

BỘ NỘI VỤ

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

MỤC LỤC

PHẦN MỘT	9
KIẾN THỨC VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	9
CHUYÊN ĐỀ 1: TỔNG QUAN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	9
I. CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC.....	9
1. Khái niệm cải cách hành chính nhà nước	9
2. Sự cần thiết của cải cách hành chính nhà nước	9
II. CHỦ TRƯỞNG, QUAN ĐIỂM CỦA ĐẢNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VÀ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CỦA CHÍNH PHỦ	11
1. Chủ trương, quan điểm của Đảng về cải cách hành chính nhà nước.....	11
2. Quá trình thực hiện của Chính phủ.....	16
2.1. Cải cách thủ tục hành chính với Nghị quyết số 38/CP năm 1994 của Chính phủ...	16
2.2. Thực hiện Nghị quyết Trung ương 8 khóa VII từ 1995 – 1998	16
2.3 Triển khai CCHC thực hiện Nghị quyết Trung ương 7 khóa VIII năm 1999	17
2.4. Triển khai cải cách hành chính thông qua Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010.	18
2.5. Triển khai cải cách hành chính thông qua Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.	20
III. BÀI HỌC KINH NGHIỆM TRONG NƯỚC VÀ THẾ GIỚI VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	23
1. Bài học thực tiễn từ việc thực hiện cải cách hành chính ở trong nước.....	23
1.1. Những đặc trưng của cải cách hành chính Việt Nam	23
1.2. Bài học từ thực tiễn triển khai thực hiện cải cách hành chính.....	25
2. Kinh nghiệm cải cách hành chính một số nước.....	26
2.1. Australia.....	26
2.2. Kinh nghiệm cải cách cung ứng dịch vụ công của Chính phủ Hoa Kỳ.....	30
2.3. Cộng hòa Liên bang Đức	34
2.4. Malaysia.....	35
2.5. Cải cách hành chính ở Trung Quốc	35
2.6. Cải cách hành chính ở Nhật Bản	36
2.7. Cải cách hành chính ở một số nước khác	37
2.8. Một số bài học kinh nghiệm	37
CHUYÊN ĐỀ 2: NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CHỦ YẾU CỦA CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2016-2020.....	39
I. CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2011-2020 ...	39
1. Mục tiêu.....	39
2. Trọng tâm.....	39
3. Các nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020	39
3.1. Cải cách thể chế	39

3.2. Cải cách thủ tục hành chính.....	41
3.3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	43
3.4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.....	45
3.5. Cải cách tài chính công.....	47
3.6. Hiện đại hóa hành chính	48
II. KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA CHÍNH PHỦ GIAI ĐOẠN 2016-2020	49
1. Mục tiêu	50
2. Yêu cầu	50
3. Nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020	51
3.1. Cải cách thể chế	51
3.2. Cải cách thủ tục hành chính.....	52
3.3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	52
3.4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.....	53
3.5. Cải cách tài chính công.....	54
3.6. Hiện đại hóa hành chính	55
3.7. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính	56
PHẦN HAI	58
KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH DÀNH CHO CÔNG CHỨC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH.....	58
CHUYÊN ĐỀ 3: XÂY DỰNG, TỔ CHỨC TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH.....	58
I. Ý NGHĨA, VAI TRÒ CỦA KẾ HOẠCH TRONG QUÁ TRÌNH CCHC.....	58
1. Ý nghĩa.....	58
2. Vai trò	58
II. ĐÁNH GIÁ VỀ CÔNG TÁC XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CCHC TẠI CÁC ĐỊA PHƯƠNG TRONG THỜI GIAN QUA	59
1. Ưu điểm	59
2. Tồn tại, hạn chế.....	60
3. Bài học kinh nghiệm.....	60
III. GIỚI THIỆU PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH DỰA THEO KẾT QUẢ	61
1. Quản lý dựa theo kết quả	61
1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	61
1.2. Ý nghĩa và sự cần thiết trong quản lý	62
2. Khung logic trong xây dựng kế hoạch CCHC:.....	63
2.1. Xuất xứ.....	63
2.2. Cấu trúc và các thành phần.....	63
2.3. Các yêu cầu xây dựng kế hoạch theo khung logic.....	64
IV. GIỚI THIỆU CÁC KHUNG KẾ HOẠCH CCHC.....	65
1. Khung kế hoạch CCHC năm	66

2. Khung kế hoạch CCHC quý	70
3. Khung kế hoạch CCHC tháng	70
4. Thẩm định kế hoạch CCHC.....	70
4.1. Yêu cầu.....	70
4.2. Nội dung thẩm định	71
V. CHỈ ĐẠO TỔ CHỨC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CCHC	71
1. Truyền đạt kế hoạch.....	71
2. Phân công tổ chức thực hiện kế hoạch	72
2.1. Đối với các nội dung cải cách hành chính:	72
2.2. Đối với các cơ quan, đơn vị:	72
3. Bố trí và huy động ngân sách:	73
4. Theo dõi, kiểm tra, đánh giá thực hiện kế hoạch:.....	74
4.1. Khái niệm:	74
4.2. Công cụ theo dõi kiểm tra, đánh giá thực hiện kế hoạch:	75
5. Xử lý vướng mắc, vi phạm trong quá trình thực hiện kế hoạch:	79
5.1. Những vướng mắc hay gặp và biện pháp xử lý:	79
5.2. Những vi phạm hay gặp và biện pháp xử lý:	80
6. Báo cáo sơ kết, tổng kết thực hiện kế hoạch:	81
6.1. Khái niệm:	81
6.2. Phân loại báo cáo:.....	82
6.3. Các phương pháp thu thập thông tin viết báo cáo:	82
6.4. Mẫu báo cáo:	83
CHUYÊN ĐỀ 4: KỸ NĂNG PHỐI HỢP TRONG TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH	90
I. KỸ NĂNG PHỐI HỢP TRONG TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	90
1. Khái niệm, mục đích, yêu cầu, nguyên tắc và hình thức phối hợp trong CCHC	90
2. Kỹ năng phối hợp trong tham mưu chỉ đạo triển khai CCHC	91
II. KỸ NĂNG XÂY DỰNG KẾ HOẠCH PHỐI HỢP CÔNG TÁC.....	91
1. Kế hoạch phối hợp công tác	91
2. Các bước xây dựng kế hoạch phối hợp.....	92
III. KỸ NĂNG PHỐI HỢP TRONG TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ	95
1. Xác định công việc cần phối hợp	95
2. Phân tích công việc cần phối hợp	95
3. Phân công thực hiện.....	95
4. Theo dõi và hỗ trợ.....	96
5. Các điều kiện bảo đảm công tác phối hợp thành công	96
IV. KỸ NĂNG CHIA SẺ THÔNG TIN.....	97

1. Một số nguyên tắc để thông tin được truyền đi có hiệu quả.....	97
2. Quá trình truyền thông tin	97
V. KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO NHÓM LÀM VIỆC	98
1. Nhóm làm việc.....	98
2. Các bước để nhóm hoạt động hiệu quả.....	99
CHUYÊN ĐỀ 5: KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ TRONG TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	102
I. TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP	102
1. Khái niệm, bản chất, đặc điểm và vai trò của giao tiếp	102
2. Các nguyên tắc giao tiếp.....	104
3. Các hình thức giao tiếp	107
4. Các yếu tố bảo đảm giao tiếp hiệu quả.	108
II. KỸ NĂNG NGHE HIỆU QUẢ	109
1. Vai trò của kỹ năng nghe trong giao tiếp hành chính	109
2. Kỹ năng nghe hiệu quả	111
3. Rèn luyện kỹ năng nghe hiệu quả.....	113
III. KỸ NĂNG NÓI HIỆU QUẢ.....	116
1. Vai trò của nói trong giao tiếp với đồng nghiệp, với công dân	116
2. Rèn luyện kỹ năng nói (sử dụng ngôn ngữ cử chỉ và ngôn ngữ lời nói)	118
IV. KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH HIỆU QUẢ	122
1. Vai trò của thuyết trình trong công tác	122
2. Mục đích	122
3. Yêu cầu	123
4. Các yếu tố thuyết trình hiệu quả.....	124
4.1. Chuẩn bị đề cương và nội dung.....	127
4.2. Chuẩn bị phương tiện hỗ trợ thuyết trình.....	128
4.3. Chuẩn bị cơ sở vật chất	129
4.4. Mở đầu thuyết trình	129
4.5. Trình bày nội dung thuyết trình	132
4.6. Kết thúc thuyết trình	134
CHUYÊN ĐỀ 6: NGHIỆP VỤ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ, PHÁT HIỆN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ TRONG TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH	136
I. Ý NGHĨA VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA CÔNG TÁC THEO DÕI, KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ TRONG CCHC	136
1. Ý nghĩa của công tác theo dõi, kiểm tra và đánh giá trong CCHC.....	136
2. Tầm quan trọng:.....	137
II. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)	137
1. Khái niệm:	137
2. Nội dung:	137

3. Phương pháp xác định:	160
4. Sử dụng:	162
5. Những biện pháp cải thiện PAR INDEX:	163
III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (SIPAS).....	163
1. Mục tiêu	163
2. Yêu cầu	163
3. Tiêu chí đo lường sự hài lòng	164
4. Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng.....	165
5. Báo cáo kết quả.....	169
6. Mẫu phiếu điều tra xã hội học	169
IV. KIỂM TRA CÔNG TÁC CCHC.....	175
1. Mục đích, yêu cầu:.....	175
2. Nội dung kiểm tra:	175
3. Phương pháp kiểm tra:.....	176
CHUYÊN ĐỀ 7: NGHIỆP VỤ THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	176
I. VAI TRÒ, MỤC TIÊU, YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN TRONG VIỆC THÚC ĐẨY CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	176
1. Vai trò của công tác thông tin, tuyên truyền CCHC.....	176
2. Mục tiêu của công tác thông tin, tuyên truyền CCHC.....	177
3. Yêu cầu đối với công tác thông tin, tuyên truyền CCHC	178
II. NỘI DUNG THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN GIAI ĐOẠN 2016 - 2020	178
III. HÌNH THỨC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN.....	180
CHUYÊN ĐỀ 8: KỸ NĂNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN PHỤC VỤ CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	182
I. KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN PHỤC VỤ CÔNG TÁC CCHC	182
1. Nguyên tắc thu thập thông tin.....	182
2. Kỹ năng xử lý thông tin	184
Trên cơ sở xử lý và phân tích thông tin, dữ liệu như vậy, công chức chuyên trách CCHC đề xuất lãnh đạo ra quyết định quản lý	186
II. KỸ NĂNG THU THẬP THÔNG TIN QUA ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT.....	186
1. Khái quát về điều tra khảo sát, phương pháp điều tra, khảo sát	186
2. Quy trình tổ chức cuộc điều tra khảo sát	187
2.1. Giai đoạn chuẩn bị.....	188
2.2 Giai đoạn thực hiện.....	189
2.3 Giai đoạn sử dụng.....	189
3. Giới thiệu phương pháp điều tra khảo sát chọn mẫu	189
3.1. Khái niệm, ưu, nhược điểm và điều kiện áp dụng phương pháp điều tra, khảo sát chọn mẫu.....	189

3.1.1. <i>Khái niệm</i>	189
3.1.2 <i>Ưu điểm của điều tra chọn mẫu</i>	190
3.1.3. <i>Hạn chế của điều tra chọn mẫu</i>	191
3.1.4. <i>Điều kiện vận dụng của điều tra chọn mẫu</i>	191
3.2. Các bước tổ chức điều tra chọn mẫu	192
3.3. Một số kỹ thuật cần lưu ý trong tổ chức điều tra khảo sát theo phương pháp chọn mẫu	193
3.3.1. <i>Lựa chọn phương pháp chọn mẫu</i>	193
3.3.2. <i>Ước tính cỡ mẫu</i>	196
3.3.3. <i>Những biện pháp làm giảm sai số chọn mẫu</i>	197
3.3.4. <i>Kỹ năng nghiên cứu tài liệu</i>	198
3.3.5. <i>Kỹ năng xây dựng Bảng hỏi</i>	199
3.3.6. <i>Kỹ năng thảo luận nhóm</i>	202
3.3.7. <i>Phỏng vấn</i>	203
3.3.8. <i>Quan sát trực tiếp</i>	206
3.4. Phân tích số liệu và viết báo cáo.....	207
3.4.1. <i>Mô tả và phân tích dữ liệu</i>	207
3.4.2 <i>Trình bày báo cáo kết quả KSĐT</i>	207
3.4.3. <i>Những yêu cầu khi soạn thảo báo cáo điều tra, khảo sát</i>	207
CHUYÊN ĐỀ 9: ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	209
I. KHÁI QUÁT VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ	209
1. Khái niệm về Chính phủ điện tử.....	209
2. Mục tiêu và lợi ích của Chính phủ điện tử	209
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	211
III. MỘT SỐ KỸ NĂNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	217
1. Sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành	217
2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến	222
a) Đánh giá chung về cung cấp dịch vụ công trực tuyến.....	222
b) Nguyên nhân của hạn chế và các giải pháp khắc phục	223
3. ISO điện tử.....	225
a) Khái niệm về ISO	225
b) Những khó khăn, bất cập trong việc triển khai ISO truyền thống.....	225
c) ISO điện tử - hiệu quả, nhanh và tiết kiệm.....	226
4. Áp dụng chữ ký số.....	228
a) Các quy định của pháp luật về chữ ký số	228
b) Những khó khăn trong quá trình thực hiện chữ ký số	230

c) Các yếu tố để triển khai và ứng dụng tốt việc sử dụng chữ ký số	231
5. Lưu trữ điện tử	231
a) Khái niệm “lưu trữ điện tử”	231
b) Hệ thống lưu trữ điện tử	232
c) Các dạng lưu trữ điện tử	234
d) Tổ chức lưu trữ điện tử	234
đ) Các nguyên tắc xây dựng kho lưu trữ điện tử:	235
PHỤ LỤC	237
MỘT SỐ VĂN BẢN QUAN TRỌNG CỦA CHÍNH PHỦ CHỈ ĐẠO CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	237
1. Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020	237
2. Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 của Chính phủ	253
3. Nghị quyết của Chính phủ về Chính phủ điện tử	267
4. Nghị định của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính	282
5. Nghị định của Chính phủ về cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập	311
Tài liệu tham khảo	329

