tổ chức buổi tuyên truyền...). Cần có thông tin đầy đủ từ phía cơ quan tổ chức tuyên truyền về thành phần tham dự. Chú ý những thay đổi có thể diễn ra về thành phần người nghe.

Bước này rất quan trọng giúp người tuyên truyền nắm được những thông tin sơ bộ về đối tượng tuyên truyền để có những chuẩn bị thích hợp, tránh tình trạng bị động.

*Thứ hai:* Người tuyên truyền phải nghiên cứu để có kiến thức sâu rộng về lĩnh vực tuyên truyền (các quy định pháp luật, đường lối của Đảng, các tài liệu lý luận, sách giáo khoa, tài liệu của nước ngoài nói về lĩnh vực tuyên truyền). Để có được điều đó đòi hỏi người nói ngoài trình độ chuyên môn tốt cần phải có một quá trình nghiên cứu, tích lũy, sưu tầm, nếu là những người đã qua kinh nghiệm tham gia công tác giải quyết vấn đề tuyên truyền thì sẽ càng thuận lợi.

*Thứ ba:* Tuyên truyền viên phải nắm vững chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước; nắm vững nội dung các văn bản liên quan đến nội dung tuyên truyền gồm những quy phạm pháp luật và những văn bản hướng dẫn hoặc văn bản quy định thực hiện nó (tuyên truyền pháp luật).

Người nói phải nắm được một cách toàn diện không những nội dung văn bản mà còn những vấn đề liên quan đến việc ra đời và triển khai văn bản đó như: tư tưởng, quan điểm chỉ đạo của Đảng về việc ban hành văn bản đó, kế hoạch phát triển KT-XH hoặc trực tiếp hơn là qua các bài báo, bình luận khoa học về văn bản; ngoài ra trong quá trình tuyên truyền, người nói cũng cần giới thiệu có chọn lọc ý kiến đóng góp của các chuyên gia, nhà nghiên cứu, nhà hoạt động thực tiễn liên quan đến văn bản đó để trong quá trình trình bày, người tuyên truyền đưa ra giải thích, minh họa đan xen chứ không chỉ đơn thuần là trình bày các quy định của văn bản.

*Thứ tư:* cần sưu tầm tài liệu dẫn chứng, minh họa vì nó ảnh hưởng đến chất lượng độ sâu và sức thuyết phục của buổi tuyên truyền. Tài liệu, dẫn chứng, minh họa phải có tính chính thức, độ tin cậy cao. Người tuyên truyền có thể sưu tầm ở nhiều nguồn khác nhau như: thông qua báo, tạp chí chuyên ngành, thông



qua đài phát thanh, truyền hình hay các trang thông tin điện tử (trang web). Tuy nhiên, cần lưu ý để chọn lọc những thông tin phù hợp với nội dung của buổi tuyên truyền. Cần tránh dẫn chứng, minh họa những tài liệu thuộc danh mục bí mật của Đảng và Nhà nước hay những số liệu dẫn chứng đã cũ không còn phù hợp, không có tính thời sự.

*Thứ năm:* chuẩn bị đề cương tuyên truyền (bao gồm đề cương sơ bộ và đề cương chi tiết), giúp cho người nói trình bày các vấn đề một cách mạch lạc, logic, không bỏ sót hay trùng lặp vấn đề, đồng thời, căn cứ vào đề cương, phân bổ thời gian cho hợp lý, tránh tình trạng thừa hoặc thiếu thời gian khi trình bày.

Yêu cầu đối với đề cương là phải đầy đủ về nội dung, thích hợp với đối tượng, lập luận và bố cục phải chặt chẽ. Khi chuẩn bị đề cương cần chú ý những yêu cầu sau:

+ Đề cương không phải là bài viết hoàn chỉnh, cụ thể mà là tài liệu nêu trọng tâm cần tập trung tuyên truyền, phổ biến để dựa vào đó người nói phân tích, mở rộng những vấn đề nêu trong đề cương.

+ Cần lựa chọn vấn đề cốt lõi của văn bản để làm ý chính. Trong khi triển khai ý chính cần liên hệ làm rõ mối quan hệ của văn bản với hệ thống pháp luật về khiếu nại, tố cáo hiện hành.

+ Để thu hút người nghe và tạo điều kiện cho người nghe hiểu văn bản có tính hệ thống, các phần trong đề cương phải có mối quan hệ hữu cơ, gắn bó logic, bổ sung cho nhau nhằm mục đích làm sáng tỏ vấn đề mà người nói muốn trình bày.

Các câu hỏi đặt ra trước khi thuyết trình thường là:

1. Bạn có thích chủ đề và đủ kiến thức cho chủ đề không?
2. Mục tiêu chính của bạn là thông báo hay thuyết phục?
3. Bạn có bao nhiêu thời gian?
4. Thính giả của bạn là ai?
5. Ngôn ngữ nào sẽ được sử dụng?
6. Thông điệp chính là gì?
7. Phương tiện gì có thể sử dụng khi thuyết trình?

### ***Tiến hành tuyên truyền:***

Thông thường, tuyên truyền bằng miệng bao gồm 03 phần như sau:

- *Phần mở đầu:* là phần giới thiệu vấn đề, khơi gợi nhu cầu của người nghe. Trong phần này, người nói phải nêu được chủ đề của buổi tuyên truyền. Có nhiều cách để vào đề tùy thuộc khả năng diễn thuyết của tuyên truyền viên, với tuyên truyền miệng về vấn đề tuyên truyền, cách vào đề có hiệu quả thường là nêu một số vụ việc hoặc gọi ra những vấn đề bức xúc về vấn đề đó tại địa bàn hoặc ở các địa phương khác mà báo chí và người dân đang quan tâm.

Trong phần vào đề, người nói phải nêu được một số vấn đề chủ yếu mà người nghe cần tìm hiểu nhất để thu hút sự chú ý. Ví dụ khi tuyên truyền cho đối tượng là nông dân về Luật khiếu nại, tố cáo thì những vấn đề người dân quan tâm là quyền và nghĩa vụ của mình khi thực hiện việc khiếu nại, tố cáo; khiếu nại lần đầu gửi tới đâu, cơ quan nào có thẩm quyền giải quyết...

- *Nội dung*: là phần chủ yếu của buổi nói chuyện, cần chú ý nêu những điểm mới, có tính thời sự để người nghe chú ý; khi tuyên truyền không nên đọc nguyên văn bản để tránh sự nhàm chán. Khi nói cần phân tích, giải thích và nêu ý nghĩa của văn bản pháp luật đó.

Trong tuyên truyền phải chú ý đến hai điều, đó là: lựa chọn cách trình bày phù hợp với đối tượng, nhất là tuyên truyền miệng ở cấp xã với đối tượng tuyên truyền có trình độ hiểu biết không cao và nêu được vấn đề cơ bản, cốt lõi, trọng tâm để người nghe thấu tóm được nội dung tuyên truyền, sử dụng hợp lý ngôn ngữ nói và cử chỉ động tác.

Đối tượng tuyên truyền miệng ở cấp xã rất phong phú, tuyên truyền viên cần xác định được mục đích, yêu cầu, nội dung trọng tâm, phương pháp trình bày cho phù hợp với từng đối tượng.

Dưới đây là những gợi ý giúp người tuyên truyền tiến hành có hiệu quả về nội dung:

1. Nên vui vẻ tự tin ngay từ lúc tiếp xúc đầu tiên.
2. Nội dung trình bày được nghiên cứu kỹ và sắp xếp hợp lý.
3. Lựa chọn trọng tâm nội dung cân đối với thời gian trình bày.
4. Đặt vấn đề rõ ràng: tình hình hiện tại, mục tiêu...
5. Dẫn chứng sự kiện, con số xác thực... tại xã để minh họa.
6. Nên sử dụng các ngôn ngữ và ví dụ thực tế gắn liền với người dân.
7. Nói rành mạch, rõ ràng, dễ nghe, không vấp. Dùng từ dễ hiểu.
8. Giảm bớt lời giải thích dài dòng.
9. Không nên nói trùng lặp một vấn đề nhiều lần.
10. Nên tận dụng các tờ rơi, áp phích, tranh lật...trong khi trình bày.
11. Không nên nhìn thường xuyên và quá lâu vào giấy trong khi trình bày.
12. Cách trình bày sinh động, có cảm xúc.
13. Không nói nhiều và liên tục. Nên biết ngắt và dừng sau mỗi ý.
14. Không nên nói đều đều; cần có điểm dừng, điểm nhấn khi cần thiết.
15. Sử dụng “ngôn ngữ cơ thể” hài hòa. Biểu lộ cảm xúc theo nội dung.
16. Mắt luôn theo dõi người nghe.
17. Nghe kịp thời và chính xác ý kiến của người tham dự.

18. Nên thỉnh thoảng hỏi người được tuyên truyền để xem mọi người có hiểu không, có thắc mắc hoặc muốn bổ sung gì không.

19. Cần có tóm tắt, kết luận rõ ràng khi kết thúc (kể cả nội dung chưa trả lời được hoặc vẫn còn đang tranh luận).

- *Phần kết luận*: ở phần này, tuyên truyền viên cần điếm lại và tóm tắt những nội dung cơ bản đã trình bày; những vấn đề mấu chốt và cần lưu ý đối với người nghe.

Ngoài ra, tuyên truyền viên cũng có thể dành thời gian cần thiết để trả lời các câu hỏi mà người nghe đang quan tâm hoặc chưa hiểu rõ để làm sáng tỏ vấn đề; giải đáp những tình huống thực tiễn mà người nghe gặp phải. Thông qua hoạt động này, tuyên truyền viên có thể đánh giá được mức độ hiểu của người nghe và hiệu quả của buổi tuyên truyền; đồng thời người tuyên truyền cũng có điều kiện trao đổi, hiểu rõ hơn về đối tượng tuyên truyền để từ đó có rút ra những kinh nghiệm cho những lần tuyên truyền sau.

Có thể thấy rằng, tuyên truyền miệng là một trong những hình thức phổ biến, rất hiệu quả cho nhiều chủ đề. Tuy nhiên, phương thức tuyên truyền này phụ thuộc khá nhiều vào trình độ, kỹ năng, nghệ thuật của người nói. Nếu người tuyên truyền biết khai thác tốt những điểm mạnh của hình thức này thì chắc chắn đây sẽ là một phương thức tuyên truyền hiệu quả nhất, góp phần tạo ra những thay đổi đáng kể trong nhận thức của người dân xã, phường, thị trấn về chủ đề tuyên truyền nhằm làm thay đổi nhận thức của dân và làm cho người dân có tình cảm với Đảng, Nhà nước, góp phần cho sự phát triển của xã.

**Bảng 1:** Những việc “nên và không nên” khi tuyên truyền, vận động.

<b>Danh mục những việc “nên và không nên” làm khi tuyên truyền, vận động</b>	
<p><b><u>Nên:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chuẩn bị và luyện tập</li> <li>Sử dụng phương tiện nghe nhìn</li> <li>Nói</li> <li>Đứng</li> <li>Đi lại</li> <li>Thay đổi ngữ điệu</li> <li>Nói rõ ràng</li> <li>Sử dụng ánh mắt</li> <li>Quan tâm tới người nghe</li> </ul>	<p><b><u>Không nên:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Không chuẩn bị và luyện tập</li> <li>Không sử dụng phương tiện nghe nhìn</li> <li>Đọc bài</li> <li>Ngồi</li> <li>Đứng yên một chỗ</li> <li>Nói đều đều</li> <li>Lầm bầm</li> <li>Không sử dụng ánh mắt</li> <li>Không quan tâm tới người nghe</li> </ul>

Tập trung vào chủ đề quan trọng Kết thúc đúng giờ Kết luận thống nhất với phần mở đầu	Lạc vào chi tiết Nói quá giờ Mở đầu và kết thúc không thống nhất
<b>Các tiêu chí xác định một người nói tốt:</b>	
Bình tĩnh Cảm thấy thoải mái Dí dỏm Thành thạo Thông thái	nhưng không nhàm chán nhưng không trì trệ nhưng không nói kháy nhưng không áp đặt nhưng không kiêu căng

## 2. Kỹ năng vận động nhân dân của cán bộ, công chức:

+ Xác định mục đích, đối tượng, nội dung vận động nhân dân;

Mục đích: Vận động là hành động thuyết phục người dân thực hiện một hay nhiều hành vi cụ thể.

+ Gương mẫu trong lời nói và hành động, gương mẫu của cán bộ, đảng viên khi có va chạm về lợi ích cá nhân với lợi ích tập thể; hiểu dân, sát dân;

+ Tôn trọng quyền lợi hợp pháp của dân;

+ Gợi ý cách tiến hành:

\* Báo cho người dân biết về vấn đề có liên quan đến họ.

\* Nói cho họ biết cần phải làm gì với vấn đề đó

\* Đưa ra lý do vì sao họ nên thực hiện hành vi mà người tuyên truyền đề ra.

\* Đôi khi, cần tạo ra sự lôi cuốn về cảm xúc (lo sợ, vui vẻ...), về giá trị của hành động (mang lại lợi ích cụ thể nào...).

\* Đính chính hoặc bác bỏ tin đồn, thông tin sai lệch nếu cần thiết.

\* Đưa ra hướng dẫn nếu thích hợp.

\* Sử dụng phương tiện nghe nhìn lôi cuốn cảm xúc, sử dụng mối quan hệ cá nhân để vận động những cá nhân có liên quan,...

- Tổ chức thực hiện vận động nhân dân trên địa bàn cấp xã.

***Bài tập Tình huống tuyên truyền, vận động nhân dân trên địa bàn cấp xã***

a) Mô tả tình huống:

## Bắc Giang phấn đấu 34 xã đạt chuẩn nông thôn mới vào năm 2015

Ngày 16 tháng 4 năm 2009, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 491/QĐ-TTg về việc ban hành Bộ tiêu chí Quốc gia về nông thôn mới bao gồm 19 tiêu chí cụ thể. Văn phòng Điều phối Ban Chỉ đạo Chương trình Mục tiêu Quốc gia xây dựng nông thôn mới tỉnh Bắc Giang thông báo, năm 2014, tỉnh Bắc Giang phấn đấu có 14 xã đạt chuẩn nông thôn mới.

Tính đến hết tháng 7/2014, tỉnh Bắc Giang đã xét, công nhận 4 xã trên địa bàn đạt chuẩn nông thôn mới, trong đó ngoài xã điểm của toàn quốc là Tân Thịnh (huyện Lạng Giang), các xã Song Mai (thành phố Bắc Giang), Tân Dĩnh (huyện Lạng Giang) và Lão Hộ (huyện Yên Dũng) đều đã đạt 19 tiêu chí theo Bộ tiêu chí quốc gia nông thôn mới. Ngoài ra, Bắc Giang cũng đã có 27 xã đạt từ 15-18 tiêu chí và 84 xã đạt từ 10-14 tiêu chí nông thôn mới.

Đến nay (tháng 11/2014) Bắc Giang có 100/202 xã trên địa bàn tỉnh đã phê duyệt Đề án xây dựng nông thôn mới.

Các mục tiêu cụ thể của Tỉnh để thực hiện Chương trình nông thôn mới đến hết năm 2015, gồm:

- Số tiêu chí bình quân của các xã xây dựng nông thôn mới trong toàn tỉnh sẽ đạt 12,5 tiêu chí;
- Thu nhập bình quân/người/năm của người dân nông thôn tăng gấp 1,8 lần so với năm 2010;
- Tỷ lệ hộ nghèo giảm còn khoảng 7,5-8%;
- Tỷ lệ hộ dân được sử dụng nước sạch hợp vệ sinh đạt khoảng 88%...;
- Hết năm 2015 tỉnh phấn đấu có thêm khoảng 18 xã đạt chuẩn nông thôn mới; nâng tổng số xã toàn tỉnh đạt chuẩn nông thôn mới lên 34 xã.

Nhằm đạt được các mục tiêu trên, Tỉnh dự kiến huy động tổng nguồn kinh phí năm 2015 khoảng 3.370 tỷ đồng (trong đó, vốn tín dụng 2.590 tỷ đồng, vốn ngân sách trung ương trên 168 tỷ đồng, vốn lồng ghép các chương trình dự án khác 320 tỷ đồng, vốn huy động đóng góp của nhân dân gần 130 tỷ đồng...). Tỉnh Bắc Giang tiếp tục chỉ đạo các xã căn cứ điều kiện thực tế của địa phương tiến hành rà soát, điều chỉnh quy hoạch đề án nông thôn mới cho phù hợp (đối với các xã đã hoàn thành đề án); đồng thời vận động, tuyên truyền đến từng người dân tích cực tham gia thực hiện chương trình.

Tuy nhiên, công tác tuyên truyền, vận động nhân dân ở ngay một số xã dự kiến năm 2015 sẽ là xã đạt chuẩn nông thôn mới còn gặp khó khăn về huy động vốn trong dân. Trong số 18 xã dự định phấn đấu đạt chuẩn nông thôn mới, trung bình mỗi xã có khoảng 35 đến 45 hộ thuộc diện nghèo (trong đó có một vài hộ thuộc diện chính sách). Người dân ở đó sẵn sàng đóng góp trí tuệ, sức lực và thời gian khi tham gia các hoạt động chung như tham gia đóng góp ngày công vào xây đường, chợ, xây công trình thủy lợi... còn góp vốn cùng với Nhà nước

dân không nhiệt tình tham gia với lý do họ là những hộ đói, chưa đủ trang trải sinh hoạt hàng ngày.

Bên cạnh đó, nguồn kinh phí hỗ trợ của Trung ương cho lập quy hoạch ở các xã còn thấp so với thực tế nên hầu hết các xã xây dựng nông thôn mới ở Bắc Giang đều đang nợ các đơn vị tư vấn (hiện tổng số nợ khoảng 2,52 tỷ đồng), dẫn đến các xã gặp khó khăn trong việc rà soát, điều chỉnh quy hoạch.

b) Câu hỏi:

Anh/Chị bình luận gì về:

1. Một số hộ nghèo không tham gia đóng góp kinh phí cùng với các hộ gia đình khác khi được chính quyền xã tuyên truyền, vận động sẽ ảnh hưởng như thế nào đến mục tiêu của Tỉnh phấn đấu có 34 xã đạt tiêu chuẩn nông thôn mới vào cuối năm 2015?

2. Nếu Anh/Chị là Chủ tịch UBND xã, Anh/Chị sẽ có những phương án nào để tuyên truyền, vận động số hộ dân trên tham gia vào hoạt động xây dựng nông thôn mới đạt kết quả tốt nhất?

3. Làm thế nào đạt được mục tiêu xây dựng nông thôn mới năm 2015 theo kế hoạch của tỉnh (18 xã trong tổng số 34 xã) nhưng giữ được tình đoàn kết của nhân dân trong các xã đó khi những hộ nghèo chỉ đóng góp ngày công lao động?

4. Cần tập trung vào những nội dung hoạt động tuyên truyền, vận động cụ thể nào để tỉnh thực hiện mục tiêu xây dựng nông thôn mới năm 2015.

*Nguồn: Bắc Giang phấn đấu 34 xã đạt chuẩn nông thôn mới vào năm 2015, Việt Hùng (TTXVN); Công thông tin điện tử Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Thứ bảy, ngày 22/11/2014./.*



**PHỤ LỤC**  
**MỘT SỐ VĂN BẢN QUAN TRỌNG CỦA CHÍNH PHỦ CHỈ ĐẠO CÔNG**  
**TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

**1. Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn**  
**2011-2020**

**CHÍNH PHỦ**  
-----

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
-----

Số: 30c/NQ-CP

*Hà Nội, ngày 08 tháng 11 năm 2011*

**NGHỊ QUYẾT**

**BAN HÀNH CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ**  
**NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011 - 2020**

**CHÍNH PHỦ**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Nội vụ,*

**QUYẾT NGHỊ:**

**Điều 1.** Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 (sau đây gọi tắt là Chương trình).

**Điều 2.** Mục tiêu của Chương trình

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

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

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

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

5. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có đủ phẩm chất, năng lực và trình độ, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân và sự phát triển của đất nước.

Trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 10 năm tới là: Cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công.