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

mạnh ở đây là kết quả của việc sắp xếp, điều chỉnh cơ cấu tổ chức bộ máy của Chính phủ đã khẳng định tính đúng đắn của mô hình tổ chức **“Bộ quản lý đa ngành, đa lĩnh vực”**. Ý nghĩa quan trọng của mô hình này không chỉ là qua đó giảm bớt được đầu mối tổ chức của Chính phủ, mà là mô hình tổ chức hợp lý các Bộ phù hợp với các cơ chế mới về quản lý kinh tế - xã hội và là hướng đi đúng cho cải cách tổ chức bộ máy trong thời gian tới.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Công tác xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có nhiều đổi mới; đã hoàn thành triển khai xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức; hệ thống quản lý công vụ được tổ chức theo nguyên tắc lấy năng lực và tính chuyên nghiệp cao làm nền tảng để phát triển; đã tiến hành rà soát, điều chỉnh và ban hành đồng bộ hệ thống tiêu chuẩn lãnh đạo, quản lý từ cấp phòng trở lên; đổi mới việc đánh giá, phân loại công chức, viên chức hàng năm; có quy định cụ thể về chế độ 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 vi phạm nhiều, 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 chức 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 chùng chể 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 tâm của cải cách hành chính là:

- Cải cách thể chế,

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

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

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

3.1. Cải cách thể chế

3.1.1. Thể chế là gì?

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

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

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

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

3.1.2. Sự cần thiết

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

3.1.3. Nội dung cụ thể của cải cách thể chế

Chương trình xác định cụ thể như sau:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.4. Trách nhiệm triển khai

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

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

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

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

3.1.5.1. Thể chế phụ thuộc chính trị

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

3.1.5.2. Tính cục bộ trong thể chế

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

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

3.2. Cải cách thủ tục hành chính

3.2.1. Các yếu tố của thủ tục hành chính

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

3.2.2. Gốc của thủ tục hành chính

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

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

Chương trình xác định như sau:

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

3.2.3.2. Trong giai đoạn 2011 - 2015, thực hiện cải cách các thủ tục hành chính để tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, giải phóng mọi nguồn lực của xã hội và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, bảo đảm điều kiện cho nền kinh tế của đất nước phát triển nhanh, bền vững. Một số lĩnh vực trọng tâm cần tập trung cải cách là: đầu tư, đất đai, xây dựng, sở hữu nhà ở, 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;

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

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

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

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

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

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

- Tổ chức Phòng

- Tổ chức Vụ

- Tổ chức Cục

- Tổ chức liên ngành v.v...

3.3.5. Trách nhiệm triển khai

3.3.5.1. Trách nhiệm của Bộ Nội vụ

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

3.3.5.2. Các bộ, ngành khác và địa phương

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

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

3.4.1. Sự cần thiết

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

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

Chương trình xác định cụ thể như sau:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.3. Trách nhiệm triển khai

3.4.3.1. Trách nhiệm Bộ Nội vụ

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

3.4.3.2. Các bộ, ngành khác và địa phương

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

3.5. Cải cách tài chính công

3.5.1. Mục đích

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

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

Chương trình xác định:

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

CHUYÊN ĐỀ 3: XÂY DỰNG, TỔ CHỨC TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH

I. Ý NGHĨA, VAI TRÒ CỦA KẾ HOẠCH TRONG QUÁ TRÌNH CCHC

1. Ý nghĩa

Trong những năm qua, các tỉnh và thành phố đã trải qua các giai đoạn CCHC trên địa bàn thông qua các chương trình và kế hoạch CCHC được xây dựng và tổ chức thực hiện trên cơ sở các định hướng của Chính phủ và các yêu cầu thực tiễn của địa phương.

Trong quá trình quản lý thực hiện CCHC ở cấp tỉnh, 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 đã rút ra nhiều bài học bổ ích. Một số bài học trong đó là: các bộ, ngành Trung ương và các tỉnh 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 có hiệu quả cao, một trong các yêu cầu đặt ra là lãnh đạo các tỉnh, thành phố 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 của từng cơ quan, tổ chức và CBCCVC... trong tổ chức thực hiện¹.”

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:

¹ Công văn 725/BNV-CCHC, ngày 1 tháng 3 năm 2012 Hướng dẫn xây dựng kế hoạch CCHC và báo cáo CCHC hàng năm.

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, công tác theo dõi và đánh giá CCHC một mặt giúp các tổ chức, đơn vị phối hợp các nguồn lực, các hoạt động của các cá nhân cũng như các bộ phận một cách nhịp nhàng trong thực hiện nhiệm vụ được giao. Mặt khác, công tác này cũng giúp các tổ chức, đơn vị có thể kiểm soát được tiến độ thực hiện, đánh giá được chất lượng và kết quả thực hiện CCHC.

Thứ ba, quản lý công tác CCHC có hiệu quả giúp tổ chức, đơn vị xác định được trách nhiệm của bộ phận và cá nhân trong thực thi nhiệm vụ CCHC, thông qua đó đánh giá được kết quả hoàn thành nhiệm vụ được giao của CBCCVC trong quản lý thực hiện các nhiệm vụ CCHC.

II. ĐÁNH GIÁ VỀ CÔNG TÁC XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CCHC TẠI CÁC ĐỊA PHƯƠNG TRONG THỜI GIAN QUA

1. Ưu điểm

Trong những năm qua, công tác kế hoạch CCHC của các tỉnh đã có những tiến bộ rõ rệt. Qua các báo cáo đánh giá CCHC những năm gần đây, có thể thấy rằng:

- Nhận thức về ý nghĩa và tầm quan trọng của lãnh đạo và công chức nói chung, đặc biệt là công chức tham mưu về CCHC ở các cấp, các ngành đã được tăng lên đáng kể. Những chuyển biến này được thể hiện rõ trong việc chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc kịp thời và có hiệu quả của UBND tỉnh và Sở Nội vụ đối với các cơ quan, đơn vị trong xây dựng kế hoạch CCHC hàng năm và các kế hoạch thực hiện. Kết quả là trong những năm gần đây, kế hoạch CCHC của tỉnh và của các cơ quan, đơn vị đã được ban hành kịp thời, phù hợp với yêu cầu thực tiễn của các địa phương.

- Công tác kiểm tra thực hiện CCHC được tổ chức đúng kế hoạch và có hiệu quả.

- Nhận thức của đội ngũ CBCCVC về CCHC được nâng cao rõ rệt do những tiến bộ trong công tác thông tin tuyên truyền CCHC.

- Kế hoạch CCHC hàng năm của tỉnh đã được xây dựng cụ thể trên các lĩnh vực của Chương trình tổng thể CCHC của tỉnh, trong đó cụ thể hoá các nhiệm vụ phải thực hiện với một số chỉ số kết quả được định tính; xác định các sản phẩm cần đạt được; có sự phân công cụ thể trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị chủ trì và phối hợp.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những tiến bộ đáng kể nêu trên, so với yêu cầu của CCHC trong giai đoạn tới, đặc biệt là trước các yêu cầu trong quản lý hướng vào kết quả, công tác xây dựng kế hoạch CCHC còn có một số tồn tại và hạn chế cần khắc phục, cụ thể trên các mặt sau:

- Nhận thức của một số cấp uỷ, chính quyền các cấp và một bộ phận CBCCVC về CCHC tuy đã được nâng cao, nhưng chưa thật sự đầy đủ, chưa xứng tầm với nhiệm vụ. Người đứng đầu của một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm, đầu tư đúng mức cho công tác chỉ đạo quản lý CCHC trong phạm vi trách nhiệm được giao. Hạn chế này dẫn đến việc chỉ đạo chưa thật sự sát sao; đặc biệt, ở một số đơn vị còn mang tính hình thức, dẫn đến hiệu quả thực hiện chưa cao.

- Các tài liệu kế hoạch CCHC hàng năm yêu cầu cơ quan tài chính “chỉ đạo công khai, minh bạch dự toán và quyết toán kinh phí” cho các đơn vị trong thực hiện các nhiệm vụ CCHC. Tuy nhiên, các yêu cầu về tài chính này lại không được cam kết trong quá trình xây dựng kế hoạch và không được thể hiện trong bản kế hoạch CCHC. Thực tế là khi các đơn vị, tổ chức thực hiện nhiệm vụ CCHC mới đề xuất cấp kinh phí và còn chậm trễ trong cấp kinh phí thực hiện kế hoạch CCHC. Thực tế này gây ra những trở ngại về tính kịp thời và đầy đủ của kinh phí trong thực hiện CCHC.

- Các tài liệu kế hoạch tuy đã được xây dựng theo mẫu biểu, nhưng việc thể hiện về nội dung các nhiệm vụ, khung thời gian và trách nhiệm thực hiện còn chưa thực sự rõ ràng. Hơn nữa, các đơn vị thực hiện CCHC đang thiếu hệ thống công cụ theo dõi, kiểm tra và đánh giá thực hiện CCHC. Do vậy, công tác đôn đốc, theo dõi và đánh giá CCHC ở cả cấp thực hiện (các sở ngành và huyện thị) và cấp tham mưu chỉ đạo (Sở Nội vụ, UBND tỉnh) tuy đã được tổ chức có định kỳ nhưng hiệu quả chưa cao. Trong nhiều trường hợp, các vướng mắc trong phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ CCHC mang tính liên ngành chưa được cấp có thẩm quyền quyết định giải quyết kịp thời.

- Phần lớn công chức lãnh đạo, quản lý và tham mưu chưa được trang bị đầy đủ (về kiến thức) và có hệ thống (về phương pháp và các công cụ) xây dựng và quản lý tổ chức thực hiện CCHC. Hạn chế mang tính kỹ thuật này là một trong những nguyên nhân gây ra những hạn chế về hiệu quả trong quá trình quản lý CCHC (từ công tác xây dựng đến theo dõi, đánh giá tổ chức thực hiện kế hoạch) như phân tích ở phần trên.

3. Bài học kinh nghiệm

Với những ưu điểm và tồn tại trong công tác xây dựng và quản lý thực hiện kế hoạch CCHC phân tích ở trên, cùng với những kinh nghiệm và bài học rút ra từ giai đoạn CCHC vừa qua (2001 – 2010), có thể rút ra một số bài học như sau:

Thứ nhất, 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 các cấp, các ngành.

Thứ hai, các nhiệm vụ cải cách của tỉnh trên cơ sở các định hướng của Chính phủ phải xuất phát và bám sát vào các yêu cầu của chính các cơ quan chính quyền của tỉnh và nhu cầu của nhân dân và các tổ chức, cơ quan khác trong tỉnh là đối tượng phục vụ chính của chính quyền các cấp. 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 ba, để góp phần làm tốt công tác xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC theo các quan điểm, bài học nêu ở trên, 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.

III. GIỚI THIỆU PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH DỰA THEO KẾT QUẢ

1. Quản lý dựa theo kết quả

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 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;

- Quản lý dựa trên kết quả;
- Quản lý các kết quả phát triển;
- Lập ngân sách dựa trên kết quả;
- Quản lý thực thi công việc.

(Nội dung chi tiết tại Phụ lục I).

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 và một số văn bản chỉ đạo như đã phân tích ở phần trên.

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 nhân 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 sở, ngành (theo chiều ngang) và đến các 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 theo hướng 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.

2. Khung logic trong xây dựng kế hoạch CCHC:

2.1. Xuất xứ

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.

Phương pháp khung logic được phổ biến đầu tiên trong những năm 1950 và 1960 của thế kỷ trước trong quản lý tổ chức và nhân sự của các doanh nghiệp phương Tây và các công ty ở Mỹ. Sau này, vào những năm 1970, phương pháp này được áp dụng trong lập kế hoạch các dự án phát triển của các cơ quan hỗ trợ phát triển quốc tế.

Do những ưu điểm của nó, về sau, 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.

2.2. Cấu trúc và các thành phần

Một bản kế hoạch, được xây dựng theo phương pháp khung logic, 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.

2.3. 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 logic 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 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.

IV. GIỚI THIỆU CÁC KHUNG KẾ HOẠCH CCHC

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.

1. Khung kế hoạch CCHC năm

Theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ² 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 CBCCVC	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,	1.	1..... 2.....					

²Công văn số 725/BNV-CCHC ngày 1 tháng 3 năm 2012 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn xây dựng kế hoạch CCHC và báo cáo CCHC hàng năm cho các bộ, ngành và tỉnh, thành.

điều hành CCHC	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 CCHC ở cấp tỉnh trong những năm qua, một số địa phương³ 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 hoạ 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 cụ thể 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 Phụ lục II).

Trên cơ sở kế hoạch năm, các đơn vị cụ thể hóa thành các kế hoạch quý.

Một kế hoạch CCHC năm đầy đủ được thể hiện thông qua đề cương kế hoạch CCHC. Đề cương CCHC dành cho các sở, ngành và các huyện, thị được cụ thể tại Phụ lục III và IV.

³ Cụ thể là 5 tỉnh (Đắk Lắk, Đắk Nông, Điện Biên, Lai Châu và Lào Cai) trong Chương trình hỗ trợ Tăng cường Năng lực Quản trị và CCHC do DANIDA (Đan Mạch) hỗ trợ.

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			
NHIỆM VỤ 1	CẢI CÁCH THỂ CHẾ																	
Kết quả đầu ra 1.1																		
HD1.1.1																		
HD 1.1.2																		
Kết quả đầu ra 1.2																		
NHIỆM VỤ 2	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH																	

Kết quả đầu ra 2.1																		
HĐ2.1.1																		
HĐ2.1.2																		
Kết quả đầu ra 2.2																		
...	...	...	...	...														

2. Khung 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.

3. Khung 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.
- Viết đầy đủ các công việc cùng các chỉ tiêu kết quả và các tài liệu kiểm chứng (nếu yêu cầu).
- Không nhất thiết phải thể hiện cột ngân sách.
- Thời gian hoàn thành các công việc được thể hiện thành từng tuần và được thể hiện thành từng tháng và tuần. Cần thể hiện thời gian của tháng trước và tháng sau để phục vụ công tác theo dõi.

4. Thẩm định kế hoạch CCHC

Sau khi dự thảo, lãnh đạo cơ quan, đơn vị, tổ chức thẩm định kế hoạch CCHC.

4.1. Yêu cầu

- Bảo đảm tuân thủ theo các chủ trương, đường lối của Đảng và Nhà nước, Chương trình tổng thể CCHC NN giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ, quy định của Bộ Nội vụ về lập kế hoạch CCHC, Kế hoạch CCHC hàng năm của tỉnh.

- Bảo đảm tính khả thi, với dự toán nguồn lực (nhân, tài, vật lực, thời gian v.v.).

- Dễ dàng theo dõi, đánh giá và báo cáo kết quả thực hiện.

4.2. Nội dung thẩm định

- Gắn với các mục tiêu và nội dung CCHC của Chính phủ và của tỉnh.

- Thẩm định về tính khả thi của mục tiêu và các chỉ tiêu, tính thực tiễn, thời gian của các hoạt động.

- Thẩm định dự toán kinh phí cho kế hoạch.

- Mức độ chính xác của các thông tin, số liệu.

- Mức độ chuẩn mực của bố cục và các biểu mẫu trong kế hoạch.

- Sử dụng ngôn từ và văn phong hành chính chuẩn mực.

V. CHỈ ĐẠO TỔ CHỨC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CCHC

Phần này giới thiệu và phân tích một số lĩnh vực kỹ thuật, giúp công tác chỉ đạo tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC trong tỉnh được khoa học và đạt hiệu quả cao hơn.

1. Truyền đạt kế hoạch

Công việc đầu tiên trong tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC là tổ chức truyền đạt kế hoạch. Thông thường, công việc này được thực hiện thông qua một hội nghị triển khai thực hiện kế hoạch. Việc triển khai thực hiện kế hoạch CCHC nhằm các mục đích sau đây:

- *Giới thiệu nội dung kế hoạch* cho các cơ quan, đơn vị tham gia thực hiện kế hoạch. Trong quá trình dự thảo kế hoạch, các bên liên quan đã được mời tham gia cung cấp, tổng hợp, phân tích thông tin và tham gia ý kiến vào dự thảo kế hoạch. Trong hội nghị triển khai thực hiện kế hoạch, các đơn vị hay cơ quan này được mời tham gia để quán triệt nội dung.

- *Thảo luận, thống nhất về các công cụ và cách thức/biện pháp tổ chức thực hiện kế hoạch.* Các công cụ và phương thức thực hiện kế hoạch bao gồm: theo dõi, kiểm tra, đánh giá, báo cáo...

- *Thảo luận và thống nhất về trách nhiệm thực hiện* các công việc và các kết quả cần đạt được với các bên trong các lĩnh vực được giao trong 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, điều quan trọng là 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.

2. Phân công tổ chức thực hiện kế hoạch

2.1. Đối với các nội dung cải cách hành chính:

Căn cứ vào Nghị quyết số 30c của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, các nội dung lĩnh vực, các cơ quan, đơn vị sau đảm nhận tổ chức thực hiện nhiệm vụ CCHC theo chức năng, nhiệm vụ của mình:

- Về nội dung cải cách thể chế, thủ tục hành chính: Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh.
- Chỉ đạo điều hành, cải cách bộ máy, cải cách công chức, công vụ: Sở Nội vụ.
- Cải cách tài chính công: Sở Tài chính.
- Hiện đại hóa hành chính: Sở Thông tin Truyền thông, Sở Khoa học công nghệ.

2.2. Đối với các cơ quan, đơn vị:

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 truyền đạt 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.

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
Lĩnh vực 1:	Cải cách TTHC				
Hoạt động 1.1					
Hoạt động 1.2					
.....					
Lĩnh vực 2:	Cải cách tổ chức bộ máy				
Hoạt động 2.1					
Hoạt động 2.2					
.....					

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.

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.

4.1. Khái niệm:

Theo dõi (hay giám sát) thực hiện kế hoạch là hoạt động thường xuyên, định kỳ (hàng tuần, tháng, quý) của cơ quan hay đơn vị quản lý thực hiện kế hoạch nhằm thu thập và phân tích thông tin/số liệu về tiến độ thực hiện kế hoạch, thông qua đó phát hiện các vấn đề khó khăn/vướng mắc để kịp thời có giải pháp khắc phục.

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, 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 CCHC.

	Theo dõi/Kiểm tra	Kiểm điểm/Đánh giá
Mục đích	Nhằm đo lường tiến độ thực hiện so với kế hoạch và chỉ số để kịp thời có giải pháp khắc phục/điều	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.

	chính.	
Phạm vi/ mức độ	Rộng, bao trùm hầu hết các hoạt động.	Tập trung vào những kết quả, lĩnh vực chính.
Nội dung chính	Nguồn lực, hoạt động và kết quả đầu ra.	Kết quả đầu ra, lĩnh vực và mục tiêu cơ cấu, hệ thống và các quy trình tổ chức thực hiện kế hoạch.
Tần suất	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).
Công cụ	Hệ thống báo cáo (Tiến độ hàng tháng, tiến độ và báo cáo tài chính hàng tháng/quý). Hệ thống thông tin quản lý cơ sở dữ liệu.	Hệ thống báo cáo (Kiểm điểm và báo cáo tài chính 6 tháng, hàng năm, kiểm điểm giữa kỳ chương trình (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 ...).
Cách thức	Nội bộ.	Nội bộ. Thuê bên ngoài (đánh giá độc lập).
Trách nhiệm thực hiện.	Sở ngành/huyện, thị, Sở Nội vụ.	Sở Nội vụ, UBND.. Chuyên gia/công ty tư vấn độc lập.

Bảng 4: Các yếu tố trong theo dõi đánh giá CCHC

4.2. Công cụ theo dõi kiểm tra, đánh giá thực hiện kế hoạch:

Trong tổ chức thực hiện kế hoạch CCHC, cần phải có các công cụ để tổ chức theo dõi, kiểm tra, kiểm điểm và đánh giá một cách hữu hiệu các nhiệm vụ hay công việc CCHC. Có thể tham khảo một số công cụ dưới đây để sử dụng trong công tác này.

- Công cụ theo dõi kiểm tra thực hiện kế hoạch CCHC:

Để theo dõi tiến độ thực hiện các hoạt động hay công việc đã được thống nhất trong kế hoạch CCHC, có thể sử dụng công cụ khung theo dõi dưới đây. Với công cụ này, có thể quản lý tốt tiến độ thực hiện các hoạt động/công việc CCHC

diễn ra hàng tuần, hàng tháng hay hàng quý; thấy được các khó khăn và nguyên nhân và quyết định kịp thời các giải pháp đối cho từng hoạt động/công việc cụ thể.

Mã số	Nội dung	Thời gian hoàn thành	Tiến độ, khó khăn, nguyên nhân	Đề xuất giải pháp
Lĩnh vực 1:	Cải cách TTHC			
Hoạt động 1.1				
Hoạt động 1.2				
.....				
Lĩnh vực 2:	Cải cách tổ chức bộ máy			
Hoạt động 2.1				
Hoạt động 2.2				
.....				

Bảng 5: Công cụ theo dõi, giám sát hoạt động (tuần, tháng, quý)

- Công cụ kiểm điểm đánh giá thực hiện kế hoạch:

Trong quản lý thực hiện kế hoạch CCHC, tùy theo mục đích của công tác đánh giá cũng như quy mô hay phạm vi của kế hoạch, có thể có nhiều cách thức khác nhau trong kiểm điểm và đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch. Tuy nhiên, trong quản lý thực hiện CCHC theo kết quả, một công cụ kiểm điểm đánh giá kết quả kế hoạch phải đảm bảo có cấu trúc và nội dung hợp lý, thể hiện được đầy đủ và cụ thể các nội dung và yêu cầu cần kiểm điểm và đánh giá.

Dưới đây là một trong những loại cấu trúc phổ biến.

I. BỐI CẢNH TÌNH HÌNH

- Nêu lý do, mục đích của báo cáo.
- Mô tả tóm tắt đặc điểm tình hình liên quan đến lĩnh vực báo cáo trong giai đoạn báo cáo.
- Tóm lược các kết quả và bài học rút ra từ giai đoạn báo cáo trước (nếu có yêu

câu).

- Tóm lược các định hướng và các mục tiêu, kết quả cần đạt được trong giai đoạn báo cáo.
- Mô tả cách thức tổ chức và việc bố trí nguồn lực trong thực hiện công việc, kế hoạch trong giai đoạn báo cáo.

II. KIỂM ĐIỂM HOẠT ĐỘNG

1. Kiểm điểm thực hiện các giải pháp khắc phục các nhược điểm hoặc tồn tại (nếu được nêu ra trong giai đoạn báo cáo trước và yêu cầu được báo cáo trong giai đoạn báo cáo hiện tại).

Các nhược điểm/ tồn tại	Đề xuất biện pháp khắc phục	Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm	Các giải pháp và kết quả khắc phục

Bảng 1: Kiểm điểm thực hiện khắc phục tồn tại

2. Kiểm điểm các kết quả đã đạt được trên các công việc và các lĩnh vực (so sánh với các chỉ tiêu kết quả đã đề ra).

Mã số	Nội dung	Tiến độ thực hiện (so với kế hoạch /chỉ tiêu đánh giá)	Lý do bị chậm	Giải pháp khắc phục
Lĩnh vực 1:				
Hoạt động 1.1.				
Hoạt động 1.2.				
Lĩnh vực 2:				
.....				

Bảng 2: Kiểm điểm kết quả thực hiện công việc

3. Đánh giá kết quả:

- Đánh giá kết quả các hoạt động đã đạt được, các lĩnh vực đạt được so với các chỉ tiêu đã đề ra.
- Phân tích những đóng góp của các lĩnh vực đối với việc thực hiện các mục tiêu.
- Nêu và phân tích các tác động (có thể) do các lĩnh vực đem lại (đối với hiệu quả thực thi công việc, phát triển kinh tế - xã hội).

III. BÁO CÁO TÀI CHÍNH

1. Báo cáo việc bố trí ngân sách, tiến độ giải ngân so với kế hoạch dự kiến:

Mã số	Nội dung	Ngân sách dự kiến	Ngân sách được cấp	Tỷ lệ giải ngân	Giải trình (bao gồm cả lý do giải ngân chậm)	Giải pháp khắc phục
Lĩnh vực 1						
Hoạt động 1.1.						
Hoạt động 1.2.						
Lĩnh vực 2						
.....						
TỔNG						

Bảng 3: Báo cáo tài chính

2. Đánh giá hiệu quả so với chi phí các khoản chi tiêu tài chính (trên các lĩnh vực hay hoạt động).

IV. CÁC BÀI HỌC VÀ ĐỀ XUẤT

1. Nêu và phân tích các thuận lợi và hạn chế trong quá trình thực hiện các lĩnh vực, hoạt động và đề xuất các giải pháp khắc phục.
2. Nêu và phân tích các bài học cần rút kinh nghiệm cho giai đoạn sau hay kế hoạch sau (trong huy động và sử dụng nguồn lực, lãnh đạo và phối hợp tổ chức thực hiện ...).
3. Nêu các đề xuất điều chỉnh và bổ sung về nội dung (các lĩnh vực và hoạt động) và tài chính của giai đoạn sau (nếu có).

4. Đề xuất bổ sung và điều chỉnh hoạt động và ngân sách.

Hoạt động bổ sung/điều chỉnh	Chỉ tiêu kết quả điều chỉnh	Ngân sách bổ sung/điều chỉnh	Ghi chú
Lĩnh vực 1:			
Hoạt động 1.1.			
Hoạt động 1.2.			
Lĩnh vực 2:			
.....			

Bảng 4: Đề xuất điều chỉnh hoạt động và ngân sách

V. PHỤ LỤC

- Các tài liệu, thống kê minh họa cho báo cáo.
- Báo cáo tài chính chi tiết (nếu yêu cầu).

Hộp 2: Công cụ kiểm điểm đánh giá CCHC

5. Xử lý vướng mắc, vi phạm trong quá trình thực hiện kế hoạch:

Trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch CCHC, các đơn vị hoặc cá nhân có liên quan có thể xảy ra các vướng mắc hoặc vi phạm. Cán bộ lãnh đạo, quản lý CCHC chính là người phải tiên lượng, phát hiện và xử lý những vướng mắc hoặc vi phạm.

5.1. Những vướng mắc hay gặp và biện pháp xử lý:

Về vướng mắc:

- Nhận thức không đầy đủ và đúng trách nhiệm phải triển khai nhiệm vụ được giao theo kế hoạch;
- Không có sự phối hợp với các đơn vị, cá nhân liên quan trong triển khai các nhiệm vụ CCHC;
- Không thường xuyên thực hiện nhiệm vụ theo dõi, đánh giá thực hiện các công việc CCHC được giao;
- Không bố trí kinh phí như đã cam kết;

- Không kịp thời báo cáo cấp trên về những vướng mắc mới nảy sinh.

Về biện pháp xử lý:

- Đối với việc nhận thức không đầy đủ và đúng trách nhiệm được giao:
 - Kiểm tra và điều chỉnh cụ thể phân công trách nhiệm thực hiện trong kế hoạch (theo định kỳ theo dõi kiểm điểm kế hoạch hoặc đột xuất).
 - Kiểm tra và làm rõ các chỉ tiêu kết quả CCHC đối với từng cá nhân, đơn vị (theo định kỳ theo dõi kiểm điểm kế hoạch).
 - Xác định lại cho rõ trách nhiệm của đơn vị, cá nhân trong triển khai nhiệm vụ kế hoạch CCHC.
- Đối với việc thiếu phối hợp thường xuyên trong thực hiện nhiệm vụ CCHC liên quan:
 - Kiểm tra và điều chỉnh kịp thời phân công trách nhiệm trong kế hoạch.
 - Tìm ra nguyên nhân và biện pháp và bổ sung/điều chỉnh vào báo cáo theo dõi đánh giá thực hiện kế hoạch.
 - Trường hợp đột xuất, họp các bên có liên quan để xác định rõ trách nhiệm và tìm giải pháp cụ thể.
- Đối với việc không thường xuyên theo dõi, đánh giá thực hiện nhiệm vụ:
 - Quán triệt lại vai trò, ý nghĩa của công tác theo dõi, đánh giá thực hiện CCHC.
 - Kiểm tra lại tính hữu hiệu và thực tiễn của các hoạt động theo dõi, đánh giá đã thực hiện.
 - Kiểm tra trách nhiệm của cá nhân, đơn vị liên quan trong thực hiện công tác này, phát hiện nguyên nhân và quyết định giải pháp khắc phục.
 - Cập nhật lại vai trò và trách nhiệm của cá nhân, đơn vị liên quan trong theo dõi, đánh giá thực hiện kế hoạch.
- Đối với việc không bố trí kịp thời kinh phí:
 - Làm việc với cơ quan cấp phát/huy động tài chính để thảo luận tìm nguyên nhân, quyết định giải pháp khắc phục kịp thời.