### **Điều 3. Nhiệm vụ của Chương trình**

#### **1. Cải cách thể chế:**

a) Xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật trên cơ sở Hiến pháp năm 1992 được sửa đổi, bổ sung;

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

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

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

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

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

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

h) Xây dựng, hoàn thiện quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân, trọng tâm là bảo đảm và phát huy quyền làm chủ của nhân dân, lắng ý kiến của nhân dân trước khi quyết định các chủ trương, chính sách

quan trọng và về quyền giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

## 2. Cải cách thủ tục hành chính:

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

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

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

d) Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

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

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

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

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

a) Tiến hành tổng rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế hiện có của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện, các cơ quan, tổ chức khác thuộc bộ máy hành chính nhà nước ở trung ương và địa phương (bao gồm cả các đơn vị sự nghiệp của Nhà nước); trên cơ sở đó điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ

chức, sắp xếp lại các cơ quan, đơn vị nhằm khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; chuyển giao những công việc mà cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ đảm nhận;

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

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

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

d) Cải cách và triển khai trên diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; chất lượng dịch vụ công từng bước được nâng cao, nhất là trong các lĩnh vực giáo dục, y tế; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020.

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

a) Đến năm 2020, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước;

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

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

d) Trên cơ sở xác định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị, xây dựng cơ cấu cán bộ, công chức, viên chức hợp lý gắn với vị trí việc làm;

đ) Hoàn thiện quy định của pháp luật về tuyển dụng, bố trí, phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, năng lực, sở trường của công chức, viên chức trúng tuyển; thực hiện chế độ thi nâng ngạch theo nguyên tắc cạnh tranh; thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo, quản lý từ cấp vụ trưởng

và tương đương (ở trung ương), giám đốc sở và tương đương (ở địa phương) trở xuống;

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

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

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

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

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

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

## 5. Cải cách tài chính công:

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

b) Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước, nhất là các tập đoàn kinh tế và các tổng công ty; quản lý chặt chẽ việc vay và trả nợ nước ngoài; giữ mức nợ Chính phủ, nợ quốc gia và nợ công trong giới hạn an toàn;

c) Đổi mới căn bản cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ theo hướng lấy mục tiêu và hiệu

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

d) Đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước, tiến tới xóa bỏ chế độ cấp kinh phí theo số lượng biên chế, thay thế bằng cơ chế cấp ngân sách dựa trên kết quả và chất lượng hoạt động, hướng vào kiểm soát đầu ra, chất lượng chi tiêu theo mục tiêu, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước;

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

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

## 6. Hiện đại hóa hành chính:

a) Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước để đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ ở mức độ 3 và 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau;

b) Ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân, đặc biệt là trong hoạt động dịch vụ hành chính công, dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công;

c) Công bố danh mục các dịch vụ hành chính công trên Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet. Xây dựng và sử dụng thống nhất



biểu mẫu điện tử trong giao dịch giữa cơ quan hành chính nhà nước, tổ chức và cá nhân, đáp ứng yêu cầu đơn giản và cải cách thủ tục hành chính;

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

đ) Thực hiện Quyết định số [1441/QĐ-TTg](#) ngày 06 tháng 10 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã, phường bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước;

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

#### **Điều 4. Các giai đoạn thực hiện Chương trình**

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước 10 năm được chia thành 2 giai đoạn:

1. Giai đoạn 1 (2011 - 2015) gồm các mục tiêu sau đây:

a) Sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị ở trung ương và địa phương để không còn sự chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lắp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn giữa các cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền hạn của chính quyền địa phương các cấp được phân định hợp lý;

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

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

d) Thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản; mỗi năm đều có tỷ lệ giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức, phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước;

đ) Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai 100% vào năm 2013 tại tất cả các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 60%;

e) Từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ sự nghiệp công, bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 60% vào năm 2015;

g) 50% các cơ quan hành chính nhà nước có cơ cấu cán bộ, công chức theo vị trí việc làm; trên 80% công chức cấp xã ở vùng đồng bằng, đô thị và trên 60% ở vùng miền núi, dân tộc đạt tiêu chuẩn theo chức danh;

h) Tiếp tục đổi mới chế độ tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức. Tập trung nguồn lực ưu tiên cho điều chỉnh mức lương tối thiểu chung;

xây dựng và ban hành cơ chế tiền lương riêng đối với từng khu vực: Khu vực hành chính do ngân sách nhà nước bảo đảm và tính trong chi quản lý hành chính nhà nước; khu vực lực lượng vũ trang do ngân sách nhà nước bảo đảm và tính trong chi ngân sách nhà nước cho quốc phòng, an ninh; khu vực sự nghiệp công do quỹ lương của đơn vị sự nghiệp bảo đảm và được tính trong chi ngân sách nhà nước cho ngành;

i) 60% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên mạng điện tử; 100% cơ quan hành chính nhà nước từ cấp huyện trở lên có cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định; cung cấp tất cả các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 2 và hầu hết các dịch vụ công cơ bản trực tuyến mức độ 3 tới người dân và doanh nghiệp;

k) Các trang tin, cổng thông tin điện tử của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương hoàn thành việc kết nối với Cổng thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet.

2. Giai đoạn 2 (2016 - 2020) gồm các mục tiêu sau đây:

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

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

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

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

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

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

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

## **Điều 5. Giải pháp thực hiện Chương trình**

1. Tăng cường công tác chỉ đạo việc thực hiện cải cách hành chính từ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đến các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các cấp.

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương chịu trách nhiệm chỉ đạo thống nhất việc thực hiện Chương trình trong phạm vi quản lý của mình; xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của cả nhiệm kỳ công tác; xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể trong từng thời gian, từng lĩnh vực; phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Chương trình.

2. Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức bằng các hình thức phù hợp, có hiệu quả. Quy định rõ và đề cao trách nhiệm của người đứng đầu. Tiếp tục ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quy định về chức danh, tiêu chuẩn của từng vị trí việc làm của cán bộ, công chức, viên chức trong từng cơ quan, tổ chức, từng ngành, từng lĩnh vực, từng địa phương, làm cơ sở cho tinh giản tổ chức và tinh giản biên chế. Tăng cường tính công khai, minh bạch, trách nhiệm của hoạt động công vụ. Có chính sách đãi ngộ, động viên, khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ và có cơ chế loại bỏ, bãi miễn những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật, mất uy tín với nhân dân.

3. Nâng cao năng lực, trình độ đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, chính quyền địa phương các cấp. Đồng thời, có chế độ, chính sách hợp lý đối với đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách làm công tác cải cách hành chính các cấp.

4. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá việc thực hiện cải cách hành chính để có những giải pháp thích hợp nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính.

Xây dựng Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Quy định kết quả thực hiện cải cách hành chính là tiêu chí để đánh giá công tác thi đua, khen thưởng và bổ nhiệm cán bộ, công chức, viên chức.

5. Phát triển đồng bộ và song hành, tương hỗ ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông với cải cách hành chính nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp dịch vụ công, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, của tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác cải cách hành chính và giám sát chất lượng thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

6. Đảm bảo kinh phí cho việc thực hiện Chương trình.

7. Cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công vụ có chất lượng và hiệu quả cao.

**Điều 6.** Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện Chương trình được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành.

2. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Chương trình trong dự toán ngân sách hàng năm được cấp có thẩm quyền giao.

3. Khuyến khích việc huy động theo quy định của pháp luật các nguồn kinh phí ngoài ngân sách trung ương để triển khai Chương trình.

#### **Điều 7. Trách nhiệm thực hiện Chương trình**

1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có trách nhiệm:

a) Căn cứ Chương trình, xây dựng kế hoạch và lập dự toán ngân sách thực hiện cải cách hành chính hàng năm gửi Bộ Nội vụ, Bộ Kế hoạch và Đầu tư và Bộ Tài chính để tổng hợp, cân đối ngân sách trung ương cho triển khai kế hoạch cải cách hành chính và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt chung trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của các cơ quan. Thời gian gửi dự toán ngân sách hàng năm cho triển khai kế hoạch cải cách hành chính cùng với thời gian gửi báo cáo dự toán ngân sách hàng năm của cơ quan đến Bộ Tài chính;

b) Định kỳ hàng quý, 6 tháng, hàng năm hoặc đột xuất báo cáo Bộ Nội vụ tình hình thực hiện Chương trình theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

c) Lập dự toán kinh phí để thực hiện các đề án, dự án, kế hoạch, nhiệm vụ cải cách hành chính theo kế hoạch 5 năm, hàng năm đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

2. Các Bộ, cơ quan chủ trì các đề án, dự án có quy mô quốc gia được nêu trong Phụ lục kèm theo Nghị quyết này có trách nhiệm phối hợp với các Bộ, cơ quan có liên quan tổ chức xây dựng, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt và tổ chức triển khai theo quy định hiện hành về quản lý ngân sách.

#### **3. Bộ Nội vụ:**

a) Là cơ quan thường trực tổ chức triển khai thực hiện Chương trình;

b) Chủ trì triển khai các nội dung cải cách tổ chức bộ máy hành chính, cải cách công chức, công vụ và cải cách chính sách tiền lương cho cán bộ, công chức, viên chức; phối hợp với Bộ Quốc phòng, Bộ Công an cải cách chính sách tiền lương cho lực lượng vũ trang nhân dân;

c) Trình Thủ tướng Chính phủ quyết định các giải pháp tăng cường công tác chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính;

d) Hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương xây dựng kế hoạch cải cách hành chính và dự toán ngân sách hàng năm;

đ) Thẩm tra các nhiệm vụ trong dự toán ngân sách hàng năm về cải cách hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương về mục tiêu, nội dung để gửi Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính tổng hợp, trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chung trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của các cơ quan;

e) Hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương xây dựng báo cáo cải cách hành chính hàng quý, 6 tháng và hàng năm hoặc đột xuất về tình hình thực hiện Chương trình;

g) Kiểm tra và tổng hợp việc thực hiện Chương trình; báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ hàng quý, 6 tháng và hàng năm hoặc đột xuất;

h) Xây dựng, ban hành và hướng dẫn việc triển khai thực hiện Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

i) Chủ trì việc xây dựng và hướng dẫn thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện;

k) Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức chuyên trách thực hiện công tác cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

l) Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền về cải cách hành chính.

#### **4. Bộ Tư pháp:**

a) Theo dõi, tổng hợp việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế;

b) Chủ trì triển khai nhiệm vụ đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

#### **5. Văn phòng Chính phủ:**

a) Chủ trì triển khai nội dung cải cách thủ tục hành chính;

b) Chủ trì xây dựng và hướng dẫn thực hiện phương pháp tính chi phí thực hiện thủ tục hành chính;

c) Chủ trì việc hợp tác với các tổ chức quốc tế trong việc cải cách quy định hành chính;

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện đề án văn hóa công vụ;

đ) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, vận hành Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ trên Internet.

#### **6. Bộ Tài chính:**

a) Chủ trì đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước dựa trên kết quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước;

b) Chủ trì đổi mới cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công;

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ thẩm định kinh phí thực hiện kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan trung ương và địa phương, tổng hợp và trình cấp có thẩm quyền quyết định; chủ trì hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện Chương trình.

#### 7. Bộ Kế hoạch và Đầu tư:

a) Theo dõi, đôn đốc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương triển khai Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa X về tiếp tục hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ban hành kèm theo Nghị quyết số [22/2008/NQ-CP](#) ngày 23 tháng 9 năm 2008 của Chính phủ;

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ và Bộ Tư pháp xây dựng Đề án cải cách thể chế và tăng cường phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô giai đoạn 2011 - 2020;

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền phân bổ kinh phí từ ngân sách trung ương cho các đề án, dự án trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm về cải cách hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước;

d) Chủ trì tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền quyết định nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) thực hiện Chương trình;

đ) Chủ trì, phối hợp với Bộ Xây dựng theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quyết định số [1441/QĐ-TT](#) ngày 06 tháng 10 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã, phòng bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước.

#### 8. Bộ Thông tin và Truyền thông:

a) Chủ trì triển khai nội dung ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước theo Chương trình;

b) Phối hợp với Bộ Nội vụ, Văn phòng Chính phủ nhằm kết hợp chặt chẽ việc triển khai Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011 - 2015 với Chương trình;

c) Phối hợp với Bộ Nội vụ thực hiện Đề án tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2015;

#### 9. Bộ Y tế:

a) Chủ trì xây dựng và hướng dẫn việc thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công;



b) Chủ trì đổi mới chính sách bảo hiểm y tế.

**10. Bộ Giáo dục và Đào tạo:**

Chủ trì xây dựng và hướng dẫn việc thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

**11. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội:**

Chủ trì cải cách chính sách tiền lương đối với người lao động trong các loại hình doanh nghiệp, chính sách bảo hiểm xã hội và ưu đãi người có công; phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai cải cách chính sách tiền lương cho cán bộ, công chức, viên chức.

**12. Bộ Khoa học và Công nghệ:**

Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính đổi mới cơ chế tài chính cho hoạt động khoa học và công nghệ và cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các tổ chức khoa học và công nghệ công lập.

**13. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch:**

Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính đổi mới cơ chế, chính sách xã hội hóa trong các hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch.

**14. Thông tấn xã Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, các cơ quan thông tin, báo chí trung ương và địa phương:**

Xây dựng chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính để tuyên truyền Chương trình và phản hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức về cải cách hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp.

**Điều 8.** Nghị quyết này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 9.** Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- VP BCĐTW về phòng, chống tham nhũng;
- HĐND, UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;

**TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG**

*(Đã ký)*

**Nguyễn Tấn Dũng**

- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách Xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- UBTW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, TCCV (5b).

## PHỤ LỤC

### DANH MỤC CÁC ĐỀ ÁN, DỰ ÁN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH QUY MÔ QUỐC GIA

*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ)*

Số TT	TÊN DỰ ÁN, ĐỀ ÁN	CƠ QUAN CHỦ TRÌ
1	Đề án “Cải cách thể chế và tăng cường phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô giai đoạn 2011-2020”.	Bộ Kế hoạch và Đầu tư
2	Đề án “Xây dựng và đưa vào triển khai Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính”.	Bộ Nội vụ
3	Đề án “Chiến lược đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức giai đoạn 2011 - 2020”.	Bộ Nội vụ
4	Đề án “Chiến lược xây dựng, phát triển đội ngũ công chức giai đoạn 2011 - 2020”.	Bộ Nội vụ
5	Đề án “Cải cách tổng thể chính sách tiền lương, bảo hiểm xã hội và trợ cấp ưu đãi người có công”.	Ban Chỉ đạo cải cách chính sách tiền lương nhà nước
6	Đề án “Hỗ trợ nhân rộng triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại UBND cấp huyện giai đoạn 2011 - 2015”.	Bộ Nội vụ

7	Đề án “Tăng cường năng lực đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015”.	Bộ Nội vụ
8	Đề án “Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015”.	Bộ Nội vụ
9	Dự án “Cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức”.	Bộ Nội vụ
10	Đề án “Xây dựng công cụ đánh giá tác động thủ tục hành chính và phương pháp tính chi phí thực hiện thủ tục hành chính”.	Văn phòng Chính phủ
11	Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện”	Bộ Nội vụ
12	Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”.	Bộ Y tế
13	Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”.	Bộ Giáo dục và Đào tạo
14	Đề án “Mở rộng, nâng cấp Cổng thông tin điện tử Chính phủ giai đoạn 2016 - 2020”.	Văn phòng Chính phủ
15	Đề án “Xác định vai trò, tiêu chí của hệ thống pháp luật về quản lý hành chính của Nhà nước trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa theo hướng công khai, dân chủ, minh bạch, hiệu quả, gần dân và thúc đẩy sự phát triển”.	Bộ Tư pháp
16	Đề án văn hóa công vụ.	Văn phòng Chính phủ

**2. Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 của Chính phủ**

**THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
-----  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
-----

Số: 225/QĐ-TTg

*Hà Nội, ngày 04 tháng 02 năm 2016*

## QUYẾT ĐỊNH

### PHÊ DUYỆT KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016 – 2020

#### THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 06 năm 2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;*

*Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;*

*Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Nội vụ,*

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020, gồm những nội dung chủ yếu sau đây:

#### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

##### 1. Mục tiêu

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

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

- Gắn kết công tác cải cách hành chính của các bộ, ngành và địa phương; tăng cường trách nhiệm của các cá nhân, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc triển khai nhiệm vụ cải cách hành

chính. Nâng cao chất lượng, hiệu quả của cải cách hành chính để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước đến năm 2020.

## 2. Yêu cầu

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

- Gắn kết chặt chẽ việc triển khai các nhiệm vụ, đề án, dự án cải cách hành chính; tăng cường chỉ đạo, phối hợp giữa các bộ, ngành và địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020, bảo đảm chất lượng, hiệu quả trên cơ sở thực hiện đầy đủ các nhóm giải pháp quy định tại Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

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

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

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

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

### 1. Cải cách thể chế

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

## 2. Cải cách thủ tục hành chính

a) Tổ chức thực hiện có hiệu quả Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015; thực hiện kiểm soát chặt chẽ việc quy định thủ tục hành chính ngay từ khâu dự thảo; thực hiện nghiêm túc trách nhiệm người đứng đầu trong công tác cải cách thủ tục hành chính theo đúng Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10 tháng 6 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội; ưu tiên các thủ tục hành chính phục vụ hội nhập kinh tế quốc tế, thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm: Đầu tư; đất đai; xây dựng; sở hữu nhà ở; thuế; hải quan; xuất khẩu; nhập khẩu; y tế; tiếp cận điện năng; quản lý thị trường, bảo đảm điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các thành phần kinh tế trong môi trường kinh doanh thông thoáng, bình đẳng, góp phần giải phóng nguồn lực xã hội, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80% vào năm 2020.

c) Tăng cường xây dựng và hoàn thiện các hình thức công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính; chú trọng việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý hoặc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, địa

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

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

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

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

g) Tập trung cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ các cơ quan nhà nước, tổ chức sự nghiệp công lập, dịch vụ công và các thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

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

a) Nghiên cứu rà soát, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của các cơ quan, tổ chức, đơn vị (bao gồm cả cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập), sắp xếp lại các cơ quan, tổ chức bảo đảm tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu phát triển.

b) Phân loại các cơ quan hành chính làm cơ sở xác định tổ chức, bộ máy phù hợp với yêu cầu quản lý và nâng cao chất lượng cung ứng các nhu cầu cơ bản thiết yếu phục vụ nhân dân. Những nhiệm vụ mà cơ quan nhà nước không cần thiết phải trực tiếp thực hiện hoặc thực hiện không có hiệu quả thì chuyển sang các tổ chức ngoài nhà nước đảm nhận.

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

d) Hoàn thiện các quy định về phân cấp quản lý Trung ương - địa phương trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo nguyên tắc cơ quan hành chính nhà nước cấp trên thực hiện những việc mà cơ quan hành chính nhà nước cấp dưới làm không hiệu quả. Xác định rõ ràng, minh bạch các mục tiêu, yêu cầu, nguyên tắc, điều kiện và chế tài các quy định phân cấp.

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

e) Hoàn thiện quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công lập theo ngành, lĩnh vực. Phân loại đơn vị sự nghiệp để thực hiện các hình thức chuyển đổi phù hợp (hoạt động theo mô hình doanh nghiệp, cổ phần hóa, hợp tác công

tu...). Đẩy mạnh xã hội hóa các đơn vị sự nghiệp công lập có khả năng tự bảo đảm toàn bộ chi phí hoạt động (trường đại học, học viện, viện nghiên cứu, cơ sở dạy nghề, bệnh viện...) theo hướng tiếp tục đẩy mạnh việc giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tài chính, nhân sự và khuyến khích thành lập các tổ chức cung ứng dịch vụ công thuộc các thành phần ngoài nhà nước, nhất là lĩnh vực giáo dục - đào tạo, y tế, khoa học và công nghệ. Tăng cường kiểm tra, giám sát của các cơ quan nhà nước và nhân dân đối với hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập.