5.2. Những vi phạm hay gặp và biện pháp xử lý:

Về vi phạm:

- Không thực hiện hoặc không hoàn thành nhiệm vụ được giao theo kế hoạch.
- Cung cấp thông tin sai hoặc báo cáo sai lệch tình hình triển khai thực hiện nhiệm vụ.

Về biện pháp xử lý:

- Đối với việc không thực hiện, hoàn thành nhiệm vụ được giao:
 - Thực hiện theo dõi, kiểm điểm định kỳ tiến độ thực hiện theo các chỉ tiêu đã cam kết trên các lĩnh vực, nhiệm vụ kế hoạch.
 - Gắn kết quả thực hiện CCHC với công tác đánh giá và khen thưởng, kỷ luật các đơn vị và cá nhân.
- Đối với việc cung cấp thông tin sai lệch, báo cáo sai tình hình:
 - Tổ chức kiểm tra, thanh tra kịp thời để tìm nguyên nhân trách nhiệm và giải pháp.
 - Đào tạo, tập huấn kỹ thuật thu thập phân tích thông tin cho cán bộ quản lý và công chức làm công tác theo dõi đánh giá, cung cấp thông tin.

Bài tập: Thảo luận nhóm về kinh nghiệm tổ chức thực hiện CCHC tại cơ quan, đơn vị.

6. Báo cáo sơ kết, tổng kết thực hiện kế hoạch:

6.1. Khái niệm:

Báo cáo thực hiện kế hoạch CCHC là một văn bản được soạn thảo theo định kỳ, nhằm trình bày những kết quả đạt được trong một giai đoạn cụ thể, đưa ra những đề xuất kiến nghị cho tương lai; thông qua đó giúp cho lãnh đạo đánh giá được tình hình thực hiện CCHC trong giai đoạn đó, đồng thời làm căn cứ để đưa ra các quyết định trong tương lai.

Với phương thức quản lý thực thi công việc hướng vào kết quả, công tác báo cáo phải được thực hiện trên cơ sở đánh giá việc hoàn thành các mục tiêu, kết quả và công việc được đề ra trong kế hoạch so với các tiêu chí về kết quả đã đề ra. Theo đó, báo cáo thực hiện kế hoạch CCHC là công việc:

- Kiểm điểm/đánh giá tiến độ thực hiện các nhiệm vụ CCHC so với kế hoạch đã đề ra;
- Đánh giá được việc hoàn thành các mục tiêu, kết quả, hoạt động CCHC so với các chỉ tiêu đã thống nhất;
- Đánh giá tình hình huy động, chi tiêu và hiệu quả sử dụng các nguồn lực (tài chính, cơ sở vật chất và con người) so với kế hoạch;
- Xác định các vấn đề khó khăn/vướng mắc và đề xuất các giải pháp khắc phục;
- Rút ra các bài học kinh nghiệm;
- Đề xuất các giải pháp cho giai đoạn tiếp theo.

6.2. Phân loại báo cáo:

Tuỳ theo mục đích và tính chất của báo cáo, các báo cáo có thể được chia thành các loại khác nhau. Trong thực tiễn CCHC ở các địa phương, có 3 loại báo cáo phổ biến như sau:

- *Báo cáo định kỳ/ngắn hạn*: Là báo cáo được thực hiện theo định kỳ hàng tuần hoặc hàng tháng hoặc hàng quý. Mục đích của báo cáo loại này là báo cáo tiến độ thực hiện các công việc diễn ra hàng tuần, hàng tháng hoặc hàng quý một cách rõ ràng, chỉ ra các khó khăn và nguyên nhân, để từ đó đề xuất giải pháp kịp thời đối với từng công việc cụ thể.

- *Báo cáo sơ kết, tổng kết*: Là báo cáo sơ kết đánh giá thực hiện CCHC (6 tháng hoặc hàng năm) hoặc báo cáo tổng kết chương trình CCHC (5 năm, 10 năm).

- *Báo cáo chuyên đề*: Là các báo cáo về một lĩnh vực CCHC cụ thể nào đó (như chất lượng bộ phận một cửa, phát triển hệ thống quản lý chất lượng ISO, ứng dụng CNTT trong quản lý nhân sự ...).

6.3. Các phương pháp thu thập thông tin viết báo cáo:

Để có thông tin chính xác, đầy đủ và cập nhật phục vụ công việc xây dựng báo cáo thực hiện kế hoạch CCHC, cần biết một số phương pháp thu thập thông tin. Thông thường, công tác viết báo cáo đòi hỏi phải kết hợp một số phương pháp thu thập thông tin khác nhau.

Dưới đây là một số phương pháp phổ biến.

- *Nghiên cứu phân tích hồ sơ, tài liệu, báo cáo*:

Đây là nguồn thông tin, dữ liệu ban đầu rất quan trọng cho báo cáo. Các nguồn thông tin này có thể bao gồm: các quy chế, chính sách liên quan CCHC, các báo cáo CCHC của các cơ quan, đơn vị liên quan, các báo cáo nghiên cứu liên quan.

Cần chỉ đạo chọn lọc những thông tin, dữ liệu cần thiết từ những nguồn này để sử dụng cho viết báo cáo.

- *Dùng phiếu điều tra*:

Phương pháp này thường được sử dụng cho các báo cáo điều tra, lấy ý kiến bên trong và bên ngoài cơ quan/đơn vị thực hiện CCHC. Điều tra bằng phiếu là phương pháp thu thập thông tin thông qua một hệ thống các câu hỏi được xây dựng theo một phương pháp khoa học, gửi cho các đối tượng cần cung cấp thông tin.

Việc chỉ đạo quyết định sử dụng phương pháp này cho phép trong một thời gian ngắn có thể thu thập được thông tin về các lĩnh vực khác nhau theo ý muốn với số lượng lớn người trả lời.

- *Phỏng vấn*:

Phỏng vấn là thông qua các cuộc gặp gỡ trực tiếp với các cá nhân hay các nhóm đối tượng cụ thể có liên quan để thu thập các thông tin cần thiết phục vụ viết báo cáo thực hiện kế hoạch.

Xuất phát từ mục tiêu và các yêu cầu thông tin cần thu thập, việc quyết định sử dụng phương pháp phỏng vấn có tác dụng bổ sung cho phương pháp điều tra bằng phiếu (thu thập thông tin định lượng). Phương pháp phỏng vấn cho phép tổng hợp và phân tích sâu và có hệ thống các thông tin thu được để làm rõ các vấn đề cần đề cập và giải quyết trong báo cáo thực hiện kế hoạch.

- Kiểm tra và quan sát thực địa:

Kiểm tra và quan sát thực địa là phương pháp xuống địa bàn đang diễn ra các hoạt động CCHC, thông qua trực quan để thu thập các thông tin. Phương pháp này có một số tác dụng: Thứ nhất, có thể thu nhận được các thông tin trực tiếp qua các phương tiện nghe nhìn. Thứ hai, cho phép kiểm chứng được các thông tin thu được từ nghiên cứu tài liệu, tổng hợp phiếu điều tra và phỏng vấn.

6.4. Mẫu báo cáo:

Trong công tác báo cáo thực hiện CCHC, có thể có các loại mẫu biểu báo cáo khác nhau. Có thể sử dụng các công cụ theo dõi, kiểm tra và công cụ kiểm điểm đánh giá CCHC ở Bảng 5 và Hộp 2 để thực hiện các loại báo cáo trong nội bộ tỉnh theo yêu cầu.

Tuy nhiên, đối với các báo cáo sơ kết, tổng kết CCHC gửi cho Bộ Nội vụ, phải tuân thủ các hướng dẫn cụ thể trong Đề cương Báo cáo CCHC năm và các Phụ lục kèm theo theo Công văn số 725/BNV-CCHC ban hành ngày 01 tháng 3 năm 2012 của Bộ Nội vụ. Nội dung tóm tắt Báo cáo được thể hiện ở Hộp dưới đây:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC	4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC, VC
1. Về kế hoạch CCHC	5. Cải cách tài chính công
2. Về tổ chức chỉ đạo, điều hành CCHC	6. Hiện đại hóa hành chính
3. Về kiểm tra công tác CCHC	III. ĐÁNH GIÁ CHUNG
4. Về công tác tuyên truyền CCHC	1. Những ưu điểm
II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CCHC	2. Những tồn tại, hạn chế trong thực hiện CCHC
1. Cải cách thể chế	3. Nguyên nhân tồn tại
2. Cải cách thủ tục hành chính	4. Bài học kinh nghiệm trong triển khai CCHC
3. Cải cách tổ chức bộ máy hành	IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

chính nhà nước	CCHC TRONG NĂM TỐI V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT
----------------	---

Hộp 3: Khung đề cương báo cáo CCHC năm.

Trong tổ chức chỉ đạo xây dựng báo cáo sơ kết, tổng kết công tác CCHC, cán bộ lãnh đạo, quản lý CCHC cần nắm vững một số yêu cầu dưới đây để đảm bảo báo cáo CCHC đạt được các yêu cầu về nội dung và chất lượng.

- Hiểu thật thấu đáo các nội dung chỉ dẫn và các yêu cầu cụ thể phải báo cáo trong đề cương hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Tham khảo kỹ các chỉ tiêu kết quả các nhiệm vụ và các công việc CCHC đã nêu trong kế hoạch để hướng dẫn viết báo cáo có so sánh và phân tích.

- Tiên lượng các định hướng và các nhiệm vụ CCHC cần tập trung ưu tiên trong năm sau.

- Tiên lượng các đề xuất, kiến nghị điều chỉnh về nội dung, cải tiến về công tác phối hợp trong năm sau.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Anh/Chị hãy phân tích những ưu điểm của một bản kế hoạch CCHC được xây dựng theo định hướng kết quả so với một bản kế hoạch đã được xây dựng trong thực tế.

2. Qua thực tiễn chỉ đạo, điều hành thực hiện kế hoạch CCHC tại cơ quan/đơn vị, Anh/Chị cho biết những khó khăn, vướng mắc đã gặp phải? Anh/Chị đã làm gì để giải quyết khó khăn, vướng mắc đó?

3. Theo Anh/Chị, với những công cụ theo dõi và đánh giá thực hiện CCHC theo kết quả và với các hướng dẫn công tác báo cáo CCHC của Bộ Nội vụ, cần làm gì để cải tiến chất lượng báo cáo kết quả thực hiện CCHC tại cơ quan, đơn vị?

PHỤ LỤC I: Một số phương pháp tiếp cận trong quản lý

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

PHỤ LỤC II: 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
				Từ tháng	Đến tháng			
NHIỆM VỤ 1	CẢI CÁCH THỂ CHẾ	Hơn 80% tổ chức và công dân hài lòng với cơ chế, chính sách trong lĩnh vực công nghiệp và nông nghiệp	Báo cáo kết quả điều tra xã hội học năm 20...			150		
Kết quả đầu ra 1.1	Chất lượng văn bản QPPL do HĐND, UBND tỉnh ban hành trong lĩnh vực: Công nghiệp và nông nghiệp liên quan đến người dân và doanh nghiệp được nâng cao	100% VBQPPL thuộc lĩnh vực công nghiệp và nông nghiệp được công khai, minh bạch.	Quyết định của UBND tỉnh công bố danh mục VBQPPL. Thông kê số lượng VBQPPL do HĐND, UBND tỉnh ban hành thuộc lĩnh vực công nghiệp và nông nghiệp trước và sau khi rà soát.			100	Sở Tư pháp, Sở Nội vụ, UBND cấp huyện	Các sở, ban, ngành; các phòng, đơn vị trực thuộc UBND cấp huyện
Hoạt động 1.1.1	Rà soát văn bản QPPL liên quan đến dịch vụ công trong các lĩnh vực công nghiệp và nông nghiệp	100% văn bản quy phạm pháp luật do HĐND và UBND tỉnh ban hành trong các lĩnh vực công nghiệp và nông nghiệp được rà soát.	Quyết định của UBND tỉnh, ban hành Kế hoạch rà soát văn bản QPPL do HĐND và UBND tỉnh ban hành thuộc các lĩnh vực công nghiệp và nông nghiệp. Toàn bộ tài liệu liên quan đến việc rà soát văn bản của Tổ rà soát văn bản	Tháng 4	Tháng 6	40	Sở Tư pháp, UBND cấp huyện	Các sở, ban, ngành; các phòng, đơn vị trực thuộc UBND cấp huyện

Hoạt động 1.1.2	Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các VBQPPL. Hệ thống hóa VBQPPL (In, cấp phát đĩa CDRom cho các đơn vị từ tỉnh đến xã, phường, thị trấn)	100% văn bản QPPL thuộc các lĩnh vực công nghiệp và nông nghiệp qua rà soát hết hiệu lực, không phù hợp được bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tế	Kiến nghị của Tổ rà soát văn bản. Quyết định của UBND tỉnh	Tháng 6	Tháng 7	60	Sở Tư pháp, UBND cấp huyện	Các sở, ban, ngành; các phòng, đơn vị trực thuộc UBND cấp huyện
Kết quả đầu ra 1.2	Trình độ nghiệp vụ và kỹ năng của đội ngũ công chức chuyên trách đảm nhiệm công tác soạn thảo, rà soát và hệ thống hoá VBQPPL ở các cấp địa phương được nâng cao	Thời gian trung bình rà soát và soạn thảo VBQPPL được rút ngắn	Báo cáo kết quả thực hiện công tác soạn thảo, rà soát và hệ thống hoá VBQPPL của chính quyền các cấp thuộc tỉnh			50	Sở Tư pháp, Sở Nội vụ	Các sở, ngành liên quan và UBND cấp huyện
Hoạt động 1.2.1	Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng về công tác soạn thảo, rà soát và hệ thống hoá VBQPPL cho đội ngũ công chức đảm nhiệm công tác này	Trình độ nghiệp vụ và kỹ năng về công tác soạn thảo, rà soát và hệ thống hoá VBQPPL của đội ngũ công chức được nâng cao	Kế hoạch mở lớp tập huấn, bồi dưỡng; báo cáo kết quả mở lớp ...	Tháng 4	Tháng 5	50	Sở Tư pháp	Các sở, ngành liên quan và UBND cấp huyện
NHIỆM VỤ 2	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	100% TTHC của tỉnh được công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh. 100% TTHC các sở, ngành, địa phương được công khai trên Trang TTĐT của các sở, ngành, địa phương. 80% tổ chức và công dân hài lòng với cơ quan hành chính trong giải quyết TTHC	Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử các cơ quan chuyên ngành, tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả			130		
Hoạt động 2.1.1	Tổ chức rà soát TTHC về các lĩnh vực liên quan đến người dân và doanh nghiệp	100% TTHC các lĩnh vực liên quan đến người dân và doanh nghiệp được rà soát.	Báo cáo kết quả rà soát	Tháng 5	Tháng 6	80	Sở Tư pháp, UBND cấp huyện	Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh

Hoạt động 2.1.2	Đề xuất bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung các TTHC về các lĩnh vực liên quan đến người dân và doanh nghiệp không còn phù hợp.	Từ 30% trở lên trên 100% TTHC qua rà soát có kiến nghị, đề xuất sửa đổi, bổ sung đúng quy định.	Văn bản đề nghị và Quyết định của UBND bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung TTHC qua rà soát.	Tháng 7	Tháng 8	20	Sở Tư pháp, UBND cấp huyện	Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh
Kết quả đầu ra 2.2	TTHC các lĩnh vực liên quan đến người dân và doanh nghiệp thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh, cấp huyện được kiểm soát	Giảm 10% chi phí thực hiện TTHC các lĩnh vực liên quan đến người dân và doanh nghiệp đối với doanh nghiệp và người dân. Tỷ lệ các vụ khiếu nại về TTHC giảm	Báo cáo phân tích, đánh giá tình hình kiểm soát TTHC liên quan đến chi phí thực hiện TTHC			30	Sở Tư pháp	Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và UBND cấp huyện
Hoạt động 2.2.1	Tổ chức kiểm soát TTHC các lĩnh vực liên quan đến người dân và doanh nghiệp thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh và cấp huyện	100% TTHC các lĩnh vực liên quan đến người dân, doanh nghiệp được niêm yết công khai, minh bạch và ban hành mới được kiểm soát	Báo cáo kiểm soát TTHC	Tháng 01	Tháng 12	30	Sở Tư pháp	VP UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và UBND cấp huyện

PHỤ LỤC III: ĐỀ CƯƠNG KẾ HOẠCH CCHC CẤP SỞ, NGÀNH

I. BỐI CẢNH, MỤC TIÊU

- Đặc điểm, tình hình của sở, ngành liên quan đến thực hiện CCHC trong giai đoạn kế hoạch.
- Các thuận lợi, khó khăn tại sở, ngành có ảnh hưởng đến thực hiện kế hoạch.
- Các bài học và kinh nghiệm trong tổ chức thực hiện kế hoạch tại sở, ngành trong giai đoạn trước.
- Các định hướng và mục tiêu cần đạt được trong giai đoạn kế hoạch tại sở, ngành.

II. NHIỆM VỤ CCHC

1. Cải cách thể chế
2. Cải cách thủ tục hành chính
3. Cải cách tổ chức bộ máy
4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC
5. Cải cách tài chính công
6. Hiện đại hoá hành chính
7. Công tác chỉ đạo, quản lý CCHC

(Kèm theo Phụ lục kế hoạch theo Khung Lô gic – Bảng 1 hoặc 2).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Nhiệm vụ của các bộ phận, cá nhân trong sở, ngành trong chỉ đạo, tham mưu, phối hợp thực hiện các lĩnh vực/nhiệm vụ trong kế hoạch.
- Quy định về công tác kiểm tra, kiểm điểm, đánh giá (định kỳ, tần suất, trách nhiệm ...) thực hiện kế hoạch (Kèm theo mẫu báo cáo).

Lưu ý: Đối với Sở, ngành là cơ quan tham mưu chính quyền cấp tỉnh nên các nội dung CCHC đã sát với chuyên môn của ngành... theo lĩnh vực chuyên môn phụ trách. Công tác CCHC theo 08 lĩnh vực cũng khác với cấp huyện, thị ở chỗ:

- Về cải cách thể chế: Chủ trì tham mưu UBND tỉnh ban hành các chủ trương, chính sách, cơ chế...
- Về cải cách thủ tục hành chính: Tham mưu ký công bố, rà soát.

CHUYÊN ĐỀ 4: KỸ NĂNG PHỐI HỢP TRONG TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH

I. KỸ NĂNG PHỐI HỢP TRONG TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Khái niệm, mục đích, yêu cầu, nguyên tắc và hình thức phối hợp trong CCHC

a) Khái niệm: Xét từ khía cạnh quản lý nhà nước, phối hợp là một phương thức, một hình thức, một quy trình kết hợp hoạt động của các cơ quan, tổ chức với nhau để bảo đảm cho các cơ quan, tổ chức này thực hiện được đầy đủ, hiệu quả các chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, nhằm đạt được các lợi ích chung. Nói cụ thể hơn, phối hợp được thực hiện để xác định một cách rõ ràng những ưu tiên, những trọng tâm trong quản lý, điều hành của bộ máy quản lý bảo đảm tính thống nhất, minh bạch và khả năng dự đoán được của các chính sách của Chính phủ, để các nguồn lực quản lý được sử dụng một cách hiệu quả, giảm thiểu được những lãng phí trong thực thi CCHC.

b) Mục đích: Tăng cường trách nhiệm, năng lực tổ chức thực hiện và sự liên kết giữa các công chức, giữa các cơ quan liên quan tới CCHC. Đồng thời, bảo đảm sự chỉ đạo và thực hiện thống nhất giữa các cấp, các ngành nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động CCHC.

c) Yêu cầu:

- Chuyên môn hóa và hợp tác hóa;
- Không làm ảnh hưởng đến chức năng, nhiệm vụ và hoạt động chuyên môn của các cơ quan, công chức có liên quan.

d) Nguyên tắc:

- Tuân thủ quy định của pháp luật;
- Chủ động, thường xuyên, chặt chẽ, kịp thời;
- Chia sẻ thông tin;
- Đảm bảo tính khách quan;
- Hòa hòa các lợi ích.
- Hình thức và cơ chế phối hợp:
 - + Hình thức phối hợp: Phối hợp bên trong (làm việc theo nhóm, thực hiện công tác cùng các công chức khác); phối hợp bên ngoài (trao đổi thông tin về CCHC theo yêu cầu của lãnh đạo, tham gia các nhóm công tác liên ngành v.v.).
 - + Cơ chế phối hợp: (1) Phối hợp dọc (phối hợp giữa các cấp trên địa bàn tỉnh); (2) Phối hợp ngang (phối hợp công tác giữa các đơn vị đồng cấp với nhau như giữa các sở, ngành ở tỉnh, các phòng cấp huyện, hoặc giữa các đồng nghiệp v.v.) và (3) Phối hợp mạng lưới (kết hợp giữa cơ chế phối hợp dọc và phối hợp ngang).

2. Kỹ năng phối hợp trong tham mưu chỉ đạo triển khai CCHC

a) Quy trình phối hợp:

- Xác định công việc cần phối hợp và báo cáo lãnh đạo;
- Nhận phân công nhiệm vụ và phân tích công việc, đề xuất các mục tiêu, kế hoạch phối hợp;
- Tổ chức thực hiện công việc và báo cáo lãnh đạo kết quả công việc.

b) Các kỹ năng phối hợp:

- Thống nhất mục tiêu, kế hoạch công việc được giao trên cơ sở bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau.

- Kỹ năng làm việc nhóm: Nhóm làm việc là tập hợp những cá nhân có kiến thức và kỹ năng bổ sung cho nhau và cùng cam kết chịu trách nhiệm thực hiện một mục tiêu chung. Do vậy, các thành viên trong nhóm cần có sự tương tác với nhau và với trưởng nhóm để đạt được mục tiêu chung. Tùy theo nhu cầu, mục đích được đề ra cho nhóm và số lượng cũng như năng lực của các thành viên trong nhóm, các nhóm hình thành và phát triển theo nhiều hình thức và thời gian hoạt động khác nhau. Một khi đã hoàn thành được mục tiêu, nhóm có thể giải thể và hình thành nhóm công tác mới khi có yêu cầu.

Để làm việc nhóm hiệu quả trong thực thi công tác, công chức chuyên trách CCHC cần có một số kỹ năng khác ngoài sự đồng thuận chung về quan điểm và mục đích của nhóm. Cụ thể là:

(1) Kỹ năng lắng nghe tích cực, vừa tiếp nhận thông tin từ người nói, vừa phân tích, nhìn nhận theo hướng tích cực và phản hồi bằng thái độ tôn trọng;

(2) Kỹ năng chất vấn bằng lối tư duy cao và tinh thần xây dựng trong nhóm, lời lẽ tế nhị, tránh tranh luận vô ích;

(3) Kỹ năng tự bảo vệ và thuyết phục để các thành viên khác trong nhóm đồng tình với ý kiến của mình;

(4) Kỹ năng chia sẻ và chung sức: các thành viên trong nhóm nêu ý kiến, chia sẻ kinh nghiệm khi gặp tình huống tương tự trước đó để cả nhóm đạt được giải pháp, đồng thời đóng góp trí lực cũng như sức lực để thực hiện được mục tiêu chung.

II. KỸ NĂNG XÂY DỰNG KẾ HOẠCH PHỐI HỢP CÔNG TÁC

1. Kế hoạch phối hợp công tác

Việc lập kế hoạch phối hợp tại sở, ngành 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 những 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 sở, ngành 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 trưng 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 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.***

2. Các bước xây dựng kế hoạch phối hợp

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. 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: Thỏa 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 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 lựa chọn phương án

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 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

III. KỸ NĂNG PHỐI HỢP TRONG TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ

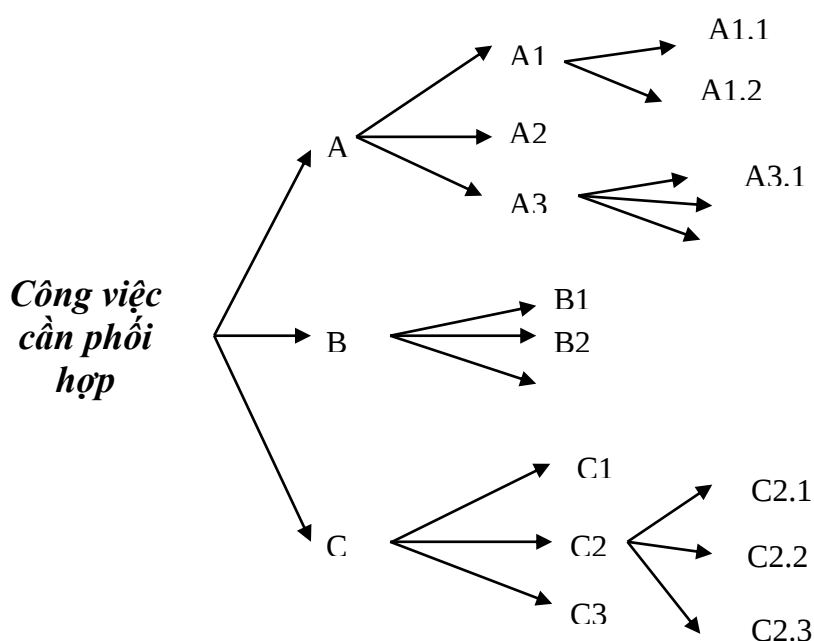
1. Xác định công việc cần phối hợp

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của công chức trong UBND tham gia vào công việc phối hợp, cần phải xác định được người chủ trì giữ vai trò đầu mối cần phải tiến hành các hoạt động gì? người tham gia, phối hợp chịu trách nhiệm đến đâu? cơ chế, cách thức tiến hành các hoạt động phối hợp này như thế nào?

2. Phân tích công việc cần phối hợp

Thông thường, bước này người ta thường sử dụng công cụ phân tích công việc theo kiểu cây vấn đề để xác định mức độ tham gia của các tổ chức, cá nhân. Nghĩa là, chia công việc cần có sự phối hợp thành các công việc nhỏ hơn cho tới khi xác định được người (tổ chức, cá nhân) chịu trách nhiệm thi hành.

Sơ đồ 4: Chia nhỏ công việc



3. Phân công thực hiện

Trong bước này, người ta thường lập một bản kế hoạch chi tiết các công việc. Có thể tham khảo mẫu kế hoạch phối hợp sau:

Bảng 1: Kế hoạch phối hợp về ...

TT	Nội dung công việc	Người chủ trì	Người phối hợp	Thời gian tiến hành (từ-đến)	Kết quả/ Sản phẩm
----	--------------------	---------------	----------------	------------------------------	-------------------

4. Theo dõi và hỗ trợ

Với trách nhiệm chủ trì, lãnh đạo đơn vị cần thường xuyên theo dõi việc thực hiện công việc của công chức trong đơn vị để có những chỉ dẫn hay hỗ trợ cần thiết nhằm đạt mục tiêu công việc.

- Để có kỹ năng phối hợp với các cá nhân, cần thực hiện những yêu cầu sau đây:

- + Nêu cao tinh thần hợp tác hơn là ganh đua với đồng nghiệp.
- + Thường xuyên chia sẻ những đề nghị, ý kiến, thông tin của mình với mọi người trong cơ quan.
- + Lắng nghe ý kiến của các đồng nghiệp trước khi khéo léo bày tỏ sự đồng tình hay phản bác.
- + Thường xuyên giao tiếp với đồng nghiệp và khen ngợi họ.
- + Ủng hộ và thực hiện thực tế các quyết định của tập thể ngay cả khi mình không hoàn toàn nhất trí.
- + Luôn chủ động thực hiện phần việc của mình.
- + Sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp nâng cao kỹ năng, kiến thức cũng như thái độ làm việc.
- + Trao đổi ngay với các đồng nghiệp về những thay đổi hay vấn đề nảy sinh trong công việc.
- + Nếu một đồng nghiệp lỡ gây sai sót, hãy nhiệt tình giúp đỡ họ hoàn thiện công việc.
- + Dù ở vị trí nào, cũng nên cư xử với đồng nghiệp bằng sự tôn trọng.

5. Các điều kiện bảo đảm công tác phối hợp thành công

- + Bảo đảm kinh phí hoạt động phối hợp;
- + Bảo đảm về thông tin.
- * Cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp cần đáp ứng yêu cầu về việc cung cấp thông tin phục vụ công tác phối hợp trong phạm vi thẩm quyền.
- * Khi xử lý những vấn đề có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho cơ quan đó.

* Thủ trưởng cơ quan chủ trì chỉ đạo việc chuẩn bị hồ sơ trình văn bản, hồ sơ phải có ý kiến bằng văn bản của các cơ quan phối hợp hoặc bản tập hợp ý kiến của các cơ quan đó.

+ Bảo đảm điều kiện về thời gian

* Cơ quan chủ trì phải bảo đảm điều kiện về thời gian theo các quy định về cơ quan phối hợp thực hiện nhiệm vụ phối hợp.