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

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

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

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

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

d) Đổi mới phương thức tuyển dụng công chức, viên chức về quy trình, thẩm quyền, trách nhiệm và có quy định về xử lý các vi phạm; tổ chức thí điểm đổi mới phương thức tuyển chọn lãnh đạo, quản lý.

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

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

g) Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức. Rà soát lại các chương trình đào tạo cán bộ, công chức, viên chức, loại bỏ những nội dung đào tạo trùng lặp, để công tác đào tạo, bồi dưỡng mang lại lợi ích thiết thực, không lãng phí. Tạo sự chuyên biến mạnh mẽ về chất lượng và hiệu quả đào tạo, bồi dưỡng, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, có đủ phẩm chất, trình độ và năng lực, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân, sự nghiệp phát triển của đất nước và hội nhập quốc tế. Sửa đổi, hoàn thiện cơ chế đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, phù hợp với điều

kiện của Việt Nam và yêu cầu hội nhập quốc tế; có hệ thống chính sách khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức học tập và tự học, không ngừng nâng cao trình độ và năng lực thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao. Tổ chức hệ thống quản lý và cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức gọn nhẹ, khoa học, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng, bảo đảm sự quản lý tập trung, thống nhất trong đào tạo, bồi dưỡng.

h) Tổ chức thực hiện việc đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức theo các quy định của pháp luật, gắn với các nội dung khác của công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

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

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

## 5. Cải cách tài chính công

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

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

c) Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước, nhất là các tập đoàn kinh tế và các tổng công ty; quản lý chặt chẽ việc vay và trả nợ nước ngoài; giữ mức nợ Chính phủ, nợ quốc gia và nợ công trong giới hạn an toàn.

d) Đổi mới căn bản cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ theo hướng lấy mục tiêu và hiệu quả ứng dụng là tiêu chuẩn hàng đầu. Phát triển các doanh nghiệp khoa học và công nghệ; xây dựng đồng bộ chính sách đào tạo, thu hút, trọng dụng, đãi ngộ xứng đáng nhân tài khoa học và công nghệ.

đ) Tiếp tục đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước, thực hiện có hiệu quả cơ chế cấp ngân sách dựa trên kết quả và chất lượng hoạt động, hướng vào kiểm soát đầu ra, chất lượng chi tiêu theo mục tiêu, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

e) Đẩy mạnh xã hội hóa, hoàn thiện thể chế và tăng cường các biện pháp khuyến khích đầu tư theo hình thức công - tư (PPP) đối với việc cung cấp dịch vụ công trong y tế, giáo dục - đào tạo, văn hóa, thể thao, các công trình dự án cơ sở hạ tầng.

g) Chuẩn hóa chất lượng dịch vụ giáo dục, đào tạo, y tế; rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng, cơ chế giám sát,

đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công.

## 6. Hiện đại hóa hành chính

a) Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ; xây dựng Cổng dịch vụ công Quốc gia để tích hợp tất cả các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương.

b) Triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử theo Nghị quyết 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ và Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26 tháng 10 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân. Phát triển, tích hợp, kết nối các hệ thống thông tin quy mô quốc gia, tạo lập môi trường mạng, chia sẻ thông tin rộng khắp giữa các cơ quan nhà nước.

c) Phát triển các hệ thống thông tin thiết yếu cho công tác ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ người dân và doanh nghiệp; bảo đảm triển khai đồng bộ với việc phát triển các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quy mô quốc gia; thống nhất ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả, toàn diện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; tăng cường kết nối, chia sẻ thông tin, trao đổi, xử lý hồ sơ qua mạng.

d) Nâng cao chất lượng phục vụ và tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước thông qua đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức; cung cấp các dịch vụ công cơ bản trực tuyến mức độ 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ cá nhân và tổ chức mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau. Ứng dụng công nghệ thông tin để giảm thời gian, số lần trong một năm cá nhân, tổ chức phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước thực hiện các thủ tục hành chính.

Mục tiêu cụ thể giai đoạn 2016 - 2020: 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến tại mức độ 4; 95% hồ sơ khai thuế của doanh nghiệp được nộp qua mạng; 90% số doanh nghiệp thực hiện nộp thuế qua mạng; 90% cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch điện tử trong việc thực hiện thủ tục tham gia Bảo hiểm xã hội; tỷ lệ cấp đăng ký doanh nghiệp qua mạng đạt 20%; tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng đạt 10%.

đ) Kết hợp chặt chẽ với triển khai các nội dung cải cách hành chính để ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước có tác dụng thực sự thúc đẩy cải cách hành chính. Ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm tăng tốc độ xử lý công việc, giảm chi phí hoạt động.



e) Nâng cao chất lượng chỉ đạo, điều hành hoạt động của cơ quan hành chính thông qua việc sử dụng hiệu quả mạng thông tin điện tử hành chính.

- 100% văn bản không mật trình Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ dưới dạng điện tử;

- 80% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước dưới dạng điện tử.

g) Xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan hành chính theo tiêu chuẩn quốc gia [TCVN ISO 9001:2008](#), ưu tiên triển khai ISO điện tử.

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

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

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

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

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

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

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Trên cơ sở Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020, các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan liên quan cụ thể hóa thành các nhiệm vụ trong kế hoạch công tác hàng năm để triển khai thực hiện phù hợp yêu cầu thực tế của các bộ, ngành, địa phương; định kỳ báo cáo sơ kết, tổng kết, báo cáo theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.



- Chủ động chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trực thuộc triển khai thực hiện kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 và kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của Bộ, ngành, địa phương.

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ tăng cường phối hợp, đôn đốc các bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ, ngành mình. Chủ động đề xuất với Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ và Bộ Nội vụ về những nhiệm vụ trọng tâm cải cách hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ, ngành cần có sự phối hợp, đôn đốc, chỉ đạo liên ngành.

2. Các bộ, cơ quan chủ trì các đề án, dự án có quy mô quốc gia được nêu trong Phụ lục kèm theo Quyết định này có trách nhiệm phối hợp với các bộ, cơ quan có liên quan tổ chức xây dựng, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt và tổ chức triển khai theo quy định hiện hành về quản lý ngân sách.

### 3. Bộ Nội vụ:

Là cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, giúp Chính phủ triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, có trách nhiệm:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, đánh giá, kiểm tra các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 bảo đảm chất lượng, hiệu quả và yêu cầu, tiến độ quy định;

- Đôn đốc các thành viên Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ triển khai kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

- Tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch theo quy định. Nghiên cứu, đề xuất với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ xử lý những khó khăn, vướng mắc của các bộ, ngành, địa phương trong quá trình thực hiện kế hoạch cải cách hành chính. Tăng cường công tác kiểm tra, theo dõi, đánh giá và đề xuất các giải pháp đẩy mạnh triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch;

- Chủ trì triển khai các nội dung cải cách tổ chức bộ máy hành chính, cải cách công chức, công vụ và cải cách chính sách tiền lương cho cán bộ, công chức, viên chức; phối hợp với Bộ Quốc phòng, Bộ Công an cải cách chính sách tiền lương cho lực lượng vũ trang nhân dân;

- Chủ trì triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

- Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức chuyên trách thực hiện công tác cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

- Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành và địa phương đẩy mạnh triển khai công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính;

- Phối hợp với Bộ Tài chính đề lập, thẩm định và phân bổ kinh phí hoạt động triển khai các đề án, dự án, nhiệm vụ của kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

#### 4. Bộ Tư pháp:

a) Theo dõi, tổng hợp việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế;

b) Chủ trì triển khai nhiệm vụ đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

c) Chủ trì triển khai nội dung cải cách thủ tục hành chính;

d) Chủ trì xây dựng và hướng dẫn thực hiện phương pháp tính chi phí thực hiện thủ tục hành chính;

đ) Chủ trì việc hợp tác với các tổ chức quốc tế trong việc cải cách quy định hành chính.

#### 5. Văn phòng Chính phủ:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, vận hành Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ và Cổng dịch vụ công Quốc gia.

#### 6. Bộ Tài chính:

a) Chủ trì đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước dựa trên kết quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước;

b) Chủ trì đổi mới cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công;

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ thẩm định kinh phí thực hiện kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan trung ương và địa phương, tổng hợp và trình cấp có thẩm quyền quyết định; chủ trì hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện Chương trình.

#### 7. Bộ Kế hoạch và Đầu tư:

a) Theo dõi, đôn đốc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương triển khai Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa X về tiếp tục hoàn thiện thể chế kinh tế thị

trường định hướng xã hội chủ nghĩa ban hành kèm theo Nghị quyết số 22/2008/NQ-CP ngày 23 tháng 9 năm 2008 của Chính phủ;

b) Tiếp tục chủ trì và triển khai có hiệu quả Đề án cải cách cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô;

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền phân bổ kinh phí từ ngân sách trung ương cho các đề án, dự án trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm về cải cách hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước;

d) Chủ trì tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền quyết định nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) để thực hiện kế hoạch.

#### 8. Bộ Thông tin và Truyền thông:

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

b) Phối hợp với Bộ Nội vụ, Văn phòng Chính phủ nhằm kết hợp chặt chẽ việc triển khai Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 với kế hoạch;

c) Phối hợp với Bộ Nội vụ thực hiện Đề án tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020.

#### 9. Bộ Y tế:

Chủ trì xây dựng và hướng dẫn việc thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công;

#### 10. Bộ Giáo dục và Đào tạo:

Chủ trì xây dựng và hướng dẫn việc thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

#### 11. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội:

Chủ trì cải cách chính sách tiền lương đối với người lao động trong các loại hình doanh nghiệp, chính sách bảo hiểm xã hội và ưu đãi người có công; phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai cải cách chính sách tiền lương cho cán bộ, công chức, viên chức.

#### 12. Bộ Khoa học và Công nghệ:

a) Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính, Bộ Nội vụ đổi mới cơ chế tài chính cho hoạt động khoa học và công nghệ và cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các tổ chức khoa học và công nghệ công lập;

b) Chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nghiên cứu, đổi mới, quản lý và triển khai thực hiện có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

### 13. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính đổi mới cơ chế, chính sách xã hội hóa trong các hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch.

14. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh và hệ thống các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức của các bộ, ngành và địa phương:

Chủ trì lồng ghép các nội dung cải cách hành chính vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức.

15. Thông tấn xã Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, các cơ quan thông tin, báo chí Trung ương và địa phương:

Xây dựng chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính để tuyên truyền kế hoạch và phản hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức về cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ có trách nhiệm giúp Thủ tướng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch này.

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Thủ trưởng các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### **Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;

**THỦ TƯỚNG**

**(Đã ký)**

**Nguyễn Tấn Dũng**

- Lưu: VT, TCCV (3b).

## PHỤ LỤC

### DANH MỤC CÁC NHIỆM VỤ, ĐỀ ÁN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2016 – 2020

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ)*

TT	TÊN NHIỆM VỤ, ĐỀ ÁN	CƠ QUAN CHỦ TRÌ	CƠ QUAN PHỐI HỢP	THỜI GIAN
1.	Đề án "Đơn giản hóa chế độ báo cáo trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước"	Bộ Tư pháp	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
2.	Đề án "Cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
3.	Đề án đào tạo, bồi dưỡng công chức giai đoạn 2016 - 2025	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
4.	Đề án "Xây dựng phương pháp đánh giá tổ chức"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
5.	Đề án "Tăng cường năng lực đội ngũ công chức thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
6.	Đề án "Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương, các cơ quan thông tấn, báo chí	Giai đoạn 2016-2020
7.	Đề án "Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các	Bộ Nội vụ	Các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy	Giai đoạn 2016-2020

	tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương"		bannhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	
8.	Đề án "Đo lường hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
9.	Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020"	Bộ Giáo dục và Đào tạo	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
10.	Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công"	Bộ Y tế	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
11.	Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ Tư pháp	Bộ Tư pháp	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
12.	Đề án "Cơ sở dữ liệu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
13.	Đề án "Mở rộng, nâng cấp Cổng Thông tin điện tử Chính phủ giai đoạn 2016-2020"	Văn phòng Chính phủ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020

### 3. Nghị quyết của Chính phủ về Chính phủ điện tử

**CHÍNH PHỦ**

-----

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

Số: 36a/NQ-CP

Hà Nội, ngày 14 tháng 10 năm 2015

**NGHỊ QUYẾT**  
**VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ**  
**CHÍNH PHỦ**



*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

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

*Thực hiện Nghị quyết số [19/NQ-CP](#) ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Chính phủ về những nhiệm vụ chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh hai năm 2015-2016;*

*Trên cơ sở thảo luận của các Thành viên Chính phủ và kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 7 năm 2015,*

## **QUYẾT NGHỊ:**

### **I. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH**

Trong những năm qua, Đảng, Chính phủ luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), đặc biệt là ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước. Nhiều văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành, tạo hành lang pháp lý cho việc thúc đẩy ứng dụng CNTT. Công nghệ thông tin được coi là một công cụ hữu hiệu tạo lập phương thức phát triển mới và bảo vệ Tổ quốc; là động lực quan trọng phát triển kinh tế tri thức, xã hội thông tin, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia trong quá trình hội nhập quốc tế; góp phần đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, bảo đảm phát triển nhanh và bền vững đất nước.

Các bộ, ngành và các địa phương đã tích cực triển khai thực hiện Chỉ thị, Nghị quyết của Bộ Chính trị; các nghị quyết, quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT. Hầu hết các bộ, ngành và địa phương đã có trang/cổng thông tin điện tử và ứng dụng công nghệ thông tin giải quyết các thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm chi phí hoạt động; tăng tính minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước, tạo thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

CNTT đã góp phần không nhỏ vào công tác quản lý nhà nước của các bộ, ngành, địa phương, nhất là trong xử lý hồ sơ hành chính, quản lý ngân sách, thuế, kho bạc, hải quan, bảo hiểm xã hội, thành lập doanh nghiệp... Ngay trong năm 2015, tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện kê khai thuế điện tử đã tăng từ 65% lên 98%; thời gian nộp thuế của doanh nghiệp giảm từ 537 giờ/năm xuống còn 167 giờ/năm. Việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử theo Hệ thống thông quan tự động (VNACCS/VCIS) và Cơ chế một cửa quốc gia tại cảng biển quốc tế đã giảm thời gian thông quan hàng hóa bình quân từ 21 ngày xuống còn 14 ngày đối với xuất khẩu, 13 ngày đối với nhập khẩu, giảm được 10 - 20% chi phí và 30% thời gian thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu cho doanh nghiệp.

Việc đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT trên tất cả các lĩnh vực đã góp phần tháo gỡ nhiều khó khăn, vướng mắc, tạo thuận lợi cho người dân và

doanh nghiệp, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và quản trị doanh nghiệp.

Tuy nhiên, một số bộ, ngành, địa phương chưa thực sự tích cực triển khai ứng dụng CNTT, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến còn nhiều hạn chế, yếu kém. CNTT được ứng dụng nhiều trong các cơ quan nhà nước nhưng mang tính rời rạc, không liên kết thành một hệ thống, văn bản điện tử không được truyền đưa thông suốt giữa các cơ quan nhà nước, dữ liệu không được chia sẻ và khai thác chung. Không ít các chương trình phần mềm được xây dựng từ nhiều năm trước, không được nâng cấp, khó sử dụng. Sử dụng phần mềm, các dịch vụ CNTT đôi khi lại tăng gánh nặng cho cán bộ, công chức, gây tâm lý không muốn tăng cường tin học hóa.

Các giấy phép, các thủ tục hành chính (dịch vụ công) được nhiều bộ ngành, địa phương thực hiện cấp qua mạng điện tử. Tuy nhiên người dân, doanh nghiệp còn gặp khó khăn trong sử dụng các dịch vụ công này do được cung cấp từ rất nhiều địa chỉ khác nhau mà không có một địa chỉ duy nhất trên mạng điện tử. Thiếu hướng dẫn, giải thích tỉ mỉ, căn kẽ khi người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công. Một số bộ, ngành triển khai phần mềm không phù hợp với thực tế và nhu cầu của địa phương gây khó khăn cho triển khai các phần mềm cấp phép phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Mạng truyền dữ liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng và Nhà nước được kết nối đến hầu hết các xã, huyện của các tỉnh, thành nhưng tốc độ truyền thấp, không đáp ứng kịp thời yêu cầu của người sử dụng. Chất lượng của đường truyền Internet và 3G chưa ổn định.

Nguyên nhân chủ yếu của những hạn chế, yếu kém trên là do tư duy và nhận thức về vai trò, tầm quan trọng của CNTT của nhiều cấp chính quyền, nhất là người đứng đầu chưa thực sự đầy đủ và việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về ứng dụng CNTT còn chậm, thiếu quyết liệt; chưa hình thành được cổng thông tin điện tử thống nhất và duy nhất để cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đồng thời còn thiếu các hệ thống thông tin quốc gia (đặc biệt là hệ thống thông tin về dân cư, đất đai - xây dựng) để làm nền tảng cho việc tích hợp, liên thông; nguồn vốn từ ngân sách nhà nước đầu tư cho lĩnh vực CNTT chưa được bố trí tập trung, không bảo đảm được việc triển khai các kế hoạch, chương trình về ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước theo tiến độ, mục tiêu đề ra.

Nhiều nhiệm vụ, giải pháp chưa được triển khai theo yêu cầu. Một số bộ, ngành, địa phương, chưa coi ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công là nhiệm vụ trọng tâm, cấp thiết của bộ, ngành, địa phương. Theo Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử (*E-Government Development Index* - EGDI) của Liên hiệp quốc (LHQ) năm 2014, Việt Nam xếp hạng thứ 99 trên thế giới (giảm 16 bậc so với năm 2012) và đứng thứ 5 trong khối ASEAN sau Singapore, Malaysia, Brunei và Philippines. Chỉ số về cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam được đánh giá thấp, chỉ đạt 0,41 điểm (thang điểm 1), trong khi đó của Singapore là 0,992 điểm và Malaysia là 0,677 điểm; chỉ số về hạ tầng viễn

thông của Việt Nam đạt 0,38 điểm, trong khi đó của Singapore là 0,879 điểm và Malaysia là 0,446 điểm.

Để tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công, xây dựng Chính phủ điện tử, trong ba năm 2015 - 2017, Chính phủ yêu cầu các bộ, ngành, địa phương tập trung triển khai đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp sau:

## **II. MỤC TIÊU VÀ CÁC CHỈ TIÊU CHỦ YẾU**

### **1. Mục tiêu**

Đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Nâng vị trí của Việt Nam về Chính phủ điện tử theo xếp hạng của LHQ. Công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

### **2. Các chỉ tiêu chủ yếu**

- Trong ba năm 2015 - 2017 tập trung đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với tăng cường ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm rút ngắn quy trình xử lý, giảm số lượng và đơn giản hóa, chuẩn hóa nội dung hồ sơ, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

Phấn đấu đến hết năm 2016 các bộ, ngành Trung ương có 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ (dịch vụ công trực tuyến mức độ 3).

Phấn đấu đến hết năm 2016, một số dịch vụ công phổ biến, liên quan nhiều tới người dân, doanh nghiệp được cung cấp ở mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4).

- Cải cách toàn diện cả ba nhóm chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI); phấn đấu đến hết năm 2016, Việt Nam nằm trong Nhóm 4 và đến hết năm 2017 nằm trong Nhóm 3 các quốc gia đứng đầu ASEAN về chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI) và Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử (EGDI) của LHQ.

## **III. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ**

1. Triển khai các giải pháp để nâng cao cả ba nhóm chỉ số về dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI) theo phương pháp đánh giá Chính phủ điện tử của LHQ.

2. Xây dựng hệ thống điện tử thông suốt, kết nối và liên thông văn bản điện tử, dữ liệu điện tử từ Chính phủ đến cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Tạo lập môi trường điện tử để người dân giám sát và đóng góp cho hoạt động của chính quyền các cấp.

3. Thiết lập Cổng dịch vụ công Quốc gia tại một địa chỉ duy nhất trên mạng điện tử (Một cửa điện tử Quốc gia) trên cơ sở hình thành từ các hệ thống thông tin về: Thủ tục hành chính, dân cư, đất đai - xây dựng và doanh nghiệp để cấp phép, thực hiện các thủ tục liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

4. Ứng dụng CNTT gắn kết chặt chẽ với công cuộc cải cách hành chính và các nhiệm vụ, giải pháp về nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện môi trường kinh doanh; triển khai thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử).

5. Nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng viễn thông, bảo đảm chất lượng đường truyền. Đẩy mạnh triển khai đưa hạ tầng di động và Internet về vùng sâu, vùng xa. Tăng cường bảo đảm an toàn thông tin, an ninh thông tin.

#### **IV. CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU**

1. Các bộ, ngành, địa phương theo chức năng, nhiệm vụ được giao chỉ đạo triển khai đồng bộ, hiệu quả các Nghị quyết, Chỉ thị của Bộ Chính trị, các chương trình, kế hoạch của Chính phủ và các nghị quyết, quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT; tập trung vào các giải pháp sau:

a) Đẩy mạnh đổi mới, tăng cường ứng dụng CNTT trong công tác quản lý nhà nước, nhất là trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với những lĩnh vực bức thiết, liên quan đến người dân và doanh nghiệp. Từng bước triển khai các hệ thống thông tin quốc gia về dân cư, đất đai - xây dựng, doanh nghiệp... Ban hành văn bản quy phạm pháp luật để thực hiện chứng từ, hồ sơ điện tử.

b) Khẩn trương triển khai các giải pháp để cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền của bộ, ngành, địa phương. Đến năm 2016 các bộ, ngành Trung ương có 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3. Tích cực triển khai để cung cấp dịch vụ công mức độ 4. Xây dựng, ban hành và hàng năm cập nhật danh sách các dịch vụ công được ưu tiên cung cấp trực tuyến tối thiểu ở mức độ 3 của các bộ, ngành, địa phương.

Đẩy mạnh triển khai hình thức thuê doanh nghiệp CNTT thực hiện dịch vụ cho thuê từng phần hoặc thuê trọn gói, bao gồm: Phần cứng, phần mềm, đường truyền, giải pháp... để cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Để bảo đảm an ninh thông tin, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được chỉ định thầu; xác định giá thuê tạm thời ngắn hạn (dưới 12 tháng) nếu chưa đủ điều kiện cần thiết để xác định giá thuê ổn định.

c) Bổ sung, nâng cấp và tích hợp các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương và các đơn vị trực thuộc lên cổng thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương. Tích hợp các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương lên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

d) Tổ chức đào tạo, đào tạo lại đội ngũ cán bộ chuyên trách CNTT ở các cơ quan nhà nước các cấp để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ về CNTT và việc thuê dịch vụ CNTT; tăng cường năng lực cán bộ làm công tác an toàn, an ninh thông tin trong các cơ quan nhà nước.

đ) Ghi loại chi CNTT theo phân ngành kinh tế trong hệ thống mục lục ngân sách như quy định tại Luật Công nghệ thông tin năm 2006; sử dụng nguồn kinh phí khoa học công nghệ để thực hiện nội dung ứng dụng CNTT trong nhiệm vụ khoa học - công nghệ và đầu tư hạ tầng thông tin khoa học - công nghệ; sử dụng Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam cho những nhiệm vụ cụ thể.

Khẩn trương hoàn thiện các quy định về điều kiện, thủ tục đầu tư, mua sắm, thuê dịch vụ, sản phẩm CNTT; tạo điều kiện đẩy nhanh thực hiện thuê dịch vụ, sản phẩm CNTT trong các cơ quan nhà nước, đặc biệt trong triển khai các dịch vụ công có thu.

Rà soát, sửa đổi, bổ sung chính sách ưu đãi về thuế để khuyến khích mạnh mẽ, thu hút các nhà đầu tư đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT tại Việt Nam.

e) Tập trung chỉ đạo đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính. Rà soát, đơn giản hóa, bãi bỏ các thủ tục hành chính không cần thiết, tạo mọi thuận lợi và giảm thời gian, chi phí cho doanh nghiệp, người dân, nhất là thủ tục hành chính có liên quan đến các chỉ số xếp hạng Chính phủ điện tử của LHQ.

Triển khai thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử) trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

g) Thực hiện kết nối, liên thông phần mềm quản lý văn bản với Văn phòng Chính phủ theo kế hoạch và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

h) Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính (Kho bạc Nhà nước) và các ngân hàng thương mại triển khai thu phạt vi phạm hành chính qua mạng điện tử theo thẩm quyền xử phạt theo quy định của pháp luật.

i) Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện Nghị quyết này và có các hình thức khen thưởng kịp thời các đơn vị làm tốt; có các biện pháp, chế tài đối với các đơn vị chưa hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

## 2. Văn phòng Chính phủ

a) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành Trung ương và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kết nối, liên thông các phần mềm quản lý văn bản, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2016; tổ chức triển



khai phần mềm quản lý văn bản đối với các cơ quan chưa có hoặc đã có nhưng chưa đáp ứng yêu cầu liên thông.

b) Thiết lập hệ thống điện tử lấy ý kiến xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản khác nhằm giảm thời gian xây dựng văn bản; thiết lập mạng xã hội - chính quyền để người dân tham gia ý kiến trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật.

c) Thiết lập Cổng dịch vụ công Quốc gia để tích hợp tất cả các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương; ban hành danh mục các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để các bộ, ngành, địa phương thực hiện, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

d) Phối hợp với các bộ, ngành, địa phương công khai tiến độ giải quyết hồ sơ trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ trước ngày 01 tháng 3 năm 2016; đối với Thành phố Hồ Chí Minh hoàn thành trước ngày 15 tháng 10 năm 2015.

đ) Thiết lập Trang tin doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ để công bố thông tin về doanh nghiệp nhà nước với các nội dung sau:

- Báo cáo tài chính quý, năm và các hoạt động khác của doanh nghiệp theo quy định của pháp luật, do các doanh nghiệp nhà nước cung cấp;

- Thông tin về cổ phần hóa doanh nghiệp nhà nước, tình hình sắp xếp và đổi mới doanh nghiệp, do Ban Chỉ đạo Đổi mới và Phát triển doanh nghiệp Trung ương cung cấp;

- Thông tin về đăng ký doanh nghiệp và đăng ký đầu tư tích hợp từ hệ thống thông tin của Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

e) Chủ trì, phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính và Bộ Thông tin và Truyền thông soạn thảo cơ chế thí điểm đầu tư, mua sắm và thuê dịch vụ, sản phẩm CNTT phù hợp với đặc thù của công nghệ là liên tục đổi mới, thiết bị nhanh lạc hậu và giảm giá mạnh; trình Thủ tướng Chính phủ trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

### 3. Bộ Thông tin và Truyền thông

a) Chỉ đạo các doanh nghiệp CNTT lớn, trước hết là các doanh nghiệp nhà nước nòng cốt, có giải pháp huy động, tập hợp các doanh nghiệp CNTT vừa và nhỏ tham gia xây dựng, vận hành hệ thống thông tin để phục vụ quản lý và cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương tới doanh nghiệp, người dân.

b) Cấp thẻ nhà báo, giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp và giấy phép ra kênh, chương trình chuyên quảng cáo qua mạng điện tử.

c) Thực hiện các giải pháp để nâng cao chỉ số thành phần hạ tầng viễn thông của Việt Nam theo phương pháp đánh giá phát triển Chính phủ điện tử của LHQ và công bố thông tin trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ.



d) Phối hợp với Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư trình Thủ tướng Chính phủ đề xuất bố trí đủ ngân sách hàng năm cho xây dựng Chính phủ điện tử.

đ) Sử dụng Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam để hỗ trợ thiết lập cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân các cấp và dịch vụ công trực tuyến trên công phục vụ người dân, tập trung cho vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn, vùng biên giới, hải đảo.

e) Nâng cao chất lượng Mạng truyền dữ liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng và Nhà nước, đáp ứng kịp thời yêu cầu của người sử dụng.

g) Thực hiện giám sát an toàn thông tin đối với hệ thống, dịch vụ CNTT của Chính phủ điện tử.

h) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ các cơ quan liên quan xây dựng và ban hành tiêu chuẩn nghiệp vụ chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CNTT; hoàn thành trước ngày 01 tháng 11 năm 2015.

i) Đề xuất chính sách thu hút và sử dụng chuyên gia giỏi về CNTT phục vụ cơ quan nhà nước, trình Thủ tướng Chính phủ trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

k) Chủ trì, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Nội vụ và các cơ quan liên quan xây dựng và hướng dẫn thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử).

#### 4. Bộ Tài chính

a) Ghi loại chi CNTT theo phân ngành kinh tế trong hệ thống mục lục ngân sách như quy định tại Luật Công nghệ thông tin năm 2006, báo cáo cấp có thẩm quyền quyết định để hướng dẫn các bộ, ngành và địa phương thực hiện từ năm 2016.

b) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương bố trí kinh phí chi thường xuyên nguồn ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp xây dựng Chính phủ điện tử.

c) Thực hiện hóa đơn điện tử trên phạm vi toàn quốc; trong đó cơ quan thuế hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ thực hiện hóa đơn điện tử có xác thực của cơ quan thuế.

d) Tiếp tục triển khai dịch vụ nộp thuế qua mạng, hoàn thuế điện tử và phối hợp với các cơ quan liên quan để triển khai dịch vụ nộp thuế đất đai, lệ phí trước bạ, hộ cá nhân qua mạng; tiếp tục hoàn thiện nâng cao hiệu quả hệ thống Hải quan điện tử, thực hiện cơ chế một cửa quốc gia và kết nối cơ chế một cửa ASEAN, phối hợp với các đơn vị triển khai thực hiện kết nối trao đổi thông tin giữa cơ quan hải quan với các cơ quan quản lý nhà nước, các ngân hàng thương mại và các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics, bảo hiểm và các dịch vụ khác có liên quan.

đ) Kho bạc Nhà nước xây dựng các dịch vụ công điện tử phục vụ kiểm soát chi ngân sách nhà nước qua mạng, triển khai tại 5 thành phố trực thuộc Trung ương trước ngày 01 tháng 4 năm 2016 và đánh giá, đề xuất triển khai diện rộng trong các năm 2017 và 2018; phối hợp với các bộ, ngành, địa phương và các ngân hàng thương mại đẩy mạnh việc thu phạt vi phạm hành chính qua mạng điện tử.

## 5. Bộ Kế hoạch và Đầu tư

a) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương bố trí kinh phí chi đầu tư phát triển nguồn ngân sách nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp xây dựng Chính phủ điện tử.

b) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương thực hiện các giải pháp nâng cao tỷ lệ đăng ký doanh nghiệp và đăng ký đầu tư qua mạng điện tử với chỉ tiêu cụ thể sau:

- Trước ngày 01 tháng 01 năm 2017, tỷ lệ đăng ký doanh nghiệp qua mạng điện tử đạt 10%, đăng ký đầu tư đạt 5%;

- Trước ngày 01 tháng 10 năm 2016, tỷ lệ đăng ký doanh nghiệp qua mạng điện tử của Thành phố Hà Nội đạt 10-15%, của Thành phố Hồ Chí Minh đạt 20-30%;

- Trước 01 tháng 01 năm 2017, tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng điện tử của Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh đạt 10%.

c) Công bố đầy đủ các quy định về điều kiện kinh doanh trên Trang tin doanh nghiệp và Cổng dịch vụ công Quốc gia; rà soát, đánh giá và kiến nghị bãi bỏ các điều kiện kinh doanh không cần thiết.

d) Cung cấp trực tuyến dữ liệu, thông tin về doanh nghiệp đến các bộ, ngành, địa phương liên quan.

đ) Tổ chức thực hiện đấu thầu mua sắm công qua mạng.

## 6. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội

Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp giấy phép lao động cho người nước ngoài; tích hợp thông tin lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

## 7. Bộ Giáo dục và Đào tạo

a) Thực hiện các giải pháp để nâng cao chỉ số thành phần nguồn nhân lực của Việt Nam theo phương pháp đánh giá Chính phủ điện tử của LHQ, công bố thông tin trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ và hàng năm chủ động đề nghị phối hợp với các tổ chức quốc tế liên quan để cung cấp các số liệu này kịp thời, đầy đủ.

b) Xây dựng phương án và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử việc xét tuyển đầu cấp học (bao gồm cả xét tuyển đại học, cao đẳng) trên toàn quốc; xây dựng và đưa vào triển khai hệ thống thông tin quản lý giáo dục.

c) Đẩy mạnh xã hội hóa đào tạo các cấp học trên mạng và ứng dụng CNTT trong dạy và học, sách giáo khoa điện tử.

#### 8. Bộ Giao thông vận tải

a) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với cấp, đổi giấy phép lái xe; cấp, đổi giấy phép kinh doanh vận tải; cấp, đổi biển hiệu, phù hiệu xe ô tô và chấp thuận khai thác tuyến cố định; tích hợp các thông tin lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 6 năm 2016.

b) Đẩy mạnh việc ứng dụng CNTT trong quản lý hạ tầng, tổ chức điều hành giao thông, thu phí không dừng, giám sát và xử lý vi phạm trật tự, an toàn giao thông trên phạm vi toàn quốc.

c) Phối hợp với Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh xây dựng hệ thống điều khiển tín hiệu giao thông và ứng dụng CNTT trong điều khiển đèn giảm thời gian ùn tắc giao thông, làm cơ sở cho hình thành hệ thống giao thông thông minh.

#### 9. Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Xây dựng

a) Phối hợp thiết lập hệ thống thông tin quản lý đất đai - xây dựng; hướng dẫn các địa phương sử dụng phần mềm chung cho cả hai lĩnh vực đất đai và xây dựng; tích hợp thông tin về cấp phép và các thủ tục liên quan từ các địa phương trong lĩnh vực đất đai, xây dựng.

#### b) Bộ Tài Nguyên và Môi trường

- Thực hiện cấp chứng nhận đánh giá tác động môi trường qua mạng điện tử và tích hợp thông tin lên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;

- Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc đăng ký quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất và phối hợp, cung cấp thông tin phục vụ thực hiện các nghĩa vụ thuế.

#### c) Bộ Xây dựng

- Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp giấy phép xây dựng (cấp giấy phép xây dựng mới; sửa chữa, cải tạo; di dời công trình; nhà ở riêng lẻ; công trình không theo tuyến; công trình theo tuyến trong đô thị; công trình tôn giáo; công trình tượng đài, tranh hoành tráng; công trình quảng cáo);

- Công khai quy hoạch xây dựng các đô thị toàn quốc trên mạng điện tử; thiết lập hệ thống thông tin về nhà ở và thị trường bất động sản.

- Triển khai thực hiện đăng ký quyền sở hữu, sử dụng tài sản liên thông các thủ tục công chứng, đăng ký quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất và thuế qua mạng.

## 10. Bộ Tư pháp

a) Ban hành quy định pháp lý về chứng từ, hồ sơ điện tử thay thế chứng từ, hồ sơ giấy.

b) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc: cấp lý lịch tư pháp, thực hiện xong trước ngày 01 tháng 01 năm 2016; đăng ký giao dịch bảo đảm về động sản (trừ tàu bay, tàu biển) và các dịch vụ công trong lĩnh vực quốc tịch, thực hiện xong trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

c) Triển khai, nâng cấp và hoàn thiện các hệ thống thông tin về quản lý hộ tịch; văn bản quy phạm pháp luật thống nhất từ Trung ương đến địa phương; tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền; và đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử bảo đảm thiết lập cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử toàn quốc.

d) Thực hiện khai sinh, khai tử qua mạng điện tử.

đ) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương rà soát, cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, bảo đảm kết nối liên thông với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

## 11. Bộ Khoa học và Công nghệ

a) Xây dựng hệ thống thông tin quản lý đề tài, dự án khoa học và công nghệ trên mạng điện tử; thực hiện đăng ký bảo hộ quyền sở hữu công nghiệp qua mạng điện tử.

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng chương trình, tổ chức thực hiện việc nghiên cứu và phát triển sản phẩm CNTT phục vụ Chính phủ điện tử.

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan hướng dẫn việc sử dụng ngân sách chi cho khoa học và công nghệ cho công tác ứng dụng CNTT và các nhiệm vụ xây dựng Chính phủ điện tử.

## 12. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp phép quảng cáo ngoài trời và cấp phép tổ chức biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang.

b) Thực hiện qua mạng điện tử đối với việc: cấp phép tổ chức thi người đẹp, người mẫu; cấp phép cho tổ chức, cá nhân nước ngoài vào Việt Nam biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang; thông báo tổ chức biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang; cấp phép phổ biến tác phẩm âm nhạc, sân khấu sáng tác

trước năm 1975 hoặc tác phẩm do người Việt Nam định cư ở nước ngoài sáng tác.

c) Tích hợp thông tin nêu trên lên Công dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

### 13. Bộ Y tế

a) Kết nối hệ thống thông tin quản lý khám chữa bệnh và thanh toán bảo hiểm y tế qua mạng điện tử trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

b) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp chứng chỉ hành nghề khám bệnh, chữa bệnh trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

Cấp phép hoạt động cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, đăng ký lưu hành và đăng ký giá thuốc qua mạng điện tử trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

Tích hợp thông tin cấp chứng chỉ, cấp phép nêu trên lên Công dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

c) Xây dựng các định mức chi trả cho hoạt động CNTT trong công tác khám, chữa bệnh và thanh quyết toán bảo hiểm y tế; chủ trì, phối hợp với Bảo hiểm xã hội Việt Nam đưa chi phí tin học hóa bệnh viện, hoạt động CNTT trong bệnh viện và hệ thống giám sát điện tử vào trong giá dịch vụ thanh quyết toán bảo hiểm y tế.

d) Chỉ đạo, phối hợp với các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế và trực thuộc các thành phố lớn xây dựng và vận hành hệ thống tư vấn khám, chữa bệnh từ xa, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

đ) Xây dựng hệ thống bệnh án điện tử; hệ thống thông tin quản lý tiêm chủng, bệnh truyền nhiễm và bệnh không lây nhiễm, triển khai toàn quốc trước ngày 01 tháng 01 năm 2018.

### 14. Bảo hiểm xã hội Việt Nam

a) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương liên quan tiếp tục rà soát, đơn giản hồ sơ, quy trình và thủ tục kê khai thu và chi bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế; rút ngắn thời gian hoàn thành thủ tục kê khai tham gia bảo hiểm bắt buộc đối với doanh nghiệp xuống còn 49 giờ.

b) Triển khai ứng dụng phần mềm hỗ trợ kê khai hồ sơ tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trên toàn quốc; nghiên cứu, đề xuất, triển khai áp dụng chữ ký số nộp thuế trong việc kê khai, nộp bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế qua mạng điện tử.

c) Xây dựng phương án kết nối mạng giữa các cơ quan bảo hiểm xã hội trên toàn quốc; tạo dựng hệ thống thông tin về bảo hiểm xã hội tập trung của cả nước, tiến tới thực hiện giao dịch điện tử đối với các thủ tục kê khai, thu nộp và giải quyết chính sách bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế.