* Thủ trưởng cơ quan phối hợp có trách nhiệm tạo điều kiện về thời gian để cán bộ, công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ phối hợp trong xây dựng và kiểm tra việc thực hiện công việc phối hợp.

IV. KỸ NĂNG CHIA SẺ THÔNG TIN

1. Một số nguyên tắc để thông tin được truyền đi có hiệu quả

+ Người lãnh đạo cần sàng lọc và làm cho các ý tưởng trở nên dễ hiểu trước khi truyền đạt, chia sẻ.

+ Xác định mục đích truyền thông đúng đắn.

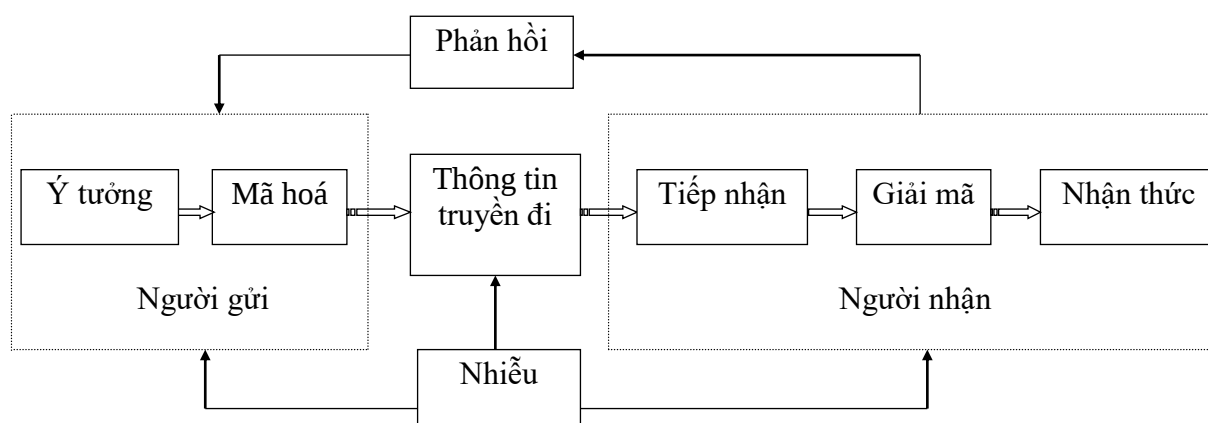
+ Xem xét khung cảnh mà thông tin sẽ được truyền đi.

+ Thảo luận với những người liên quan về công tác truyền thông.

+ Hãy tìm cơ hội để hỗ trợ người nhận thông điệp.

2. Quá trình truyền thông tin

Sơ đồ: Quá trình truyền thông tin



Lắng nghe một cách tích cực ⇒ hiểu được ⇒ nói một cách có hiệu quả

+ Lắng nghe là một kỹ năng tích cực (phải sử dụng mắt, tai, đầu óc). Đó là sự nhận biết về những gì được nói ra và chúng được nói theo cách như thế nào (bao gồm cả những gì không được nói ra)? Không chỉ ý nghĩa về từ ngữ mà cả bối cảnh không được biết đến cũng ngăn cản người nghe hiểu được những gì mà người khác đang nói.

+ Người nhận thông điệp phải lắng nghe để giải mã và hiểu được thông điệp gốc. Vì vậy, khi lắng nghe cần tránh định kiến hoặc thái độ nghe tiêu cực trong khi người đối thoại phát biểu.

+ Người phát tin trở thành người nghe khi giải mã và hiểu những thông tin phản hồi. Đôi khi cần phải trả lời câu hỏi bằng một câu hỏi. Chú ý ở đây không phải làm một điều gì đó thô thiển mà chất lượng và số lượng các ý kiến phản hồi. Đặt câu hỏi và nói lại các câu nói đến khi hiểu rõ các ý nghĩa của chúng. Đưa ý kiến phản hồi và đặt các câu hỏi sẽ chứng tỏ rằng bạn là người lắng nghe, và người biết lắng nghe người khác sẽ khiến người ta lắng nghe lại mình.

V. KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO NHÓM LÀM VIỆC

1. Nhóm làm việc

Nhóm làm việc là cộng đồng người (có hai hoặc nhiều người), giữa các thành viên có cùng chung lợi ích và mục đích, có sự tương tác và ảnh hưởng lẫn nhau. Nhóm là một tập hợp gồm hai yếu tố: (1) có một cơ cấu, một tổ chức nhất định, (2) các thành viên tác động lẫn nhau. Tập thể trong tổ chức hành chính là những nhóm chính thức, đó là cộng đồng xã hội được tổ chức, hoạt động trên cơ sở pháp luật, được ghi nhận về mặt pháp luật, có quy chế hoạt động nhằm đạt mục tiêu nhất định.

Trong đời sống xã hội, hầu hết mọi người đều là thành viên của nhóm nào đó. Họ có thể tham gia các nhóm tại nơi làm việc, ở nơi cư trú... đó là các nhóm chính thức hoặc phi chính thức. Nhóm là sự liên kết của nhiều người nhằm thỏa mãn những nhu cầu nào đó. Sự liên kết này được hình thành từ sự tiếp xúc cá nhân mang tính liên tục nhằm đạt tới những mục tiêu nào đó.

Có thể nhận thấy một số đặc điểm của nhóm như sau:

- Các thành viên trong nhóm có mối quan hệ với nhau rất mật thiết, có sự hỗ trợ cho nhau giữa các thành viên.
- Các thành viên trong nhóm có tính cam kết rõ ràng và có sự liên kết cao giữa các thành viên trong việc đạt mục tiêu chung.
- Có sự ảnh hưởng phụ thuộc lẫn nhau giữa các thành viên trong nhóm, không chỉ là sự phụ thuộc từ trách nhiệm mà còn từ tính đồng đội.
- Mỗi thành viên trong nhóm vừa chịu trách nhiệm với tư cách là một cá nhân, vừa chịu trách nhiệm với tư cách là toàn nhóm (tư cách tập thể). Khi đó người ta nói đến sức mạnh của nhóm.

Như vậy, trong mỗi nhóm, các thành viên thường xuyên tác động lẫn nhau: Người này ảnh hưởng đến người kia, ảnh hưởng đến nhóm và đến lượt mình, họ chịu ảnh hưởng của những người khác. Tùy thuộc bản chất và cường độ tác động qua lại, các nhóm có thể có bầu không khí hợp tác hay đối đầu.

Các nhóm làm việc được thể hiện thông qua các hình thức như sau:

- Ban Chỉ đạo (công tác tôn giáo ...).
- Ban công tác hoặc các tổ công tác (814 về quản lý công tác văn hoá, người cao tuổi).
- Hội đồng (thi đua khen thưởng, giáo dục quốc phòng, khoa học công nghệ ...).
- Tổ phối hợp liên ngành (thu thuế, kiểm tra thị trường...).

2. Các bước để nhóm hoạt động hiệu quả

Bước 1: Trước hết phải tìm hiểu nhóm thông qua:

- + Xác định các thành viên của nhóm (thường là theo một cơ cấu nào đó tùy thuộc nhiệm vụ quản lý hành chính cụ thể).
- + Đánh giá: Mỗi thành viên trong nhóm tự đánh giá bản thân và đánh giá các thành viên khác bằng các câu hỏi: Bạn là ai? (chức trách, chức năng, nhiệm vụ trong cơ quan hành chính nhà nước); Kỹ năng của bạn là gì? Bạn mạnh về cái gì, yếu về cái gì? Tương tự như vậy, chúng ta tìm hiểu các thành viên khác của nhóm: Họ là ai? Họ có kỹ năng gì? Đây là điểm mạnh, điểm yếu của họ? Trả lời các câu hỏi này, chúng ta sẽ đánh giá đúng bản thân và các thành viên.

Hoạt động của nhóm là sự bổ trợ tương hỗ cho nhau, điểm mạnh của người này sẽ được nhóm tận dụng và bổ trợ cho điểm yếu của người khác và ngược lại. Vấn đề không phải mới, bởi Chủ tịch Hồ Chí Minh đã từng nói: "*Dụng nhân như dụng mộc*". Tuy nhiên, trong thực tiễn quản lý hành chính ở nước ta, sau khi thành lập ban chỉ đạo hay các tổ chức phối hợp liên ngành và cả khi các tổ chức này đi vào hoạt động chúng ta vẫn chưa thực sự coi trọng bước này. Có thể, đây cũng là một trong những nguyên nhân làm nên sự hạn chế trong hoạt động phối hợp.

- + Tại sao chúng ta hợp nhau lại thành nhóm? Để thực hiện một nhiệm vụ phối hợp trong quản lý hành chính.

Bước 2: Phân tích hiện trạng của nhóm:

- + Môi trường mà trong đó nhóm thực hiện nhiệm vụ phối hợp trong hoạt động quản lý hành chính (đặc biệt là các văn bản quy phạm pháp luật).
- + Trả lời câu hỏi: Chúng ta đang ở đâu? Hiện trạng của chúng ta là gì?

Để đánh giá thực trạng của nhóm, chúng ta dùng kỹ thuật SWOT (điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức) để phân tích. Qua đó, chúng ta sẽ xác định được bối cảnh của chúng ta là gì.

Bước 3: Xác định mục tiêu:

Mục tiêu là trạng thái mong đợi, cần có của hệ thống sau một thời gian nào đấy; mục tiêu được dùng để chỉ cái đích hoặc kết quả mà nhóm mong muốn đạt đến.

Mục tiêu trả lời câu hỏi là *cần đạt được "cái gì?"*; đó là sự định hướng cho hoạt động của nhóm 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 nhóm hoạt động tốt hơn, có hiệu quả hơn.

Như vậy, xác định mục tiêu của nhóm tức là trả lời các câu hỏi: Chúng ta cần đi đến đâu? Chúng ta muốn đạt gì trong tương lai? Công việc này giống như chúng ta vẽ sơ đồ để đi đến được tương lai.

Bước 4: Xác định phương pháp, cách thức đạt được mục tiêu:

Khi đã xác định được mục tiêu của nhóm, nghĩa là chúng ta đã có sơ đồ về đường đi. Chúng ta cần phải xem xét, chúng ta đi đến đó như thế nào? và bằng cách nào để đạt được mục tiêu mong muốn? Việc xác định những phương thức này phụ thuộc rất nhiều vào việc xác định mục tiêu.

Kết quả hoạt động của nhóm phối hợp phụ thuộc rất nhiều vào bước này, đặc biệt đối với các nhóm dự án chỉ được thành lập và tồn tại tạm thời trong một thời gian nào đó để thực hiện một nhiệm vụ cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính. Vì thế, ngoài sự phân công rõ ràng, rành mạch cho các thành viên, còn cần phải làm rõ cơ chế phối hợp, chế độ trách nhiệm cũng như các chế tài. Nếu không làm rõ điều này, cơ chế phối hợp sẽ trở nên lỏng lẻo, người ta thường vì lợi ích cục bộ của tổ chức mình mà quên đi mục tiêu của nhóm phối hợp.

Bước 5: Đánh giá:

Đánh giá hoạt động của nhóm, về bản chất, chính là đo lường được mục tiêu mà nhóm mong muốn đạt được. Chỉ số này sẽ giúp chúng ta biết được chúng ta đi có đúng đường hay không. Việc đánh giá phải diễn ra thường xuyên liên tục trong cả quá trình hoạt động phối hợp của nhóm.

Để đánh giá, chúng ta phải xem mọi người mong đợi gì ở chúng ta? Chúng ta mong đợi gì ở chính mình? Việc đánh giá phải căn cứ vào vai trò, nhiệm vụ của từng thành viên trong nhóm cũng như cách thức phối hợp giữa các thành viên. Bởi lẽ, khi bạn đã nhận nhiệm vụ cụ thể, bạn phải chịu trách nhiệm về nhiệm vụ của mình, ở mức cá nhân và cả ở mức nhóm.

Những hỗ trợ giúp chúng ta thực hiện nhiệm vụ như thế nào? khi khó khăn chúng ta tìm kiếm sự hỗ trợ ở đâu? lãnh đạo có hỗ trợ không? nhóm hỗ trợ cái gì?... những đánh giá đó sẽ giúp chúng ta xác định được các phương án khắc phục khó khăn của mình.

Để đo lường được hiệu quả của nhóm, cần phải thường xuyên, liên tục xem xét, đánh giá cả quá trình hoạt động phối hợp của nhóm; phải có danh mục đối chiếu những gì đã làm được, những gì chưa làm được. Bởi lẽ, qua xem xét, đánh giá chúng ta có thể phải có những điều chỉnh. Cách để xem xét lại như: Căn cứ kết quả đầu ra hay xem xét cách thức và quá trình thực hiện công việc, xem xét về quá trình, cách thức để chúng ta điều chỉnh.

Bước 6: Kết quả:

Bước cuối cùng, chúng ta cần phải biết chúng ta sẽ đạt được những thừa nhận gì từ các nỗ lực của mình. Tất cả những yếu tố này giúp chúng ta xây dựng nhóm phối hợp hiệu quả.

Như vậy, để tạo ra nhóm phối hợp hiệu quả, chúng ta cần phải: Biết về mình; biết mình đang ở đâu; biết mình muốn đi đến đâu; cần phải biết đi đến đó bằng cách nào; biết các nguồn lực mà mình có; biết cách đo lường kết quả, hiệu quả. Phải thường xuyên xem xét, đánh giá lại kết quả và cách thức đạt đến kết quả và cuối cùng chúng ta phải duy trì nhóm phối hợp hiệu quả.

Bài tập: Hãy lập một bản kế hoạch phối hợp công tác để thực hiện một nhiệm vụ cụ thể với một số cơ quan trong tỉnh mà đơn vị Anh/Chị là chủ trì trong phối hợp.

CHUYÊN ĐỀ 5: KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ TRONG TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

I. TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP

1. Khái niệm, bản chất, đặc điểm và vai trò của giao tiếp

a) Khái niệm:

Có nhiều quan niệm khác nhau về giao tiếp, bởi những người nghiên cứu có thể đứng ở nhiều góc độ khác nhau, mục đích nghiên cứu khác nhau để đưa ra quan niệm riêng của mình. Sau đây là một số quan niệm về “giao tiếp”⁴:

+ Giao tiếp là “nói một điều gì đó với ai đó” hoặc “sự chuyển tải các ý tưởng giữa con người với nhau”.