### 15. Bộ Nội vụ

a) Thực hiện có hiệu quả chương trình tổng thể cải cách hành chính gắn với tăng cường ứng dụng CNTT. Đẩy mạnh triển khai thực hiện ứng dụng CNTT trong cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

b) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

c) Ứng dụng CNTT để thực hiện công tác thi tuyển, nâng ngạch công chức một cách minh bạch, công bằng và xây dựng, đưa vào sử dụng hệ thống thông tin quản lý cán bộ, công chức trên phạm vi toàn quốc, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

#### 16. Bộ Công Thương

a) Ứng dụng CNTT, triển khai công tơ điện thông minh trong đo đếm điện năng từ xa (AMR), tiến tới xây dựng hệ thống đo đếm điện năng thông minh (AMI). Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh hoàn thành hệ thống đo đếm điện từ xa trước 01 tháng 01 năm 2018.

b) Thực hiện chứng nhận nhãn năng lượng qua mạng điện tử trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

#### 17. Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc kiểm định động vật, sản phẩm động vật, kiểm tra vệ sinh thú y, kiểm dịch thực vật, quản lý vật tư nông nghiệp và an toàn thực phẩm; tích hợp các thông tin nêu trên lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

18. Bộ Công an, Bộ Quốc phòng đẩy mạnh ứng dụng CNTT, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và triển khai các giải pháp kỹ thuật trong các lĩnh vực theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Bộ Công an chủ trì, phối hợp với Bộ Ngoại giao và các cơ quan liên quan nghiên cứu phương án và xây dựng lộ trình triển khai cấp thị thực (Visa) điện tử cho khách nhập cảnh vào Việt Nam, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

#### 19. Bộ Ngoại giao

Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử đối với các dịch vụ công được thực hiện tại các Cơ quan đại diện Việt Nam tại nước ngoài; tích hợp thông tin về các dịch vụ công này lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

#### 20. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam



a) Xây dựng hệ thống và thực hiện qua mạng điện tử đối với việc cấp phép cho các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán qua phương thức điện tử.

b) Nâng cấp ứng dụng thanh toán liên ngân hàng để đáp ứng yêu cầu nộp thuế qua mạng của người dân nộp thuế, bảo đảm điện tử hóa 100% nội dung chứng từ theo quy định của Bộ Tài chính.

## 21. Thanh tra Chính phủ

a) Ứng dụng CNTT trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo và công khai việc kết luận giải quyết qua mạng điện tử, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; tích hợp thông tin này lên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, thực hiện xong trước ngày 01 tháng 6 năm 2016.

b) Ứng dụng CNTT trong hoạt động thanh tra, phòng chống tham nhũng, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

## 22. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

a) Bố trí đủ ngân sách cho xây dựng chính quyền điện tử;

b) Thực hiện kết nối, liên thông phần mềm quản lý văn bản tất cả các sở, ngành, đơn vị cấp huyện, cấp xã, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

c) Triển khai cung cấp dịch vụ công qua mạng điện tử theo hướng dẫn của các bộ, ngành liên quan và tích hợp lên cổng dịch vụ công Quốc gia.

Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội nâng cấp hệ thống, Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh hoàn thành xây dựng hệ thống điều khiển tín hiệu giao thông và ứng dụng CNTT trong điều khiển đèn giao thông ùn tắc giao thông, làm cơ sở cho hình thành hệ thống giao thông thông minh; hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

## 23. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, các hiệp hội doanh nghiệp, hiệp hội ngành nghề

a) Tiến hành khảo sát, nghiên cứu độc lập đánh giá định kỳ về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đưa ra các khuyến nghị với Chính phủ. Nghiên cứu xếp hạng tín nhiệm của cộng đồng doanh nghiệp đối với các bộ, ngành và các địa phương về cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

b) Tham gia, phối hợp chặt chẽ với cộng đồng các nhà đầu tư nắm bắt những vướng mắc, khó khăn, bất cập trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phản ánh với cơ quan có thẩm quyền xem xét, tháo gỡ kịp thời.

c) Phối hợp với các bộ, cơ quan, các hiệp hội doanh nghiệp để hỗ trợ doanh nghiệp trong việc tham gia thực hiện thuê dịch vụ CNTT trong các cơ quan nhà nước.

d) Tổ chức thu thập ý kiến của các doanh nghiệp về phản biện chính sách của các bộ, ngành, địa phương và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

## V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm cá nhân trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về kết quả ứng dụng CNTT của cơ quan mình; phân công một đồng chí cấp phó trực tiếp chịu trách nhiệm triển khai ứng dụng và phát triển CNTT.

### 2. Các bộ, ngành, địa phương

a) Nghiên cứu, tìm hiểu rõ phương pháp, cách tính toán và ý nghĩa của các chỉ số dịch vụ công trực tuyến và Chính phủ điện tử của LHQ. Tập trung chỉ đạo quán triệt, điều hành quyết liệt, linh hoạt, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đã nêu trong Nghị quyết này và các Chỉ thị, Nghị quyết liên quan của Đảng, Quốc hội; chịu trách nhiệm trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về việc triển khai thực hiện Nghị quyết này trong lĩnh vực được giao.

b) Lập kế hoạch hành động cụ thể về xây dựng Chính quyền điện tử của từng bộ, cơ quan, địa phương; trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, tiến độ thực hiện, đơn vị chủ trì và dự kiến các bước thực hiện để cải thiện các lĩnh vực theo chức năng, nhiệm vụ được giao, có kế hoạch chi tiết ban hành, sửa đổi các văn bản pháp luật hiện hành, các kết quả dự kiến đạt được theo các mốc thời gian và phân tích rõ các hệ quả phát sinh.

c) Thường xuyên kiểm tra, giám sát tiến độ và kết quả thực hiện kế hoạch ứng dụng CNTT, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương; có giải pháp xử lý phù hợp, kịp thời, linh hoạt đối với những vấn đề mới phát sinh; kiến nghị, đề xuất những giải pháp chỉ đạo, điều hành phù hợp, hiệu quả.

d) Rà soát lại những chỉ tiêu liên ngành, xác định rõ nhiệm vụ, chỉ tiêu cụ thể của cơ quan mình, đồng thời tăng cường phối hợp với các bộ, ngành, địa phương liên quan để thực hiện hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra trong Nghị quyết; phân định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và thẩm quyền của mỗi cơ quan, cá nhân trong việc triển khai thực hiện.

đ) Định kỳ hàng quý có báo cáo, đánh giá tình hình triển khai và kết quả thực hiện Nghị quyết này, gửi Văn phòng Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

### 3. Văn phòng Chính phủ

a) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tổ chức xây dựng Chính phủ điện tử và triển khai các giải pháp được nêu tại Nghị quyết.

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông, các bộ, ngành, địa phương thực hiện việc kiểm tra, giám sát, tổng hợp tình hình thực hiện Nghị

quyết báo cáo Chính phủ tại các phiên họp thường kỳ tháng cuối quý. Kết quả thực hiện Nghị quyết được đưa vào đánh giá chất lượng hoạt động của từng bộ, ngành, địa phương tại phiên họp thường kỳ tháng 12 hàng năm của Chính phủ./.

**TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG**

*Nơi nhận:*

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng TW Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban TW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Viện NCQLKTTW, Văn phòng PTBV (Bộ KH&ĐT);
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục;
- Lưu: Văn thư, KGVX(3b).HMT.

Đã ký

**Nguyễn Tấn Dũng**

#### **4. Nghị định của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính**

Số: 10272/VBHN-VPCP

Hà Nội, ngày 27 tháng 9 năm 2017

## NGHỊ ĐỊNH

### VỀ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Nghị định số [63/2010/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 14 tháng 10 năm 2010, được sửa đổi, bổ sung bởi:

Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016;

Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 03 tháng 6 năm 2008;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;*

*Xét đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ,<sup>1</sup>*

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Nghị định này quy định về kiểm soát việc quy định, thực hiện, rà soát, đánh giá thủ tục hành chính và quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Nghị định này không điều chỉnh:

a) Thủ tục hành chính trong nội bộ của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau không liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức;

b) Thủ tục xử lý vi phạm hành chính; thủ tục thanh tra và thủ tục hành chính có nội dung bí mật nhà nước.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Nghị định này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

## **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “*Thủ tục hành chính*” là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

2. “*Trình tự thực hiện*” là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

3. “*Hồ sơ*” là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

4. “*Yêu cầu, điều kiện*” là những đòi hỏi mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng hoặc phải làm khi thực hiện một thủ tục hành chính cụ thể.

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

6. “*Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính*” là tập hợp thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính được xây dựng, cập nhật và duy trì trên Trang thông tin điện tử về thủ tục hành chính của Chính phủ nhằm đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quản lý hành chính nhà nước, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân truy nhập và sử dụng thông tin chính thức về thủ tục hành chính.

## **Điều 4. Nguyên tắc kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Kiểm soát thủ tục hành chính phải bảo đảm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, cải cách hành chính; bảo đảm điều phối, huy động sự tham gia tích cực, rộng rãi của tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân vào quá trình kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Kịp thời phát hiện để loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế; bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

3.2 Kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện ngay từ khi đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và được tiến hành thường xuyên, liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 5. Cơ quan, đơn vị kiểm soát thủ tục hành chính<sup>3</sup>**

1. Văn phòng Chính phủ<sup>4</sup> giúp Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ<sup>5</sup> có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ<sup>6</sup> thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>7</sup> có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính trong phạm vi ngành, lĩnh vực quản lý.

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>8</sup> có chức năng tham mưu, giúp Chánh Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>9</sup> thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>10</sup> có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương.

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>11</sup> có chức năng tham mưu, giúp Chánh văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>12</sup> tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

4. Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ<sup>13</sup> quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Kiểm soát thủ tục hành chính; chủ trì, phối hợp với Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>14</sup> và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>15</sup>.

### **Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Nghiêm cấm cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính thực hiện các hành vi sau đây:

a) Tiết lộ thông tin về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của đối tượng thực hiện thủ tục hành chính mà mình biết được khi thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác;

b) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không nêu rõ lý do bằng văn bản;



c) Hách dịch, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; lợi dụng các quy định, các vướng mắc về thủ tục hành chính để trục lợi;

d) Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất cứ hình thức nào từ đối tượng thực hiện thủ tục hành chính khi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính ngoài phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính đã được quy định và công bố công khai;

đ) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, chậm trễ, gây cản trở trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Nghiêm cấm đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cản trở hoạt động của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền; đưa hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

3. Nghiêm cấm cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi cản trở hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 7. Nguyên tắc quy định thủ tục hành chính**

Thủ tục hành chính được quy định phải bảo đảm các nguyên tắc sau:

1. Đơn giản, dễ hiểu và dễ thực hiện.
2. Phù hợp với mục tiêu quản lý hành chính nhà nước.
3. Bảo đảm quyền bình đẳng của các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính.
4. Tiết kiệm thời gian và chi phí của cá nhân, tổ chức và cơ quan hành chính nhà nước.
5. Đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả của các quy định về thủ tục hành chính; thủ tục hành chính phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định trên cơ sở bảo đảm tính liên thông giữa các thủ tục hành chính liên quan, thực hiện phân công, phân cấp rõ ràng, minh bạch, hợp lý; dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan nào, cơ quan đó phải có trách nhiệm hoàn chỉnh.

#### **Điều 8. Yêu cầu của việc quy định thủ tục hành chính<sup>16</sup>**

1. Thủ tục hành chính phải được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật theo đúng thẩm quyền được quy định tại Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

2. Việc quy định một thủ tục hành chính chỉ hoàn thành khi đáp ứng đầy đủ

các bộ phận tạo thành cơ bản sau đây:

- a) Tên thủ tục hành chính;
- b) Trình tự thực hiện;
- c) Cách thức thực hiện;
- d) Thành phần, số lượng hồ sơ;
- đ) Thời hạn giải quyết;
- e) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;
- g) Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính;

h) Trường hợp thủ tục hành chính phải có mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí thì mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí là bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính.

3. Khi được luật giao quy định về thủ tục hành chính, cơ quan, người có thẩm quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật có trách nhiệm quy định đầy đủ, rõ ràng, chi tiết, cụ thể về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều này.

### **Điều 9. Tham gia ý kiến đối với quy định về thủ tục hành chính trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>17</sup>**

1. Ngoài việc tham gia góp ý kiến về nội dung đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật, cơ quan sau đây có trách nhiệm cho ý kiến về nội dung quy định thủ tục hành chính tại đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật:

a) Văn phòng Chính phủ<sup>18</sup> cho ý kiến về thủ tục hành chính quy định trong đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật<sup>19</sup> do Chính phủ trình Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>20</sup> thuộc thẩm quyền ban hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

b) Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>21</sup> cho ý kiến về thủ tục hành chính quy định trong đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>22</sup> thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ;

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>23</sup> cho ý kiến về thủ tục hành chính quy định trong đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>24</sup> thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Nội dung cho ý kiến về quy định thủ tục hành chính chủ yếu xem xét các vấn đề được quy định tại Điều 7 và Điều 8 của Nghị định này.

Trong trường hợp cần thiết, các cơ quan quy định tại các điểm a, b và c Khoản 1 Điều này tổ chức lấy ý kiến cơ quan, tổ chức có liên quan và đối tượng chịu sự tác động của quy định về thủ tục hành chính thông qua tham vấn, hội nghị, hội thảo hoặc biểu mẫu lấy ý kiến do Văn phòng Chính phủ<sup>25</sup> ban hành và đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để tổng hợp ý kiến gửi cơ quan chủ trì soạn thảo.

3. Cơ quan chủ trì soạn thảo có trách nhiệm nghiên cứu, tiếp thu, giải trình ý kiến góp ý của cơ quan tham gia ý kiến quy định tại Khoản 1 Điều này.

#### **Điều 10. Đánh giá tác động của thủ tục hành chính<sup>26</sup>**

Việc thực hiện đánh giá tác động của thủ tục hành chính trong đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật được thực hiện theo quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Nghị định số [34/2016/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật và hướng dẫn của Bộ Tư pháp.

#### **Điều 11. Thẩm định quy định về thủ tục hành chính<sup>27</sup>**

1. Ngoài việc thẩm định nội dung đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật<sup>28</sup>, cơ quan thẩm định có trách nhiệm thẩm định quy định về thủ tục hành chính và thể hiện nội dung này trong Báo cáo thẩm định.

2. Nội dung thẩm định thủ tục hành chính chủ yếu xem xét các tiêu chí quy định tại Điều 10 của Nghị định này.

3. Ngoài thành phần hồ sơ gửi thẩm định theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật, cơ quan gửi thẩm định phải có bản đánh giá tác động về thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 10 của Nghị định này.

Cơ quan thẩm định không tiếp nhận hồ sơ gửi thẩm định nếu đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính<sup>29</sup> chưa có bản đánh giá tác động về thủ tục hành chính và ý kiến góp ý của cơ quan cho ý kiến quy định tại Khoản 1 Điều 9 của Nghị định này.

### **Chương III**

#### **THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 12. Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính**

1. Bảo đảm công khai, minh bạch các thủ tục hành chính đang được thực hiện.
2. Bảo đảm khách quan, công bằng trong thực hiện thủ tục hành chính.
3. Bảo đảm tính liên thông, kịp thời, chính xác, không gây phiền hà trong thực hiện thủ tục hành chính.

4. Bảo đảm quyền được phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính.

5. Đề cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức.

### **Điều 13. Thẩm quyền công bố thủ tục hành chính**

Để giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức, thủ tục hành chính phải được công bố dưới hình thức quyết định theo quy định sau đây:

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ công bố thủ tục hành chính được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật về ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ, cơ quan ngang Bộ;

2. 30 Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố:

a) Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, trong đó phải xác định rõ tên, căn cứ pháp lý, thời gian, địa điểm thực hiện và phí, lệ phí trong trường hợp được phân cấp hoặc ủy quyền quy định.

b) Thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

3. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị được cơ quan nhà nước cấp trên giao nhiệm vụ hoặc ủy quyền ban hành văn bản hướng dẫn thực hiện thủ tục giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức công bố thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

### **Điều 14. Phạm vi công bố thủ tục hành chính**

1. Tất cả các thủ tục hành chính sau khi ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ phải được công bố công khai.

2. Việc công bố công khai thủ tục hành chính, bao gồm: công bố thủ tục hành chính mới ban hành; công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế và công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ.

a) Công bố thủ tục hành chính mới ban hành là việc cung cấp các thông tin về thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều 15 của Nghị định này;

b) Công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế là việc cung cấp các thông tin liên quan đến việc sửa đổi, bổ sung, thay thế của thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều 15 của Nghị định này;

c) Công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ là việc xóa bỏ nội dung thông tin về thủ tục hành chính đã được đưa vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định khoản 3 Điều 15 của Nghị định này.

### **Điều 15. Quyết định công bố thủ tục hành chính**

Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại Khoản 1 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 20 (hai mươi) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại các Khoản 2 và 3 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 05 (năm) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.<sup>31</sup>

Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành, quyết định công bố thủ tục hành chính phải được ban hành chậm nhất là sau 03 (ba) ngày kể từ ngày công bố hoặc ký ban hành văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính.<sup>32</sup>

Nội dung quyết định công bố thủ tục hành chính theo quy định sau đây:

1.<sup>33</sup> Đối với quyết định công bố thủ tục hành chính mới ban hành, nội dung quyết định bao gồm:

a) Các bộ phận tạo thành thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều 8 của Nghị định này;

b) Văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính.

2. Đối với quyết định công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, ngoài việc chứa đựng thông tin quy định tại khoản 1 Điều này, nội dung quyết định phải xác định rõ bộ phận nào của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế; văn bản quy phạm pháp luật có quy định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thủ tục hành chính.

3. Đối với quyết định công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ, nội dung quyết định phải xác định rõ tên thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ; trường hợp thủ tục hành chính đã được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, quyết định phải ghi rõ số, ký hiệu của hồ sơ thủ tục hành chính; văn bản quy phạm pháp luật có quy định việc hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính.

## **Điều 16. Công khai thủ tục hành chính**

Thông tin về thủ tục hành chính đã được người có thẩm quyền công bố theo quy định tại Điều 15 của Nghị định này phải được công khai đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, đúng địa chỉ, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng và phải được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

## **Điều 17. Hình thức công khai<sup>34</sup>**

1. Thủ tục hành chính đã được người có thẩm quyền công bố phải được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời theo các hình thức sau:

a) Công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc niêm yết hoặc sử dụng các hình thức điện tử phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật trên cơ sở quyết định công bố thủ tục hành chính hoặc kết xuất, kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

c) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Chính phủ, Cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trên cơ sở kết nối, tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Ngoài hình thức công khai bắt buộc tại khoản 1 Điều này, việc công khai thủ tục hành chính có thể thực hiện theo các hình thức khác phù hợp với điều kiện thực tế của cơ quan, đơn vị và đối tượng thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính**

1. Sử dụng, bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính.

2. Hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức có liên quan.

3. Cấp giấy biên nhận hồ sơ, tài liệu theo quy định.

4. Bảo quản và giữ bí mật về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật cá nhân trong quá trình giải quyết theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp phải thu thập, công bố thông tin, tư liệu theo quyết định của cơ quan, tổ chức nhà nước có thẩm quyền.

5. Nêu rõ lý do bằng văn bản trong trường hợp từ chối thực hiện hoặc có yêu cầu bổ sung giấy tờ trong thời hạn giải quyết theo quy định.

6. Không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

7. Phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

8. Hỗ trợ người có công, người cao tuổi, người tàn tật, người nghèo, phụ nữ mang thai, trẻ mồ côi và người thuộc diện bảo trợ xã hội khác trong thực hiện thủ tục hành chính.

9. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thực hiện thủ tục hành chính.

10. Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

11. Ứng dụng công nghệ thông tin và các tiến bộ khoa học kỹ thuật trong thực hiện thủ tục hành chính.



12. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

**Điều 19. Trách nhiệm người đứng đầu Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

1. Chịu trách nhiệm công bố, tổ chức nhập dữ liệu về thủ tục hành chính đã công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định tại các điều 13, 14, 15 và 24 của Nghị định này; tổ chức thực hiện nghiêm túc các thủ tục hành chính đã công bố công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức thuộc quyền trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

3. Khen thưởng cán bộ, công chức có thành tích trong thực hiện thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính hoặc có sáng kiến cải cách thủ tục hành chính.

4. Xử lý nghiêm minh, kịp thời cán bộ, công chức khi có vi phạm trong thực hiện và kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

5. Cải tiến cách thức, phương pháp thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời kiến nghị với cơ quan cấp trên các biện pháp cải cách thủ tục hành chính.

6. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

**Điều 20. Trách nhiệm của cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính**

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nhiệm vụ được giao trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

2. Phải tạo thuận lợi cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc trong thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức theo quy định.

4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện trình tự, hồ sơ hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác không để tổ chức, cá nhân phải đi lại bổ sung hồ sơ quá hai lần cho một vụ việc, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện không đúng theo hướng dẫn của cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính.