+ Giao tiếp là “sự trao đổi thông tin” hoặc “sự chia sẻ thông tin và tạo ra quan hệ”.

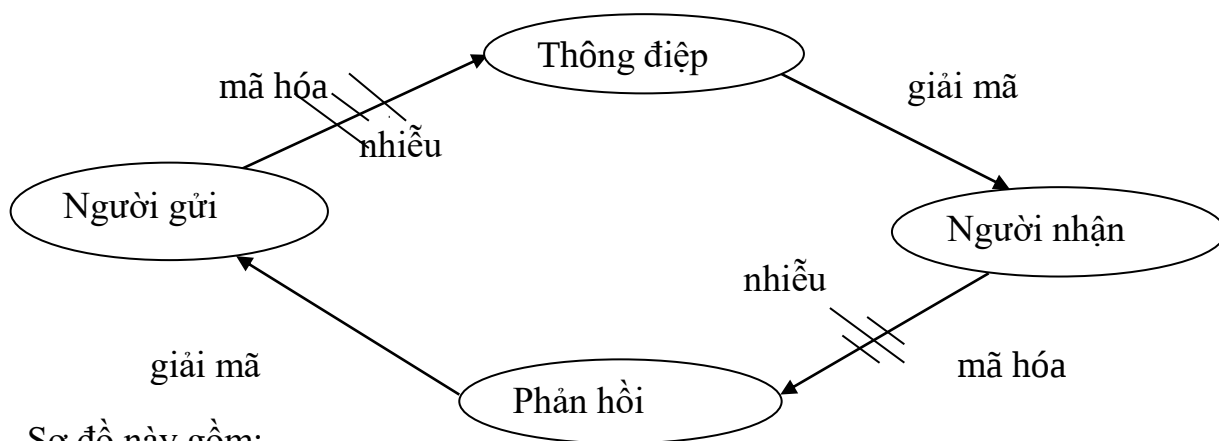
+ Giao tiếp là “giao lưu tình cảm, tư tưởng để phát triển nhân cách con người hoàn chỉnh”.

+ Giao tiếp là quá trình thông qua đó một thông điệp được chuyển tải từ một nguồn đến một địa chỉ thông qua các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.

b) Bản chất của giao tiếp:

Quá trình giao tiếp được thể hiện bằng sơ đồ sau:

Sơ đồ 1: Kênh truyền tải thông tin



Sơ đồ này gồm:

1. Người gửi thông điệp (người nói) tới người nhận - bộ phát.
2. Người nhận thông điệp do người khác gửi (thính giả, người nghe) - bộ thu.

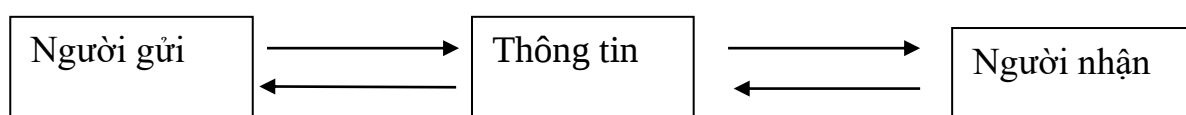
⁴ Học viện Hành chính Quốc gia: Dự án Danida-NAPA, Kỹ năng giao tiếp trong hành chính. Hà Nội: 2006.

3. Mã hoá: Thông tin của người gửi (suy nghĩ) được biến thành lời nói, chữ viết hay các ký hiệu khác.
4. Thông điệp: Nội dung các thông tin của người gửi đã được mã hoá.
5. Kênh truyền tải thông tin: Cách liên lạc giữa người gửi và người nhận (thính giác, thị giác).
6. Giải mã: Quá trình người nhận hiểu được nội dung thông điệp từ người gửi.
7. Phản hồi: Các thông tin đáp lại từ người nhận đến người gửi.
8. Nhiễu: Môi trường, những nhân tố ảnh hưởng, làm sai lệch thông tin.

Qua sơ đồ trên, có thể thấy một số điểm thuộc bản chất của giao tiếp như sau:

Thứ nhất, giao tiếp là quá trình truyền đi một thông điệp (hay còn gọi là thông tin). Nó bao gồm người gửi và người nhận:

Sơ đồ 2: Quá trình truyền tải thông điệp



Thứ hai, bản chất của giao tiếp là một quá trình mã hóa và giải mã của người phát tin và người nhận tin. Giao tiếp là một quá trình dựa trên sự trao đổi giữa hai hay nhiều người sử dụng một mã cử chỉ, từ ngữ để có thể hiểu được một thông tin chính thức hay phi chính thức được chuyển từ người phát tin đến người nhận tin.

Thứ ba, bản chất của giao tiếp là một quá trình luôn tiếp diễn, tiếp nhận thông tin mang tính hai chiều. Trong quá trình giao tiếp có 3 yếu tố liên quan: Thông tin, con người và phản hồi.

Trong quá trình trao đổi thông tin giữa con người với con người, xúc cảm, tình cảm giữa họ được xác lập. Đây chính là điểm khác biệt về giao tiếp giữa người và máy.

Tóm lại, giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin và tình cảm dựa trên sự trao đổi giữa hai hay nhiều người sử dụng một mã cử chỉ, từ ngữ để có thể hiểu được thông tin được chuyển từ người phát tin đến người nhận tin.

c) Đặc điểm của giao tiếp:

Giao tiếp trong hành chính được hiểu là *quá trình xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu nhất định của quản lý hành chính*. Trên cơ sở thu nhận thông tin, hai bên sẽ xây dựng, điều chỉnh mục tiêu, điều chỉnh hành vi qua sự tác động lẫn nhau để cùng hiểu biết về tình huống, có cùng tiếng nói, đem lại lợi ích nhiều nhất.

Hoạt động giao tiếp hành chính diễn ra qua hai mối quan hệ cơ bản:

Thứ nhất, giao tiếp trong nội bộ cơ quan hành chính nhà nước, gồm giao tiếp giữa cấp trên và cấp dưới và giao tiếp giữa cán bộ, công chức với nhau.

Thứ hai, giao tiếp giữa cán bộ, công chức đại diện cho cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức và công dân.

Giao tiếp trong hành chính có những đặc điểm cơ bản như sau:

- Tính mục đích
- Tính tổ chức
- Tính chuẩn mực
- Tính hiệu quả

d) Vai trò của giao tiếp:

Nói đến vai trò của giao tiếp, chúng ta thường xét nó ở một số điểm cơ bản như sau:

+ Vai trò của giao tiếp trong trao đổi thông tin: Nhờ có giao tiếp mà thông tin dưới các hình thức lời nói, biểu tượng, ký hiệu, hình ảnh, âm thanh,... được trao đổi giữa các cá nhân, giữa các nhóm người và giữa các tổ chức với nhau.

+ Vai trò của giao tiếp trong trao đổi tình cảm: Giao tiếp có vai trò cơ bản là tạo ra tình cảm gắn bó, thân mật và sự hiểu biết lẫn nhau trong công việc và sinh hoạt hàng ngày. Cuộc tiếp xúc, trao đổi không chỉ đơn thuần phát đi hay nhận lại thông tin mà người giao tiếp còn bày tỏ, chia sẻ cảm xúc, thái độ và tình cảm với nhau. Thông qua giao tiếp, lãnh đạo hiểu đồng nghiệp, người dân hơn, và ngược lại, giữa hai phía có thể cảm thông, chia sẻ khó khăn của nhau, nhu cầu của nhau, tạo nên sự gần gũi, đồng cảm với nhau. Có không ít trường hợp, qua giao tiếp đã giúp cho cả hai bên thay đổi tình cảm từ thái độ không thiện cảm sang thiện cảm.

+ Vai trò của giao tiếp trong quá trình ra quyết định: Thông qua giao tiếp trực tiếp, lãnh đạo mới biết được nhu cầu, nguyện vọng cấp thiết của đối tượng giao tiếp, trên cơ sở đó đưa ra những quyết định đúng đắn để giải quyết các vấn đề liên quan đến trách nhiệm, quyền lợi, cuộc sống của đồng nghiệp và người dân.

Có thể nhìn nhận vai trò giao tiếp từ cách tiếp cận khác gồm: (1) Vai trò giao tiếp trong đời sống xã hội; (2) Vai trò giao tiếp trong hoạt động hành chính; (3) Vai trò giao tiếp trong hoạt động quản lý, lãnh đạo.

2. Các nguyên tắc giao tiếp

a) Đảm bảo sự hài hòa về mặt lợi ích giữa các bên tham gia giao tiếp:

Nguyên tắc này dựa trên một thực tế có tính qui luật về mặt tâm lý của con người. Bất kỳ ai, khi thực hiện các quan hệ giao tiếp đều mong muốn, tin tưởng hoặc hy vọng rằng thông qua việc giao tiếp có thể đạt được một lợi ích nào đó cho mình hoặc cho chủ thể mà mình đại diện. Lợi ích mà con người

hướng tới có thể là vật chất (tài sản, đất đai,...), cũng có thể là lợi ích tinh thần (chẳng hạn trình bày oan ức bởi một quyết định không đúng, chưa thỏa đáng, mong được chia sẻ và cảm thông, hoặc một đề nghị ghi nhận một sự đóng góp của bản thân cho tập thể, cho xã hội...).

Nguyên tắc này đòi hỏi lãnh đạo thông qua hoạt động giao tiếp trực tiếp với nhân viên hoặc tổ chức phải chú ý những điểm cơ bản như sau:

- + Phải hiểu tâm lý của đối tượng giao tiếp, dành thời gian để tìm hiểu mục đích của đối tượng giao tiếp, đồng thời trong hoạt động giao tiếp này, cơ quan đơn vị mình cần đạt được mục đích gì.

- + Nếu là giao tiếp gián tiếp, cần dành thời gian giúp cơ quan và thủ trưởng thu thập những thông tin về phía đối tượng và những lợi ích mà họ hướng tới.

- + Trong quá trình giao tiếp, phải đặt mục tiêu sao cho mục đích của cơ quan mình đạt và lợi ích của đối tượng tham gia giao tiếp cũng được thỏa mãn một phần hay toàn bộ. Có như vậy việc giao tiếp mới đem lại kết quả cao. Ngược lại, nếu trong giao tiếp chỉ chú trọng tới lợi ích của cơ quan mình mà không chú ý tới hoặc gạt bỏ hoàn toàn lợi ích của đối tượng giao tiếp thì hoạt động giao tiếp này chưa hẳn đã là thành công (ngay cả khi kết quả được phía bên kia chấp thuận).

- + Ngay cả trong trường hợp lợi ích của đối tượng giao tiếp không được thỏa mãn thì người lãnh đạo cần phải tỏ thái độ cảm thông, chia sẻ chứ không thể có thái độ hiếu thắng hoặc thờ ơ.

b) Đảm bảo nguyên tắc bình đẳng trong giao tiếp:

Trong hoạt động giao tiếp, người lãnh đạo sẽ gặp phải nhiều đối tượng khác nhau (già - trẻ, nam - nữ, người dân tộc ít người hoặc đại diện các tổ chức...). Để giải quyết tốt vấn đề này thì cách thức tốt nhất là cần thực hiện nguyên tắc “mọi người đều quan trọng” nghĩa là mọi đối tượng giao tiếp đều phải được tôn trọng và đối xử tốt. Xét trong tính hiện thực của nó, bản chất con người là tổng hòa của mọi mối quan hệ xã hội. Một cá nhân, một cơ quan, một tổ chức muốn tồn tại và phát triển cần phải thiết lập và duy trì nhiều mối quan hệ khác nhau. Lãnh đạo thông qua hoạt động giao tiếp trực tiếp với công chức trong đơn vị, các tổ chức phải giúp cơ quan mở rộng mối quan hệ và tăng cường mối quan hệ sẵn có, đồng thời phải thiết lập các mối quan hệ mới tốt đẹp trong nội bộ đơn vị, giữa cơ quan với tổ chức bên ngoài.

c) Nguyên tắc hướng tới giải pháp tối ưu:

Lãnh đạo khi giao tiếp với tổ chức, với công chức, đồng nghiệp, cần đưa ra nhiều giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định.

Trong thực tế, để có thể tạo ra một sự hài hòa về mặt lợi ích của các bên giao tiếp không phải là dễ dàng và đơn giản. Điều này, ta dễ hiểu bởi mong muốn của các bên giao tiếp thì nhiều, nhưng đáp ứng và thỏa mãn những yêu

cầu đó lại chỉ có hạn. Vì vậy, việc một trong các bên hoặc nhiều bên khi tiến hành giao tiếp có thể không đạt lợi ích của mình như mong muốn. Vấn đề là phải xử lý công việc như thế nào để không chỉ thỏa mãn một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của mọi đối tượng giao tiếp mà còn phải làm cho đối tượng giao tiếp hiểu và chấp nhận thực tế ngay cả khi mục đích của họ không đạt.

Để làm được điều đó, trong quá trình giao tiếp, có thể đưa ra một số giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định. Mỗi bên tham gia vào quá trình giao tiếp cần xác định mục đích (lợi ích) cần đạt được, nhưng đồng thời cũng xác định mục đích đó có thể đạt được ở những mức độ nào (cao, trung bình hay thấp). Việc xác định những mức độ có thể đạt được sẽ giúp cho các đối tượng tham gia giao tiếp chuẩn bị sẵn sàng tư tưởng nhượng bộ trong điều kiện và giới hạn cho phép để có thể thương lượng với bên kia khi các điều kiện, tiêu chuẩn lý tưởng không đạt được.

Đảm bảo nguyên tắc này, khi giao tiếp các bên sẽ dễ dàng tìm thấy những mục tiêu chung, những lợi ích chung và trên cơ sở đó có thể cùng nhau tìm ra những giải pháp có thể làm hài lòng tất cả các bên.

Vận dụng nguyên tắc này, lãnh đạo thông qua hoạt động giao tiếp trực tiếp với đồng nghiệp, với tổ chức, người dân cần chú ý một số điểm sau:

- * Phải lắng nghe yêu cầu của đối tượng giao tiếp và nếu yêu cầu đó không thể đáp ứng được toàn bộ thì lãnh đạo cần đưa ra một số giải pháp có thể (trong phạm vi quyền hạn của mình) để họ có thể lựa chọn.

- * Khi được giao tổ chức, điều hành một cuộc họp, nếu có vấn đề phức tạp, chưa thống nhất, lãnh đạo có thể đưa ra một phương án để giải quyết vấn đề, sau đó đề nghị mọi người thảo luận, cân nhắc và quyết định lựa chọn một trong các phương án đó.

d) Tôn trọng các giá trị văn hóa:

Giá trị văn hóa là một phạm trù rộng lớn với những biểu hiện đa dạng của nó. Có giá trị văn hóa trong nước, có giá trị văn hóa của nước ngoài.