5. Chấp hành nghiêm túc các quy định của cấp có thẩm quyền về thủ tục hành chính đã được người đứng đầu Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố.

6. Chủ động tham mưu, đề xuất, sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không phù hợp, thiếu khả thi.

7. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

8. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

### **Điều 21. Quyền và nghĩa vụ của đối tượng thực hiện thủ tục hành chính**

1. Thực hiện đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính.

2. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong thủ tục hành chính hoặc chưa được công khai theo quy định.

3. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan.

4. Không được cản trở hoạt động thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền.

5. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

6. Giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính; phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền về những bất hợp lý của thủ tục hành chính và các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

7. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện các quyết định hành chính và hành vi hành chính theo quy định của pháp luật.

8. Trực tiếp hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp của mình tham gia thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

9. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

### **Điều 22. Phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trong quá trình thực hiện**

1. Mọi cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính.

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2.35 Văn phòng Chính phủ<sup>36</sup> chịu trách nhiệm thiết lập, duy trì hoạt động của cổng thông tin phản ánh, kiến nghị, kết quả giải quyết về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và chủ động tổ chức lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính quy định trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan chủ trì soạn thảo gửi lấy ý kiến theo quy định tại Khoản 2 Điều 9 của Nghị định này.

## **Chương IV**

### **CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 23. Điều kiện đăng tải thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính**

Thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia là các thủ tục hành chính được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố theo quy định tại các Điều 13, 14 và 15 của Nghị định này.

### **Điều 24. Nhập, đăng tải công khai thủ tục hành chính đã công bố<sup>37</sup>**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm tổ chức việc nhập, đăng tải công khai các thủ tục hành chính và văn bản quy định về thủ tục hành chính đã được công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; đồng thời chịu trách nhiệm về tính chính xác của thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Thời hạn nhập, đăng tải công khai thủ tục hành chính đã công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính chậm nhất là 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ; 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố thủ tục hành chính trong văn bản quy phạm pháp luật được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành.

### **Điều 25. Giá trị của thủ tục hành chính và văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia**

Thủ tục hành chính và các văn bản quy định về thủ tục hành chính hoặc văn bản có liên quan về thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính có giá trị thi hành và được bảo đảm thi hành.

Mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính đăng tải kèm theo thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính có giá trị ngang bằng với mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính do cơ quan thực hiện thủ tục hành chính cung cấp trực tiếp.

### **Điều 26. Trách nhiệm quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính**

1.38 Văn phòng Chính phủ<sup>39</sup> có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương xây dựng và duy trì Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; hướng dẫn, rà soát, đánh giá, kiểm tra việc nhập, đăng tải công khai, khai thác và quản lý dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2.40 Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm quản lý tài khoản đăng nhập, kiểm duyệt, đăng tải, kiểm tra, rà soát dữ liệu thủ tục hành chính; bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ

giữa thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, thủ tục hành chính được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Bộ, ngành, địa phương và thủ tục hành chính được công khai tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm chỉ đạo việc tạo đường kết nối giữa trang tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

4. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính bao gồm các nội dung cơ bản sau đây:

a) Thủ tục hành chính hiện đang được thực hiện trên phạm vi toàn quốc hoặc trên địa bàn của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

b) Thủ tục hành chính đã bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ;

c) Các văn bản quy định về thủ tục hành chính và các văn bản quy định có liên quan đến thủ tục hành chính;

d) Cổng tham vấn về thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều 22 của Nghị định này;

đ) Nội dung khác theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

5. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính phải bảo đảm dễ dàng, tiện lợi cho người sử dụng trong việc tìm kiếm, tra cứu, khai thác.

## **Chương V**

### **RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 27. Trách nhiệm rà soát, đánh giá**

1. Bộ, cơ quan ngang Bộ chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành, lĩnh vực được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

3. Văn phòng Chính phủ<sup>41</sup> chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá độc lập thủ tục hành chính trong các trường hợp sau đây:

a) Theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

b) Thủ tục hành chính có liên quan chặt chẽ với nhau, kết quả thực hiện thủ tục hành chính này là tiền đề để thực hiện thủ tục hành chính tiếp theo;

c) Thủ tục hành chính, qua phát hiện hoặc theo thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức, còn rườm rà, khó thực hiện, gây cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh của tổ chức kinh tế và đời sống của nhân dân.

### **Điều 28. Nội dung rà soát, đánh giá**

1.42 Sự cần thiết, tính hợp lý, tính hợp pháp của thủ tục hành chính, quy định có liên quan đến thủ tục hành chính và chi phí tuân thủ của thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá.

2. Sự phù hợp của thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá với mục tiêu quản lý nhà nước và những thay đổi về kinh tế - xã hội, công nghệ và các điều kiện khác quan khác.

3. Các nguyên tắc nêu tại Điều 7 và Điều 12 của Nghị định này.

### **Điều 29. Cách thức rà soát, đánh giá**

1. Việc rà soát, đánh giá phải được tiến hành trên cơ sở thông kê, tập hợp đầy đủ các thủ tục hành chính, các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính cần rà soát, đánh giá để xem xét theo những nội dung quy định tại Điều 28 của Nghị định này. Trong quá trình rà soát, đánh giá phải chú trọng tới đối tượng chịu sự tác động của thủ tục hành chính.

2. Đối với các thủ tục hành chính quy định tại điểm b khoản 3 Điều 27 của Nghị định này, thì việc rà soát, đánh giá cần tiến hành theo nhóm các quy định của thủ tục hành chính và nhóm các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá.

3. Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>43</sup> rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo kế hoạch hoặc theo sự chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của các cơ quan này là cơ sở để thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính.

4. Huy động sự tham gia rà soát của các đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của thủ tục hành chính.

### **5.44 (được bãi bỏ)**

### **Điều 30. Kế hoạch rà soát, đánh giá**

1. Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính được xây dựng dựa trên một trong các căn cứ sau:

a) Chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

b) Lựa chọn của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

c) Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính.

2. Nội dung kế hoạch phải xác định rõ thủ tục hành chính cần rà soát, đánh giá, cơ quan thực hiện, thời gian thực hiện, căn cứ lựa chọn và dự kiến sản phẩm.

3. Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chủ động xây dựng kế hoạch hàng năm về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý, gửi Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đã được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phê duyệt đến Văn phòng Chính phủ<sup>45</sup> trước ngày 31 tháng 01 của năm kế hoạch.

4.46 Trên cơ sở chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và yêu cầu cải cách thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ<sup>47</sup> xây dựng kế hoạch rà soát trọng tâm, trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

### **Điều 31. Xử lý kết quả rà soát, đánh giá<sup>48</sup>**

1. Trên cơ sở kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính theo thẩm quyền; đề nghị các Bộ, cơ quan ngang Bộ xem xét, xử lý kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Bộ, cơ quan ngang Bộ.

2. Trên cơ sở kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của Bộ, cơ quan ngang Bộ và đề nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ theo thẩm quyền hoặc tổng hợp phương án sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính, các quy định có liên quan thuộc phạm vi thẩm quyền của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, gửi Văn phòng Chính phủ<sup>49</sup> xem xét, đánh giá trước khi trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Hồ sơ gửi Văn phòng Chính phủ<sup>50</sup> xem xét, đánh giá, gồm:

- Dự thảo tờ trình;
- Dự thảo văn bản phê duyệt phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính;
- Báo cáo kết quả rà soát của Bộ, cơ quan ngang Bộ;
- Báo cáo kết quả rà soát của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và của các cơ quan kèm theo phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hoặc Thủ trưởng cơ quan phê duyệt (nếu có).

Bộ, cơ quan ngang Bộ có trách nhiệm nghiên cứu, tiếp thu, giải trình ý kiến xem xét, đánh giá của Văn phòng Chính phủ<sup>51</sup> về phương án sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính, các quy định có liên quan thuộc phạm vi thẩm quyền của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

3. Văn phòng Chính phủ<sup>52</sup> chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung



ương thực hiện quyết định phê duyệt phương án sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính, các quy định có liên quan của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

## **Chương VI**

### **KHEN THƯỞNG, KINH PHÍ THỰC HIỆN, THÔNG TIN, BÁO CÁO**

#### **Điều 32. Khen thưởng trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Cơ quan, cán bộ, công chức có thành tích trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức được khen thưởng trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính do có thành tích xuất sắc hoặc công trạng thì được nâng lương trước thời hạn, được ưu tiên khi xem xét bổ nhiệm chức vụ cao hơn nếu cơ quan, tổ chức, đơn vị có nhu cầu.

#### **Điều 33. Xử lý vi phạm**

Cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Nghị định này, thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 34. Điều kiện đảm bảo về kinh phí thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Kinh phí thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính quy định tại Nghị định này do ngân sách nhà nước bảo đảm. Kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ, cơ quan trung ương do ngân sách trung ương bảo đảm. Kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương do ngân sách địa phương bảo đảm. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.

2. Bộ Tài chính hướng dẫn việc quản lý và sử dụng kinh phí cho hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành.

3. Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm bố trí kinh phí cho hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trong dự toán ngân sách của cấp mình theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành.

#### **Điều 35. Chế độ thông tin, báo cáo<sup>53</sup>**

1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương định kỳ 6 tháng báo cáo Văn phòng Chính phủ<sup>54</sup> về tình hình và kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ, ngành, địa phương mình hoặc báo cáo theo yêu cầu đột xuất.

2. Văn phòng Chính phủ<sup>55</sup> có trách nhiệm tổng hợp báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về tình hình, kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo định kỳ hoặc báo cáo đột xuất khi có yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

3. Nội dung báo cáo định kỳ:

a) Tình hình, kết quả kiểm soát quy định về thủ tục hành chính, trong đó nêu rõ tổng số thủ tục hành chính được đánh giá tác động và tổng số văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính được ban hành trong kỳ báo cáo;

b) Tình hình, kết quả và số lượng thủ tục hành chính được công bố; tình hình công khai và cập nhật thủ tục hành chính vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

c) Tình hình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan hoặc tại địa phương, trong đó nêu rõ việc khen thưởng, xử lý cán bộ, công chức vi phạm quy định về kiểm soát thực hiện thủ tục hành chính (nếu có);

d) Việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính (nếu có);

đ) Vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính (nếu có);

e) Tình hình, kết quả tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính;

g) Công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;

h) Nội dung khác theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ<sup>56</sup> hoặc theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

4. Văn phòng Chính phủ<sup>57</sup> xây dựng mẫu báo cáo quy định tại Khoản 3 Điều này và hướng dẫn thực hiện.

5. Tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính phải được thông tin kịp thời, trung thực và thường xuyên trên Trang tin thủ tục hành chính của Văn phòng Chính phủ<sup>58</sup> và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

### **Điều 35a. Kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính<sup>59</sup>**

1. Kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện theo định kỳ hàng năm hoặc đột xuất trong phạm vi trách nhiệm sau đây:

a) Cục Kiểm soát thủ tục hành chính giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ<sup>60</sup> kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

b) Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ<sup>61</sup> giúp Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các vụ, cục, đơn vị trực thuộc;

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương<sup>62</sup> giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh và Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

2. Nội dung kiểm tra, gồm:

a) Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;

b) Công tác kiểm soát quy định về thủ tục hành chính tại các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật;

c) Công tác kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính;

d) Công tác rà soát, đánh giá thủ tục hành chính;

đ) Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

e) Nội dung khác theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ<sup>63</sup>.

## **Chương VII**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH<sup>64</sup>**

#### **Điều 36. Trách nhiệm thi hành**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.

2. Văn phòng Chính phủ<sup>65</sup> có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này.

#### **Điều 37. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 14 tháng 10 năm 2010. Bãi bỏ quy định tại Điều 2 của Quyết định số 1699/QĐ-TTg ngày 20 tháng 10 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc thiết lập Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính kể từ thời điểm Nghị định này có hiệu lực thi hành.

2. Thủ tục hành chính quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành trước khi Nghị định này có hiệu lực thi hành thì vẫn tiếp tục có hiệu lực thi hành cho đến khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bị bãi bỏ, hủy bỏ.

Trước ngày 31 tháng 12 năm 2010, cơ quan đã ban hành văn bản sử dụng phương pháp dùng một văn bản quy phạm pháp luật để sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ thủ tục hành chính quy định trong nhiều văn bản quy phạm

pháp luật do chính cơ quan đó ban hành nhằm bảo đảm đơn giản hóa thủ tục hành chính theo yêu cầu của Đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 - 2010 được phê duyệt kèm theo Quyết định số [30/QĐ-TT](#) ngày 10 tháng 01 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ.

Sau ngày 31 tháng 12 năm 2010, việc sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ thủ tục hành chính được áp dụng theo đúng quy định tại Nghị định này.

3. Việc quy định mới về thủ tục hành chính trong các văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng theo đúng quy định tại Nghị định này kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực thi hành./.

## XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM

**Mai Tiến Dũng**

---

1 Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính có căn cứ ban hành như sau:

*“Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 03 tháng 6 năm 2008;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Tư pháp;*

*Chính phủ ban hành Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số [20/2008/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số [36/2012/NĐ-CP](#) ngày 18 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ và Nghị định số [55/2011/NĐ-CP](#) ngày 04 tháng 7 năm 2011 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của tổ chức pháp chế.”*

Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ có căn cứ ban hành như sau:

*"Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ;*

*Chính phủ ban hành Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ."*

Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính có căn cứ ban hành như sau:

*"Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ,*

*Chính phủ ban hành Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số [20/2008/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số [63/2010/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số [24/2014/NĐ-CP](#) ngày 04 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Nghị định số [37/2014/NĐ-CP](#) ngày 05 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; Nghị định số [34/2016/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Nghị định số [123/2016/NĐ-CP](#) ngày 01 tháng 9 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang bộ".*

2 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

3 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

4 Cụm từ "Bộ Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

5 Cụm từ "Bộ Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy



định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

6 Cụm từ “Bộ trưởng Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

7 Cụm từ “Tổ chức pháp chế ở Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

8 Cụm từ “Tổ chức pháp chế ở Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

9 Cụm từ “người đứng đầu Tổ chức pháp chế” được thay thế bởi cụm từ “Chánh Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

10 Cụm từ “Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

11 Cụm từ “Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

12 Cụm từ “Giám đốc Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

13 Cụm từ “Bộ trưởng Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.



14 Cụm từ “Tổ chức pháp chế của Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

15 Cụm từ "Sở Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương" khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

16 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 2 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

17 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 2 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

18 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

19 Cụm từ “dự án văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

20 Cụm từ “dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

21 Cụm từ “Tổ chức pháp chế Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

22 Cụm từ “dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

23 Cụm từ “Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10

Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

24 Cụm từ “dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

25 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

26 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 3 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

27 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 4 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

28 Cụm từ “dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

29 Cụm từ “dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” được thay thế bởi cụm từ “đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật” theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

30 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 4 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

31 Đoạn “Quyết định công bố thủ tục hành chính phải được ban hành chậm nhất trước 10 (mười) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.” được sửa đổi bởi đoạn:

“Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại Khoản 1 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 20 (hai mươi) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại các Khoản 2 và 3 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 05 (năm) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.” theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

32 Đoạn "Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại Khoản 1 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 20 (hai mươi) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành; Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại các khoản 2 và 3 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 05 (năm) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.” được sửa đổi bởi đoạn:

"Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại khoản 1 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 20 (hai mươi) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cơ quan quy định tại các khoản 2 và 3 Điều 13 của Nghị định này phải được ban hành chậm nhất trước 05 (năm) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành, quyết định công bố thủ tục hành chính phải được ban hành chậm nhất là sau 03 (ba) ngày kể từ ngày công bố hoặc ký ban hành văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính." theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

33 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 5 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

34 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 6 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

35 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 6 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013

36 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

37 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 7 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

38 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 8 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

39 Cụm từ "Văn phòng Chính phủ" được thay thế bởi cụm từ "Bộ Tư pháp" theo quy định tại điểm a khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Cụm từ "Bộ Tư pháp" được bãi bỏ, thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 4 Điều 5 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

40 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 8 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

41 Cụm từ "Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính" được thay thế bởi cụm từ "Bộ Tư pháp" theo quy định tại điểm b khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

42 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 9 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

43 Cụm từ "và Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính" được bãi bỏ theo quy định tại điểm d khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

44 Khoản này được bãi bỏ theo quy định tại khoản 7 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

45 Cụm từ "Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính" được thay thế bởi cụm từ "Bộ Tư pháp" theo quy định tại điểm b khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Cụm từ "Bộ Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

46 Khoản này được sửa đổi theo quy định tại khoản 8 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

47 Cụm từ "Bộ Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

48 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 9 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

49 Cụm từ "Bộ Tư pháp" tại khoản này được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

50 Cụm từ "Bộ Tư pháp" tại khoản này được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

51 Cụm từ "Bộ Tư pháp" tại khoản này được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

52 Cụm từ "Bộ Tư pháp" được thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.



53 Điều này được sửa đổi theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

54 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

55 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

56 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

57 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

58 Cụm từ “Bộ Tư pháp” tại Điều này được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

59 Điều này được bổ sung theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

60 Cụm từ “Bộ trưởng Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

61 Cụm từ “Tổ chức pháp chế Bộ, cơ quan ngang Bộ” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

62 Cụm từ “Sở Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” theo quy định tại khoản 10 Điều 1 của Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các



ng nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

63 Cụm từ “Bộ Tư pháp” được thay thế bởi cụm từ “Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

64 Điều 5 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013 quy định như sau:

**“Điều 5. Điều khoản thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

2. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.”

Các Điều 6, Điều 7 và Điều 8 Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017 quy định như sau:

**“Điều 6. Điều khoản chuyển tiếp**

1. Trường hợp Nghị định quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ đã ban hành trước khi Nghị định này có hiệu lực thi hành, Bộ, cơ quan ngang Bộ thực hiện tổ chức lại Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ trên cơ sở chuyển giao Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Tổ chức pháp chế của Bộ, cơ quan ngang Bộ trong trường hợp cơ cấu tổ chức của Tổ chức pháp chế có phòng này hoặc thành lập Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ để thực hiện chức năng, nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính được giao theo quy định tại Nghị định này. Riêng Bộ Công an thực hiện theo quy định tại Luật Công an nhân dân.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện tổ chức lại Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trên cơ sở chuyển giao Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Sở Tư pháp để thực hiện chức năng, nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với quy định tại Nghị định này.

**Điều 7. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn thực hiện công bố, công khai thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; xây dựng, quản lý và vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; kiểm tra, tổng hợp, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính và các nội dung khác theo quy định tại Nghị định này.

b) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này.

2. Bộ Tư pháp có trách nhiệm rà soát, bãi bỏ toàn bộ hoặc một phần Thông tư của Bộ trưởng Bộ Tư pháp khi Thông tư của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thực hiện các nội dung quy định tại điểm a khoản 1 Điều này có hiệu lực thi hành.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.

### **Điều 8. Điều khoản thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

2. Nghị định này bãi bỏ khoản 3a Điều 3, khoản 3a Điều 5, khoản 3a Điều 6 Nghị định số [55/2011/NĐ-CP](#) ngày 04 tháng 7 năm 2011 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của tổ chức pháp chế (đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 4 Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính); bãi bỏ cụm từ “kiểm soát thủ tục hành chính” tại điểm c khoản 2 Điều 174 Nghị định số [34/2016/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật./.”

65 Cụm từ "Văn phòng Chính phủ" được thay thế bởi cụm từ "Bộ Tư pháp" theo quy định tại điểm a khoản 12 Điều 1 của Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Cụm từ "Bộ Tư pháp" được bãi bỏ và thay thế bởi cụm từ "Văn phòng Chính phủ" theo quy định tại khoản 4 Điều 5 của Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016.

## 5. Nghị định của Chính phủ về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập

**CHÍNH PHỦ**

-----

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

Số: 16/2015/NĐ-CP

*Hà Nội, ngày 14 tháng 02 năm 2015*

### **NGHỊ ĐỊNH**

#### **QUY ĐỊNH CƠ CHẾ TỰ CHỦ CỦA ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Căn cứ Luật Ngân sách nhà nước ngày 16 tháng 12 năm 2002;*

*Căn cứ Luật Quản lý, sử dụng tài sản nhà nước ngày 03 tháng 6 năm 2008;*

*Căn cứ Luật Viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010;*

*Căn cứ Luật Giá ngày 20 tháng 6 năm 2012;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Tài chính,*

*Chính phủ ban hành Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập.*

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Nghị định này quy định các nguyên tắc, quy định chung về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong các lĩnh vực: Giáo dục đào tạo; dạy nghề; y

tế; văn hóa, thể thao và du lịch; thông tin truyền thông và báo chí; khoa học và công nghệ; sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Đơn vị sự nghiệp công lập do cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước thành lập theo quy định của pháp luật, có tư cách pháp nhân, cung cấp dịch vụ công, phục vụ quản lý nhà nước (sau đây gọi là đơn vị sự nghiệp công).

2. Đơn vị sự nghiệp công trực thuộc Bộ Quốc phòng, Bộ Công an, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội áp dụng các quy định tại Nghị định này và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

## **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “Cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công” là các quy định về quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong việc thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, nhân sự và tài chính của đơn vị sự nghiệp công.

2. “Dịch vụ sự nghiệp công” là dịch vụ sự nghiệp trong các lĩnh vực giáo dục đào tạo; dạy nghề; y tế; văn hóa, thể thao và du lịch; thông tin truyền thông và báo chí; khoa học và công nghệ; sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác.

3. “Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước” là dịch vụ sự nghiệp công mà Nhà nước bảo đảm toàn bộ chi phí hoặc dịch vụ sự nghiệp công chưa tính đủ chi phí trong giá, phí, được ngân sách nhà nước hỗ trợ.

4. “Dịch vụ sự nghiệp công không sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước” là dịch vụ sự nghiệp công có điều kiện xã hội hóa cao, Nhà nước không bao cấp, giá dịch vụ sự nghiệp công theo cơ chế thị trường.

## **Điều 4. Quản lý nhà nước đối với dịch vụ sự nghiệp công và đơn vị sự nghiệp công**

1. Xây dựng pháp luật về quản lý nhà nước đối với dịch vụ sự nghiệp công và đơn vị sự nghiệp công; khuyến khích, tạo điều kiện, thiết lập môi trường hoạt động bình đẳng, cạnh tranh cho các tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần kinh tế tham gia cung cấp dịch vụ sự nghiệp công.

2. Quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công theo ngành, lĩnh vực; danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công do Nhà nước quản lý; quy định về đấu thầu, đặt hàng, giao nhiệm vụ cung ứng dịch vụ sự nghiệp công.

3. Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công, hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công.

4. Quy định lộ trình tính đủ giá, phí để đơn vị sự nghiệp công thực hiện và hỗ trợ trực tiếp cho các đối tượng chính sách sử dụng dịch vụ sự nghiệp công.

5. Quy định trình tự, thủ tục thành lập, tổ chức lại, giải thể và điều kiện tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công; sắp xếp, chuyển đổi các đơn vị sự nghiệp công theo quy hoạch đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; giao quyền tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp công trực thuộc.

6. Quy định về chuyển đổi đơn vị sự nghiệp công sang đơn vị sự nghiệp ngoài công lập hoặc doanh nghiệp.

7. Ban hành cơ chế, chính sách khuyến khích xã hội hóa các hoạt động dịch vụ sự nghiệp công.

8. Thanh tra, kiểm tra, xử phạt vi phạm trong hoạt động cung ứng dịch vụ sự nghiệp công.

## **Chương II**

### **CƠ CHẾ TỰ CHỦ CỦA ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG**

#### **Mục 1: TỰ CHỦ VỀ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ, TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ NHÂN SỰ**

##### **Điều 5. Tự chủ về thực hiện nhiệm vụ**

###### **1. Tự chủ trong xây dựng kế hoạch**

Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ của đơn vị sự nghiệp công bao gồm phần kế hoạch do đơn vị tự xác định phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, năng lực của đơn vị theo quy định của pháp luật và phần kế hoạch theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

a) Đối với dịch vụ sự nghiệp công không sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước: Đơn vị sự nghiệp công tự xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ, báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để theo dõi, kiểm tra và giám sát việc thực hiện;

b) Đối với dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước: Đơn vị sự nghiệp công xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để phê duyệt và quyết định phương thức giao kế hoạch cho đơn vị thực hiện.

###### **2. Tự chủ về tổ chức thực hiện nhiệm vụ**

a) Quyết định các biện pháp thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch của đơn vị, kế hoạch của cơ quan quản lý cấp trên giao, đảm bảo chất lượng, tiến độ;

b) Tham gia đấu thầu cung ứng các dịch vụ sự nghiệp công phù hợp với lĩnh vực chuyên môn của đơn vị được cấp có thẩm quyền giao;

c) Liên doanh, liên kết với các tổ chức, cá nhân để hoạt động dịch vụ đáp ứng nhu cầu của xã hội theo quy định của pháp luật.

##### **Điều 6. Tự chủ về tổ chức bộ máy**

Đơn vị sự nghiệp công được quyết định thành lập, tổ chức lại, giải thể các đơn vị không thuộc cơ cấu tổ chức các đơn vị cấu thành theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền, khi đáp ứng các tiêu chí, điều kiện, tiêu chuẩn theo quy

định của pháp luật; xây dựng phương án sắp xếp lại các đơn vị cấu thành trình cơ quan có thẩm quyền quyết định.

Riêng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên và đơn vị sự nghiệp công do ngân sách nhà nước bảo đảm chi thường xuyên: Xây dựng phương án sắp xếp, kiện toàn cơ cấu tổ chức của đơn vị trình cơ quan có thẩm quyền quyết định.

### **Điều 7. Tự chủ về nhân sự**

1. Đơn vị sự nghiệp công xây dựng vị trí việc làm và cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; tuyển dụng, sử dụng, bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật và quản lý viên chức, người lao động theo quy định của pháp luật; thuê hợp đồng lao động để thực hiện nhiệm vụ.

Đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư và đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên quyết định số lượng người làm việc; đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên đề xuất số lượng người làm việc của đơn vị trình cơ quan có thẩm quyền quyết định; đơn vị sự nghiệp công do ngân sách nhà nước bảo đảm chi thường xuyên đề xuất số lượng người làm việc trên cơ sở định biên bình quân 05 năm trước và không cao hơn số định biên hiện có của đơn vị, trình cơ quan có thẩm quyền quyết định (đối với các đơn vị sự nghiệp công mới thành lập, thời gian hoạt động chưa đủ 05 năm thì tính bình quân cả quá trình hoạt động).

2. Trường hợp đơn vị sự nghiệp công chưa xây dựng được vị trí việc làm và cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp, số lượng người làm việc được xác định trên cơ sở định biên bình quân các năm trước theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

### **Điều 8. Hội đồng quản lý**

1. Đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư phải thành lập Hội đồng quản lý để quyết định những vấn đề quan trọng trong quá trình hoạt động của đơn vị.

2. Căn cứ vào điều kiện cụ thể, yêu cầu quản lý và pháp luật chuyên ngành, trường hợp cần thiết, các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (sau đây gọi tắt là các Bộ, cơ quan Trung ương), Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) quy định việc thành lập Hội đồng quản lý đối với các đơn vị sự nghiệp công không thuộc quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Hội đồng quản lý quyết định về chiến lược, kế hoạch trung hạn và hàng năm của đơn vị; quyết định chủ trương đầu tư mở rộng hoạt động, thành lập, tổ chức lại, giải thể các đơn vị trực thuộc; quyết định chủ trương lớn về tổ chức, nhân sự (bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật viên chức; riêng về số lượng người làm việc thực hiện theo quy định tại Điều 7 Nghị định này); thông qua quy chế tổ chức và hoạt động của đơn vị để trình cấp có thẩm quyền quyết định; thông qua



báo cáo quyết toán tài chính hàng năm, thực hiện kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch, việc triển khai quy chế dân chủ, quyết định các vấn đề quan trọng khác của đơn vị theo quy định của pháp luật.

4. Hội đồng quản lý có từ 05 đến 11 thành viên; Chủ tịch và các thành viên của Hội đồng quản lý do cơ quan có thẩm quyền quyết định thành lập đơn vị bổ nhiệm; Hội đồng quản lý có đại diện của cơ quan quản lý cấp trên.

5. Thủ tục thành lập, vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và phê duyệt quy chế hoạt động của Hội đồng quản lý trong đơn vị sự nghiệp công, mối quan hệ giữa Hội đồng quản lý với người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công và cơ quan quản lý cấp trên theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

## **Mục 2: GIÁ, PHÍ DỊCH VỤ SỰ NGHIỆP CÔNG**

### **Điều 9. Giá, phí dịch vụ sự nghiệp công**

#### **1. Giá dịch vụ sự nghiệp công**

a) Dịch vụ sự nghiệp công không sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước

- Đơn vị sự nghiệp công được xác định giá dịch vụ sự nghiệp công theo cơ chế thị trường, được quyết định các khoản thu, mức thu bảo đảm bù đắp chi phí hợp lý, có tích lũy theo quy định của pháp luật đối với từng lĩnh vực;

- Riêng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ giáo dục, đào tạo tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, cơ sở giáo dục, đào tạo của Nhà nước thực hiện theo quy định pháp luật về giá.

b) Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước

- Giá dịch vụ sự nghiệp công được xác định trên cơ sở định mức kinh tế - kỹ thuật, định mức chi phí do cơ quan có thẩm quyền ban hành và lộ trình tính đủ chi phí theo quy định tại Điều 10 Nghị định này, trong đó chi phí tiền lương trong giá dịch vụ sự nghiệp công tính theo mức lương cơ sở, hệ số tiền lương ngạch, bậc, chức vụ đối với đơn vị sự nghiệp công và định mức lao động do các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành theo thẩm quyền;

- Phương pháp định giá và cơ quan có thẩm quyền định giá dịch vụ sự nghiệp công thực hiện theo quy định pháp luật về giá;

- Trong phạm vi khung giá dịch vụ sự nghiệp công do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định, đơn vị sự nghiệp công quyết định mức giá cụ thể cho từng loại dịch vụ; trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định cụ thể giá dịch vụ sự nghiệp công, đơn vị thu theo mức giá quy định.

#### **2. Phí dịch vụ sự nghiệp công**

Dịch vụ sự nghiệp công thuộc danh mục thu phí thực hiện theo quy định pháp luật về phí, lệ phí. Đơn vị sự nghiệp công được thu phí theo mức thu do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

## **Điều 10. Lộ trình tính giá dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước**

### 1. Lộ trình tính giá dịch vụ sự nghiệp công

a) Đến năm 2016: Tính đủ chi phí tiền lương, chi phí trực tiếp (chưa tính chi phí quản lý và chi phí khấu hao tài sản cố định);

b) Đến năm 2018: Tính đủ chi phí tiền lương, chi phí trực tiếp và chi phí quản lý (chưa tính chi phí khấu hao tài sản cố định);

c) Đến năm 2020: Tính đủ chi phí tiền lương, chi phí trực tiếp, chi phí quản lý và chi phí khấu hao tài sản cố định.

2. Căn cứ vào tình hình thực tế, các đơn vị sự nghiệp công được thực hiện trước lộ trình giá dịch vụ sự nghiệp công quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh căn cứ quy định về giá dịch vụ sự nghiệp công tại Khoản 1 Điều 9 Nghị định này, khả năng cân đối ngân sách nhà nước và khả năng chi trả của người hưởng thụ, quy định lộ trình tính giá dịch vụ sự nghiệp công trình cấp có thẩm quyền ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền.

## **Điều 11. Danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước**

1. Danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành:

a) Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan Trung ương xác định danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước của ngành, lĩnh vực quản lý trình Thủ tướng Chính phủ quy định, sau khi có ý kiến của Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư;

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước theo phân cấp thuộc phạm vi quản lý của địa phương (trừ danh mục dịch vụ sự nghiệp công Thủ tướng Chính phủ ban hành tại Điểm a Khoản 1 Điều này).

2. Căn cứ danh mục dịch vụ sự nghiệp công quy định tại Khoản 1 Điều này, các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định hoặc phân cấp cho cơ quan cấp dưới lựa chọn đơn vị sự nghiệp công để cung ứng dịch vụ sự nghiệp công theo hình thức giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu theo quy định.

## **Mục 3: TỰ CHỦ VỀ TÀI CHÍNH**

## **Điều 12. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư**

### 1. Nguồn tài chính của đơn vị

a) Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ sự nghiệp công, bao gồm cả nguồn ngân sách nhà nước đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá tính đủ chi phí;

b) Nguồn thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí được để lại chi theo quy định (phần được để lại chi thường xuyên và chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí);

c) Nguồn thu khác theo quy định của pháp luật (nếu có);

d) Nguồn ngân sách nhà nước cấp cho các nhiệm vụ không thường xuyên (nếu có), gồm: Kinh phí thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ (đối với đơn vị không phải là tổ chức khoa học công nghệ); kinh phí các chương trình mục tiêu quốc gia; chương trình, dự án, đề án khác; kinh phí đối ứng thực hiện các dự án theo quyết định của cấp có thẩm quyền; vốn đầu tư phát triển; kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động sự nghiệp theo dự án được cấp có thẩm quyền phê duyệt; kinh phí thực hiện nhiệm vụ đột xuất được cơ quan có thẩm quyền giao;

đ) Nguồn vốn vay, viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

## 2. Sử dụng nguồn tài chính

a) Chi đầu tư từ Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp, nguồn vốn vay và các nguồn tài chính hợp pháp khác.

- Căn cứ nhu cầu đầu tư và khả năng cân đối các nguồn tài chính, đơn vị chủ động xây dựng danh mục các dự án đầu tư, báo cáo cơ quan có thẩm quyền phê duyệt. Trên cơ sở danh mục dự án đầu tư đã được phê duyệt, đơn vị quyết định dự án đầu tư, bao gồm các nội dung về quy mô, phương án xây dựng, tổng mức vốn, nguồn vốn, phân kỳ thời gian triển khai theo quy định của pháp luật về đầu tư.

- Đơn vị sự nghiệp công được vay vốn tín dụng ưu đãi của Nhà nước hoặc được hỗ trợ lãi suất cho các dự án đầu tư sử dụng vốn vay của các tổ chức tín dụng theo quy định.

- Căn cứ yêu cầu phát triển của đơn vị, Nhà nước xem xét bố trí vốn cho các dự án đầu tư đang triển khai, các dự án đầu tư khác theo quyết định của cấp có thẩm quyền.

b) Chi thường xuyên: Đơn vị được chủ động sử dụng các nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại Điểm a, Điểm b (phần được để lại chi thường xuyên) và Điểm c Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên. Một số nội dung chi được quy định như sau:

- Chi tiền lương: Đơn vị chi trả tiền lương theo lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định đối với đơn vị sự nghiệp công. Khi Nhà nước điều chỉnh tiền lương, đơn vị tự bảo đảm tiền lương tăng thêm từ nguồn thu của đơn vị (ngân sách nhà nước không cấp bổ sung).

- Chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý

Đối với các nội dung chi đã có định mức chi theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền: Căn cứ vào khả năng tài chính, đơn vị được quyết định mức chi cao hơn hoặc thấp hơn mức chi do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và quy định trong quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị;

Đối với các nội dung chi chưa có định mức chi theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền: Căn cứ tình hình thực tế, đơn vị xây dựng mức chi cho phù hợp theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải chịu trách nhiệm về quyết định của mình.

- Trích khấu hao tài sản cố định theo quy định. Tiền trích khấu hao tài sản hình thành từ nguồn vốn ngân sách nhà nước hoặc có nguồn gốc từ ngân sách được hạch toán vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp.

c) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm b (phần được để lại chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí), Điểm d và Điểm đ Khoản 1 Điều này.

d) Đơn vị sự nghiệp công phải thực hiện đúng các quy định của Nhà nước về mức chi, tiêu chuẩn, định mức sử dụng xe ô tô; tiêu chuẩn, định mức về nhà làm việc; tiêu chuẩn, định mức trang bị điện thoại công vụ tại nhà riêng và điện thoại di động; chế độ công tác phí nước ngoài; chế độ tiếp khách nước ngoài và hội thảo quốc tế ở Việt Nam.

### 3. Phân phối kết quả tài chính trong năm

a) Hàng năm, sau khi hạch toán đầy đủ các khoản chi phí, nộp thuế và các khoản nộp ngân sách nhà nước khác (nếu có) theo quy định, phần chênh lệch thu lớn hơn chi thường xuyên (nếu có), đơn vị được sử dụng theo trình tự như sau:

- Trích tối thiểu 25% để lập Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp;
- Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập: Đơn vị được tự quyết định mức trích Quỹ bổ sung thu nhập (không khống chế mức trích);
- Trích lập Quỹ khen thưởng và Quỹ phúc lợi tối đa không quá 3 tháng tiền lương, tiền công thực hiện trong năm của đơn vị;
- Trích lập Quỹ khác theo quy định của pháp luật;
- Phần chênh lệch thu lớn hơn chi còn lại (nếu có) sau khi đã trích lập các quỹ theo quy định được bổ sung vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp.

#### b) Sử dụng các Quỹ

- Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp: Để đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, mua sắm trang thiết bị, phương tiện làm việc; phát triển năng lực hoạt động sự nghiệp; chi áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật công nghệ; đào tạo nâng cao nghiệp vụ chuyên môn cho người lao động trong đơn vị; góp vốn liên doanh, liên kết với các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước (đối với đơn vị được giao

vốn theo quy định) để tổ chức hoạt động dịch vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao và các khoản chi khác (nếu có).

- Quỹ bổ sung thu nhập: Để chi bổ sung thu nhập cho người lao động trong năm và dự phòng chi bổ sung thu nhập cho người lao động năm sau trong trường hợp nguồn thu nhập bị giảm.

Việc chi bổ sung thu nhập cho người lao động trong đơn vị được thực hiện theo nguyên tắc gắn với số lượng, chất lượng và hiệu quả công tác. Hệ số thu nhập tăng thêm của chức danh lãnh đạo đơn vị sự nghiệp công tôi đa không quá 2 lần hệ số thu nhập tăng thêm bình quân thực hiện của người lao động trong đơn vị.

- Quỹ khen thưởng: Để thưởng định kỳ, đột xuất cho tập thể, cá nhân trong và ngoài đơn vị (ngoài chế độ khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua khen thưởng) theo hiệu quả công việc và thành tích đóng góp vào hoạt động của đơn vị. Mức thưởng do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị.

- Quỹ phúc lợi: Để xây dựng, sửa chữa các công trình phúc lợi; chi cho các hoạt động phúc lợi tập thể của người lao động trong đơn vị; trợ cấp khó khăn đột xuất cho người lao động, kể cả trường hợp nghỉ hưu, nghỉ mất sức; chi thêm cho người lao động thực hiện tinh giản biên chế.

c) Mức trích cụ thể của các quỹ quy định tại Điểm a Khoản này và việc sử dụng các quỹ do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải công khai trong đơn vị.

### **Điều 13. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên**

#### **1. Nguồn tài chính của đơn vị**

a) Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ sự nghiệp công, bao gồm cả nguồn ngân sách nhà nước đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá tính đủ chi phí;

b) Nguồn thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí được để lại chi theo quy định (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên và chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí);

c) Nguồn thu khác theo quy định của pháp luật (nếu có);

d) Nguồn ngân sách nhà nước cấp cho các nhiệm vụ không thường xuyên quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 12 Nghị định này (nếu có);

đ) Nguồn vốn vay, viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

#### **2. Sử dụng nguồn tài chính:**

a) Chi thường xuyên: Đơn vị được chủ động sử dụng các nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại Điểm a, Điểm b (phần được để lại chi hoạt động thường

xuyên) và Điểm c Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên theo quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 12 Nghị định này;

b) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm b (phần được để lại chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí), Điểm d và Điểm đ Khoản 1 Điều này.

3. Phân phối kết quả tài chính trong năm theo quy định tại Khoản 3 Điều 12. Riêng trích lập Quỹ bổ sung thu nhập tối đa không quá 3 lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương do Nhà nước quy định.

**Điều 14. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí, được Nhà nước đặt hàng, giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá, phí chưa tính đủ chi phí)**

1. Nguồn tài chính của đơn vị

a) Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ sự nghiệp công;

b) Nguồn thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí được để lại chi theo quy định (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên và chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí);

c) Nguồn ngân sách nhà nước hỗ trợ phần chi phí chưa kết cấu trong giá, phí dịch vụ sự nghiệp công;

d) Nguồn thu khác theo quy định của pháp luật (nếu có);

đ) Ngân sách nhà nước cấp kinh phí thực hiện các nhiệm vụ không thường xuyên quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 12 Nghị định này (nếu có);

e) Nguồn viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

2. Sử dụng nguồn tài chính của đơn vị

a) Chi thường xuyên: Đơn vị được chủ động sử dụng các nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại các Điểm a, Điểm b (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên), Điểm c và Điểm d Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên. Một số nội dung chi được quy định như sau:

- Chi tiền lương: Đơn vị chi trả tiền lương theo lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định đối với đơn vị sự nghiệp công. Khi Nhà nước điều chỉnh tiền lương, đơn vị tự bảo đảm tiền lương tăng thêm từ các nguồn theo quy định; trường hợp còn thiếu, ngân sách nhà nước cấp bổ sung;

- Chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý: Căn cứ vào nhiệm vụ được giao và khả năng nguồn tài chính, đơn vị được quyết định mức chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý, nhưng tối đa không vượt quá mức chi do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.



b) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm b (phần được để lại chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí), Điểm đ và Điểm e Khoản 1 Điều này.

### 3. Phân phối kết quả tài chính trong năm

a) Hàng năm, sau khi hạch toán đầy đủ các khoản chi phí, nộp thuế và các khoản nộp ngân sách nhà nước khác (nếu có) theo quy định, phân chênh lệch thu lớn hơn chi hoạt động thường xuyên (nếu có), đơn vị được sử dụng theo trình tự như sau:

- Trích tối thiểu 15% để lập Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp;
- Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập tối đa không quá 2 lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương do Nhà nước quy định;
- Trích lập Quỹ khen thưởng và Quỹ phúc lợi tối đa không quá 2 tháng tiền lương, tiền công thực hiện trong năm của đơn vị;
- Trích lập Quỹ khác theo quy định của pháp luật;
- Phân chênh lệch thu lớn hơn chi còn lại (nếu có) sau khi đã trích lập các quỹ theo quy định được bổ sung vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp.

Trường hợp chênh lệch thu lớn hơn chi bằng hoặc nhỏ hơn một lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ thực hiện trong năm, đơn vị được quyết định sử dụng theo trình tự sau: Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập; Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp, Quỹ khen thưởng, Quỹ phúc lợi, Quỹ khác (nếu có).

b) Mức trích cụ thể của các quỹ theo quy định tại Điểm a Khoản này và việc sử dụng các quỹ do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải công khai trong đơn vị. Nội dung chi từ các quỹ thực hiện theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 12 Nghị định này.

### **Điều 15. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao, không có nguồn thu hoặc nguồn thu thấp)**

#### 1. Nguồn tài chính của đơn vị

- a) Ngân sách nhà nước cấp chi thường xuyên trên cơ sở số lượng người làm việc và định mức phân bổ dự toán được cấp có thẩm quyền phê duyệt;
- b) Nguồn thu khác (nếu có);
- c) Ngân sách nhà nước cấp kinh phí thực hiện các nhiệm vụ không thường xuyên quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 12 Nghị định này (nếu có);
- d) Nguồn viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

#### 2. Nội dung chi của đơn vị

a) Chi thường xuyên: Đơn vị được sử dụng nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại các Điểm a, Điểm b Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên. Một số nội dung chi được quy định như sau:

- Chi tiền lương: Đơn vị chi trả tiền lương theo lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định đối với đơn vị sự nghiệp công. Khi Nhà nước điều chỉnh tiền lương, đơn vị tự bảo đảm tiền lương tăng thêm từ các nguồn theo quy định, bao gồm cả nguồn ngân sách nhà nước cấp bổ sung;

- Chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý: Đơn vị được quyết định mức chi nhưng tối đa không vượt quá mức chi do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

b) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm c và Điểm d Khoản 1 Điều này.

### 3. Sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên

a) Hàng năm, sau khi trang trải các khoản chi phí, nộp thuế và các khoản nộp ngân sách nhà nước khác (nếu có) theo quy định, phần kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên (nếu có), đơn vị được sử dụng theo trình tự như sau:

- Trích tối thiểu 5% để lập Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp;

- Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập tối đa không quá 01 lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương do Nhà nước quy định;

- Trích lập Quỹ khen thưởng và Quỹ phúc lợi tối đa không quá 01 tháng tiền lương, tiền công thực hiện trong năm của đơn vị;

- Trích lập Quỹ khác theo quy định của pháp luật;

Trường hợp chênh lệch thu lớn hơn chi bằng hoặc nhỏ hơn một lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ thực hiện trong năm, đơn vị được quyết định mức trích vào các quỹ cho phù hợp theo quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị.

b) Mức trích cụ thể của các quỹ theo quy định tại Điểm a Khoản này và việc sử dụng các quỹ do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải công khai trong đơn vị. Nội dung chi từ các quỹ thực hiện theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 12 Nghị định này.

## **Điều 16. Tự chủ trong giao dịch tài chính**

### 1. Mở tài khoản giao dịch

a) Đơn vị sự nghiệp công được mở tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng thương mại hoặc Kho bạc Nhà nước để phản ánh các khoản thu, chi hoạt động dịch vụ sự nghiệp công không sử dụng ngân sách nhà nước. Lãi tiền gửi là nguồn thu của đơn vị và được bổ sung vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp hoặc bổ sung vào quỹ khác theo quy định của pháp luật, không được bổ sung vào Quỹ bổ sung thu nhập;

b) Các khoản kinh phí thuộc ngân sách nhà nước, các khoản thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước, các khoản thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí, đơn vị mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước để phản ánh.

## 2. Vay vốn, huy động vốn

Đơn vị sự nghiệp công có hoạt động dịch vụ được vay vốn của các tổ chức tín dụng, huy động vốn của cán bộ, viên chức trong đơn vị để đầu tư mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động sự nghiệp, tổ chức hoạt động dịch vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ. Riêng các đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư được vay vốn, huy động vốn để đầu tư, xây dựng cơ sở vật chất theo quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 12 Nghị định này. Khi thực hiện vay vốn, huy động vốn, đơn vị sự nghiệp công phải có phương án tài chính khả thi, tự chịu trách nhiệm trả nợ vay, lãi vay theo quy định; chịu trách nhiệm trước pháp luật về hiệu quả của việc vay vốn, huy động vốn.

## **Điều 17. Nghĩa vụ tài chính, quản lý tài sản Nhà nước và quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị sự nghiệp công**

1. Đơn vị sự nghiệp công có hoạt động dịch vụ thực hiện đăng ký, kê khai, nộp đủ thuế và các khoản thu ngân sách khác (nếu có) theo quy định của pháp luật.

2. Đơn vị sự nghiệp công có trách nhiệm quản lý, sử dụng tài sản nhà nước theo quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng tài sản nhà nước.

3. Đơn vị sự nghiệp công có trách nhiệm xây dựng và ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ, gửi cơ quan quản lý cấp trên. Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được Quy chế, trường hợp Quy chế có quy định không phù hợp với quy định của Nhà nước, cơ quan quản lý cấp trên có ý kiến bằng văn bản yêu cầu đơn vị điều chỉnh lại cho phù hợp.

Sau thời hạn nêu trên, nếu cơ quan quản lý cấp trên không có ý kiến, đơn vị triển khai thực hiện theo Quy chế, đồng thời gửi cơ quan tài chính cùng cấp đề theo dõi, giám sát thực hiện, Kho bạc Nhà nước nơi đơn vị mở tài khoản giao dịch để làm căn cứ kiểm soát chi.

## **Mục 4: LẬP, CHẤP HÀNH DỰ TOÁN THU, CHI**

### **Điều 18. Lập dự toán**

1. Lập dự toán đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư; đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên

a) Hàng năm căn cứ vào kết quả thực hiện về số lượng, khối lượng dịch vụ; tình hình thu, chi hoạt động cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và các dịch vụ khác của năm hiện hành; yêu cầu nhiệm vụ của năm kế hoạch, đơn vị lập kế hoạch về số lượng, khối lượng dịch vụ và dự toán thu, chi báo cáo cơ quan quản lý cấp trên;

b) Đối với dịch vụ sự nghiệp công do Nhà nước đặt hàng: Hàng năm căn cứ đơn giá, số lượng, khối lượng dịch vụ sự nghiệp công được đặt hàng theo

hướng dẫn của Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, đơn vị lập dự toán gửi cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.

2. Lập dự toán đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí, được Nhà nước đặt hàng, giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá, phí chưa tính đủ chi phí): Căn cứ tình hình thực hiện năm hiện hành, nhiệm vụ của năm kế hoạch, đơn vị lập kế hoạch về số lượng, khối lượng dịch vụ sự nghiệp công và dự toán thu, chi (bao gồm cả phần kinh phí ngân sách nhà nước hỗ trợ do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí) báo cáo cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.

3. Lập dự toán đối với đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao, không có nguồn thu hoặc nguồn thu thấp): Căn cứ tình hình thực hiện năm hiện hành, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao trong năm kế hoạch, số lượng người làm việc được cấp có thẩm quyền phê duyệt, chế độ chi tiêu hiện hành, đơn vị lập dự toán thu, chi gửi cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.

4. Lập dự toán thu, chi phí theo pháp luật về phí, lệ phí, các nhiệm vụ không thường xuyên theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

5. Hàng năm, căn cứ vào dự toán thu, chi do đơn vị sự nghiệp công xây dựng, cơ quan quản lý cấp trên có trách nhiệm xem xét, tổng hợp dự toán thu, chi của đơn vị gửi cơ quan tài chính và cơ quan có liên quan theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

### **Điều 19. Phân bổ và giao dự toán**

1. Việc phân bổ và giao dự toán của cơ quan quản lý cấp trên cho đơn vị sự nghiệp công thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

2. Căn cứ lộ trình tính giá dịch vụ sự nghiệp công quy định tại Khoản 1 Điều 10 Nghị định này, cơ quan quản lý cấp trên thực hiện đặt hàng đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư và đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên; đặt hàng, giao kinh phí hỗ trợ từ ngân sách nhà nước đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí, được Nhà nước đặt hàng, giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá, phí chưa tính đủ chi phí).

3. Đối với đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao, không có nguồn thu hoặc nguồn thu thấp): Cơ quan quản lý cấp trên thực hiện giao dự toán ổn định trong thời gian 3 năm và được điều chỉnh khi Nhà nước thay đổi nhiệm vụ, cơ chế chính sách theo quy định.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **Điều 20. Giao quyền tự chủ cho đơn vị sự nghiệp công**

1. Đơn vị sự nghiệp công xây dựng phương án tự chủ phù hợp với kế hoạch và điều kiện thực tế của đơn vị, báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để phê duyệt, sau khi có ý kiến bằng văn bản của cơ quan tài chính cung cấp.

2. Việc giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm cho các đơn vị sự nghiệp công quy định tại Chương II Nghị định này được ổn định trong thời gian 3 năm. Trường hợp nguồn thu, nhiệm vụ của đơn vị có biến động làm thay đổi mức độ tự chủ tài chính, đơn vị báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để xem xét điều chỉnh mức độ tự chủ cho đơn vị trước thời hạn.

## **Điều 21. Điều kiện, nội dung, yêu cầu để đơn vị sự nghiệp công vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp**

1. Đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp (công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ), khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

a) Hoạt động dịch vụ sự nghiệp công có điều kiện xã hội hóa cao, Nhà nước không bao cấp;

b) Giá dịch vụ sự nghiệp công tính đủ chi phí (bao gồm cả trích khấu hao tài sản cố định);

c) Được Nhà nước xác định giá trị tài sản và giao vốn cho đơn vị quản lý theo quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng tài sản nhà nước;

d) Hạch toán kế toán theo quy định của các chuẩn mực kế toán áp dụng cho doanh nghiệp.

2. Nội dung được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp

a) Được xác định vốn điều lệ và bảo toàn vốn;

b) Được vay vốn, huy động vốn, đầu tư vốn ra ngoài đơn vị theo quy định của pháp luật;

c) Quản lý, sử dụng, trích khấu hao tài sản cố định theo quy định áp dụng cho doanh nghiệp;

d) Quản lý doanh thu, chi phí và phân phối lợi nhuận; thực hiện chế độ kế toán, thống kê áp dụng như doanh nghiệp.

3. Đơn vị sự nghiệp công đáp ứng đủ các điều kiện tại Khoản 1 Điều này, xây dựng Đề án vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp, báo cáo các Bộ, cơ quan Trung ương, địa phương để phê duyệt theo phân cấp.

Chi phí xây dựng Đề án và các chi phí khác có liên quan trực tiếp đến việc vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp được ngân sách nhà nước đảm bảo theo phân cấp.

4. Các Bộ, cơ quan Trung ương xem xét quyết định đơn vị sự nghiệp công trực thuộc được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp, sau khi có ý kiến bằng văn bản của Bộ Tài chính, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (hoặc cơ quan cấp dưới theo phân cấp) xem xét quyết định đơn vị sự nghiệp công trực thuộc được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp, sau khi có ý kiến bằng văn bản của cơ quan tài chính địa phương.

Căn cứ quy định tại Khoản 1 Điều này, các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi thẩm quyền chỉ đạo các đơn vị sự nghiệp công rà soát, xây dựng lộ trình để đơn vị sự nghiệp công đủ điều kiện được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp.

## **Điều 22. Trách nhiệm của các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh**

1. Căn cứ các quy định tại Nghị định này:

a) Các Bộ: Giáo dục và Đào tạo, Lao động - Thương binh và Xã hội, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thông tin và Truyền thông, Y tế, Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính, Bộ Nội vụ và các Bộ, cơ quan liên quan xây dựng và trình Chính phủ sửa đổi, ban hành Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công trong từng lĩnh vực.

b) Bộ Tài chính chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ và các Bộ, cơ quan liên quan xây dựng và trình Chính phủ ban hành Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác.

2. Các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, căn cứ phạm vi quản lý, chức năng, nhiệm vụ theo thẩm quyền được giao rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng, cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công; thực hiện thanh tra, kiểm tra, xử phạt vi phạm trong hoạt động cung ứng dịch vụ sự nghiệp công và tổ chức thực hiện các nội dung khác về trách nhiệm quản lý nhà nước đối với dịch vụ sự nghiệp công và đơn vị sự nghiệp công quy định tại Điều 4 Nghị định này.

3. Trong năm 2015, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan Trung ương có trách nhiệm:

a) Trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công theo ngành, lĩnh vực; danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực quản lý;

b) Ban hành theo thẩm quyền định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công do Nhà nước quản lý, làm cơ sở ban hành giá dịch vụ sự nghiệp công tính đủ chi phí và các quy định tại Điều 4 Nghị định này.



4. Trong năm 2015, Bộ Nội vụ có trách nhiệm hướng dẫn về thành lập và hoạt động của Hội đồng quản lý; hướng dẫn nguyên tắc, phương pháp xác định vị trí việc làm; thẩm quyền, trình tự, thủ tục quyết định số lượng vị trí việc làm; hướng dẫn các đơn vị sự nghiệp công chưa xây dựng được vị trí việc làm và cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp xác định số lượng người làm việc trên cơ sở định biên bình quân các năm trước.

5. Bộ Tài chính có trách nhiệm thay đổi phương thức bố trí dự toán ngân sách cho các đơn vị sự nghiệp công phù hợp với cơ chế tự chủ tài chính quy định tại Nghị định này.

6. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi thẩm quyền có trách nhiệm ban hành trong năm 2015: Quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công trong từng lĩnh vực; danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công, làm cơ sở ban hành giá dịch vụ sự nghiệp công tính đủ chi phí và các quy định tại Điều 4 Nghị định này.

### **Điều 23. Trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp công**

1. Chịu trách nhiệm trước cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp và trước pháp luật đối với các quyết định thực hiện quyền tự chủ về nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, nhân sự và tài chính của đơn vị.

2. Bảo đảm chất lượng dịch vụ sự nghiệp công theo các tiêu chí, tiêu chuẩn do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

3. Xây dựng và tổ chức thực hiện quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế sử dụng tài sản, quy chế dân chủ cơ sở, quy chế công khai tài chính, kiểm toán nội bộ theo quy định.

4. Tổ chức, thực hiện quản lý, sử dụng viên chức theo quy định của pháp luật về viên chức.

5. Quản lý, bảo toàn và phát triển vốn, tài sản của Nhà nước giao, thực hiện chế độ hạch toán kế toán, thống kê, thông tin, báo cáo hoạt động, kiểm toán theo quy định.

6. Trình cơ quan có thẩm quyền quyết định thành lập và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Hội đồng quản lý theo quy định.

7. Thực hiện quy định công khai, trách nhiệm giải trình hoạt động của đơn vị theo quy định của pháp luật.

### **Điều 24. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 06 tháng 4 năm 2015 và thay thế Nghị định số [43/2006/NĐ-CP](#) ngày 25 tháng 4 năm 2006 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập; làm cơ sở để xây dựng Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp trong từng lĩnh vực.

2. Trong khi chưa ban hành hoặc sửa đổi Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công trong từng lĩnh vực cụ thể theo quy định tại Khoản 1 Điều này, các đơn vị sự nghiệp công theo từng lĩnh vực được tiếp tục thực hiện cơ chế tự chủ theo quy định tại Nghị định số [43/2006/NĐ-CP](#) ngày 25 tháng 4 năm 2006 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số [115/2005/NĐ-CP](#) ngày 05 tháng 9 năm 2005 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của tổ chức khoa học và công nghệ công lập và Nghị định số [96/2010/NĐ-CP](#) ngày 20 tháng 9 năm 2010 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số [115/2005/NĐ-CP](#) của Chính phủ; Nghị định số [85/2012/NĐ-CP](#) ngày 15 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp y tế công lập và giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, KTTH (3b).

**TM. CHÍNH PHỦ**  
**THỦ TƯỚNG**

**Nguyễn Tấn Dũng**

## Tài liệu tham khảo

- Tài liệu Bồi dưỡng công chức chuyên trách cải cách hành chính năm 2013 (Vụ Cải cách hành chính – Bộ Nội vụ).
- Quản lý công (Nhà xuất bản chính trị hành chính – Hà Nội 2013).
- Tài liệu bồi dưỡng các chức danh lãnh đạo của tỉnh Bắc Giang (Bộ Nội vụ - UNDP năm 2016).
- Tài liệu bồi dưỡng công chức lãnh đạo, quản lý, cải cách hành chính tỉnh Hà Tĩnh (Bộ Nội vụ - UNDP năm 2016).
- Luật Tiếp công dân năm 2013.
- Nghị quyết số 20 - NQ/TW, Hội nghị lần thứ 6 của BCH TW (khóa X) “Về tiếp tục xây dựng giai cấp công nhân trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước”.
- Kỹ năng tuyên truyền bằng lời tư tưởng Hồ Chí Minh về đạo đức của báo cáo viên (Đinh Thị Mai, Hà Nội, 2013).
- Kỹ năng phối hợp trong hoạt động quản lý hành chính (Học viện Hành chính Quốc gia, DANIDA-NAPA, Hà Nội, 2006).
- Giao tiếp trong kinh doanh (Vũ Thị Phương và Dương Quang Huy: NXB Tài Chính, 2006).
- Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ
- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ
- Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ.
- Văn bản hợp nhất số 10272/VBHN-VPCP ngày 27 tháng 9 năm 2017 của Văn phòng chính phủ.
- Nghị định 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ./.