Trong điều kiện hội nhập quốc tế hiện nay cần đảm bảo tôn trọng truyền thống, văn hoá giao tiếp ứng xử của các dân tộc thuộc các nền văn hoá khác nhau.

Khi giao tiếp với cấp dưới:

Hãy tin và tín nhiệm nhân tài;

Hãy biết dùng người;

Hết sức quan tâm đào tạo, bồi dưỡng nhân tài;

Hãy lắng nghe ý kiến cấp dưới;

Hãy tôn trọng và quan tâm cấp dưới;

Hãy đến với nhân viên bằng tấm lòng và trái tim;

Đừng bao giờ quên lời hứa;

Phải biết khen chê kịp thời.

Giao tiếp với cấp trên cần chú ý:

Tuân thủ trật tự, thứ bậc, nguyên tắc làm việc, không được vượt cấp;

Cần phản ánh thường xuyên công việc (báo cáo).

Hãy tiếp nhận những lời phê bình một cách vô tư.

Phải biết quý trọng thời gian, cần báo cáo ngắn gọn, rõ ràng.

Hãy học những phong cách và kinh nghiệm tốt của họ.

Giao tiếp với tổ chức, nhân dân cần chú ý:

Tạo nên sự tin cậy với tổ chức, công dân khi tiếp xúc, giải quyết công việc thông qua việc đúng hẹn;

Chuẩn bị thông tin, văn bản, hồ sơ liên quan một cách đầy đủ, khoa học;

Trực tiếp đi thẳng vào vấn đề cần giải quyết, viện dẫn các văn bản hoặc chứng cứ cụ thể, dễ hiểu nhất...

3. Các hình thức giao tiếp

a) Giao tiếp chính thức và không chính thức:

+ Giao tiếp chính thức: Là loại giao tiếp mang tính công vụ, theo chức trách, phải tuân thủ quy định của pháp luật, theo một quy trình được thể chế hóa như: Hội họp, mít tinh, đàm phán, tiếp công dân tại trụ sở v.v.

+ Giao tiếp không chính thức: Là loại giao tiếp không có sự ràng buộc bởi những quy định có tính pháp lý nhưng tuân theo những tập quán xã giao, mang nặng tính cá nhân, như lãnh đạo trò chuyện riêng tư với nhân viên, giao tiếp với đồng nghiệp, v.v.

b) Giao tiếp trực tiếp và gián tiếp:

- Giao tiếp trực tiếp: là loại hình giao tiếp trong đó các chủ thể giao tiếp trực tiếp gặp gỡ (là giao tiếp mặt đối mặt, không qua phương tiện trung gian). Đây là loại hình giao tiếp phổ biến nhất trong đời sống và đem lại hiệu quả cao. Ví dụ: nói chuyện trực tiếp, phỏng vấn, trao đổi thảo luận, đàm phán...

- Giao tiếp gián tiếp: là loại hình giao tiếp trong đó các chủ thể tiếp xúc với nhau thông qua phương tiện trung gian như thư từ, email, điện thoại, các phương tiện kỹ thuật nghe, nhìn...

Trong quản lý hành chính ở địa phương, tùy thuộc vào điều kiện về không gian, thời gian, tài chính, tính pháp lý của giao tiếp mà lựa chọn hình thức giao tiếp cho phù hợp, việc kết hợp cả hai hình thức giao tiếp trên để giải quyết vấn đề thường mang lại hiệu quả cao hơn. Chẳng hạn gặp vấn đề phức tạp, nên tiến hành trao đổi thông tin dưới hình thức văn bản trước, sau đó mới tiến hành thảo luận trực tiếp. Như vậy, cả hai bên đều có cơ hội, thời gian để nghiên cứu các

vấn đề và chuẩn bị tốt cho cuộc gặp gỡ trực tiếp. Hoặc là, sau khi đã thỏa thuận với nhau về một vấn đề nào đó trong cuộc gặp gỡ mặt đối mặt, sau đó để khẳng định kết quả cuộc trao đổi bằng một văn bản.

c) Theo phương tiện giao tiếp:

- Giao tiếp bằng ngôn từ: Hoạt động giao tiếp bằng ngôn từ được thực hiện chủ yếu bằng hình thức âm thanh (bằng miệng), cũng như hình thức viết (văn bản) với kết quả cuối cùng là tạo ra những ngôn bản.

- Giao tiếp phi ngôn từ: Những công cụ giao tiếp phi ngôn ngữ như hình vẽ, vật tượng trưng, cử chỉ, điệu bộ, nét mặt, trang phục...

Khi thực hiện giao tiếp, cần kết hợp phi ngôn từ với ngôn từ: vừa nói vừa thể hiện qua thái độ, cử chỉ, điệu bộ, nét mặt...

4. Các yếu tố bảo đảm giao tiếp hiệu quả.

a) Cơ sở của giao tiếp có hiệu quả: Hoạt động giao tiếp có hiệu quả trước hết phải dựa vào sự hiểu biết lẫn nhau, tin cậy nhau, chia sẻ thông tin để đi đến giải pháp tối ưu nhất cho vấn đề giải quyết công việc. Giao tiếp có hiệu quả phải là giao tiếp có mục tiêu và đạt mục tiêu, phải có thái độ phục vụ, tôn trọng người dân dù bất luận trong tình huống nào.

b) Các yếu tố đảm bảo giao tiếp hiệu quả:

- Phải xây dựng một bản thông điệp có hiệu quả: Thông điệp cần phải đảm bảo những yêu cầu cơ bản:

- + Nội dung thông tin: phải chính xác, đúng nghĩa để tránh hiện tượng người phát tin bị người nhận tin hiểu nhầm.

- + Phương pháp truyền tin: ngắn gọn, dễ hiểu.

- + Phương tiện truyền tin: đảm bảo thông tin thông suốt

- + Thái độ truyền tin: tạo mối quan hệ hợp tác.

- Bảo đảm dòng chảy thông tin, nghĩa là: trong giao tiếp phải đảm bảo thông tin liên tục, không bị gián đoạn, ngắt quãng để người phát và nhận thông tin dễ chia sẻ với nhau.

- Bảo đảm ý nghĩa của thông điệp phản ánh được hiểu theo một nghĩa nhất định, tránh hiện tượng “Ông nói gà, bà nói vịt”.

- Nắm được môi trường xã hội khi giao tiếp (giao tiếp với ai? giao tiếp như thế nào? lúc nào? trong bao lâu?).

- Thực hiện sự đáp ứng, sự phản hồi cần thiết.

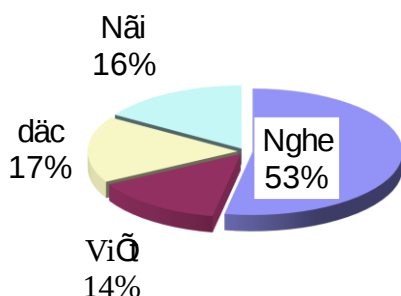
- Người phát tin và nhận tin (đặc biệt người phát tin) phải có kỹ năng sử dụng ngôn ngữ, các kiến thức cần thiết.

II. KỸ NĂNG NGHE HIỆU QUẢ

1. Vai trò của kỹ năng nghe trong giao tiếp hành chính

a) Vai trò: Nghe là một kỹ năng quan trọng trong hoạt động giao tiếp. Trong quá trình thực hiện hoạt động giao tiếp cả người phát tin lẫn người nhận tin đều phải sử dụng kỹ năng nghe. Trong các kỹ năng cơ bản của giao tiếp: “nói”, “viết”, “đọc”, “nghe” thì kỹ năng nghe chiếm thời lượng, thời gian nhiều nhất: 53% (Sơ đồ dưới đây).

Sơ đồ 3: Tỷ lệ các kỹ năng cụ thể trong giao tiếp



Tương quan giữa các kỹ năng giao tiếp cụ thể thể hiện tại bảng dưới đây.

Bảng 1: So sánh mối tương quan các hoạt động giao tiếp

	Nghe	Nói	Đọc	Viết
Phải học	Đầu tiên	Thứ 2	Thứ 3	Cuối cùng
Phải sử dụng	Nhiều nhất	Tương đối nhiều	Tương đối ít	ít nhất
Được dạy (Được học)	Ít nhất	Tương đối ít	Tương đối nhiều	Nhiều nhất

Như vậy, kỹ năng nghe trong hoạt động giao tiếp phải sử dụng nhiều nhất nhưng lại được dạy (được học) ít nhất hoặc chưa dạy bao giờ. Đặc biệt, đối với lãnh đạo làm nhiệm vụ giao tiếp trực tiếp với dân, với tổ chức thì hoạt động nghe có thể mất nhiều thời gian hơn thế nữa.

Nhờ có hoạt động nghe ta mới hiểu được nội dung thông tin và mới có thể dẫn tới các hành động tiếp theo trong quá trình giao tiếp. “Lắng nghe là chìa khóa để người ta hiểu vấn đề và thực thi hành động”. Nó cũng tạo nên nền tảng cho mối quan hệ tốt cho công việc. Nói cụ thể hơn, lắng nghe có thể đem lại những lợi ích cơ bản sau:

- Thực hiện tốt những gì được hướng dẫn và đưa ra lời khuyên một cách nhanh chóng và chính xác.

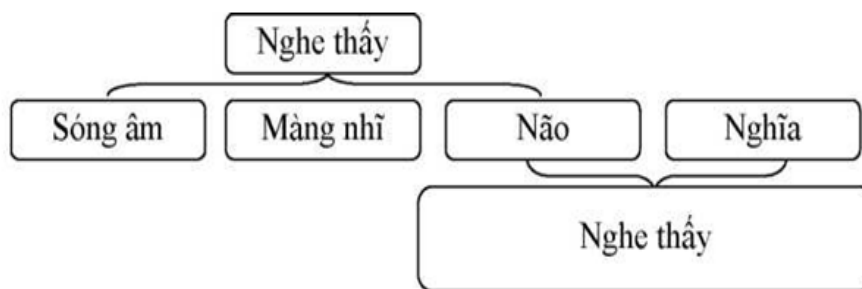
- Lấy được ý kiến từ người khác.
- Hiểu được nhu cầu, tình trạng của đối tượng giao tiếp.
- Hiểu được khó khăn của đối tượng cần giúp đỡ.

Như vậy, nghe là một phần quan trọng của giao tiếp. Sẽ chẳng có cách nào tốt để người lãnh đạo làm nhiệm vụ giao tiếp trực tiếp đồng nghiệp, với dân, với tổ chức xã hội thể hiện được sự tôn trọng của mình đối với họ bằng cách lắng nghe họ nói về nhu cầu của họ. Người lãnh đạo sẽ thực hiện kỹ năng giao tiếp tốt nhờ biết lắng nghe.

b) Cấu trúc của hoạt động nghe:

Cấu trúc cơ sở của hoạt động nghe có 4 yếu tố: người nói, thông điệp, kênh truyền dẫn và người nghe. Thông điệp là quá trình mã hóa những ý tưởng muốn diễn đạt. Kênh truyền dẫn là việc lựa chọn phương thức truyền đạt thông điệp, trong đó ngôn ngữ là một bộ phận quan trọng.

Khi nhận được thông tin, người nghe tiến hành giải mã. Người nghe thực hiện những bước xử lý thông tin nhận được như sau:



c) Phân loại các kiểu nghe:

Căn cứ vào mục tiêu của hoạt động nghe, người ta có thể chia “nghe” thành 5 kiểu như sau:

- Nghe giao tiếp xã hội;
- Nghe giải trí;
- Nghe thông tin;
- Nghe phân tích, ra quyết định;
- Nghe đồng cảm.

Tuy nhiên, sự phân chia này chỉ mang tính tương đối, bởi trong những trường hợp nhất định nó không tồn tại một cách biệt lập mà chúng hòa quyện với nhau trong những cuộc đàm thoại. Mỗi kiểu nghe có một mục đích khác nhau cho nên chúng ta cần phải có kỹ năng nghe tương ứng.

Trong giao tiếp cả người phát tin và người nhận tin đều phải sử dụng kỹ năng nghe. Liên quan đến hoạt động “nghe” là liên quan đến nội dung thông tin, cách phát tin, dẫn truyền tin, nhưng nội dung thông tin là quan trọng nhất. Để

đánh giá độ tin cậy của nội dung thông tin nghe được là phụ thuộc vào những yếu tố cơ bản sau:

- Vị thế và năng lực của người nói (người phát tin): Người nói ở vị trí nào? Trình độ ra sao? (có phải là chuyên gia về vấn đề đó không?);
- Kinh nghiệm sống của người nói gắn liền với tuổi tác;
- Tính khách quan của người nói;
- Sự chuẩn bị trước và sự tìm hiểu của người nghe về khuynh hướng tư duy của người nói.

2. Kỹ năng nghe hiệu quả

Những rào cản đối với việc lắng nghe

- Yếu tố thứ nhất: Thái độ của người nghe và người nói.

Nếu như cả hai phía giao tiếp (người nói và người nghe) có một thái độ thù địch hoặc thiếu tin cậy lẫn nhau thì khó mà có cuộc giao tiếp hiệu quả. Bởi trong quá trình giao tiếp, thiếu đi sự tôn trọng lẫn nhau sẽ tạo ra khoảng cách tâm lý giữa người nghe và người nói. Ngược lại, nếu có thái độ tôn trọng lẫn nhau thì sẽ tạo được một bầu không khí thân mật, cởi mở, thân thiện, thoải mái thì dễ cảm thông, chia sẻ với nhau, cùng nhau giải quyết vấn đề và cùng nhau đạt được mục đích tối đa trong giao tiếp.

- Yếu tố thứ hai: Yếu tố môi trường

Những điều mà người nghe mới trải qua và các yếu tố môi trường cũng tác động rất mạnh đến mức độ của người nghe đối với thông điệp của người nói. Ví như một căn phòng quá ồn, quá tối, quá lạnh, khoảng cách quá xa giữa hai người đang giao tiếp... sẽ tạo ra một cảm giác thiếu thoải mái cho người nghe khiến cho người nghe khó khăn trong tiếp nhận thông tin.

Vì vậy, đảm bảo môi trường giao tiếp không bị các tác động làm phân tán hoặc ngắt quãng là một điều hết sức cần thiết trong quá trình giao tiếp. Chúng ta có thể giảm tối đa sự phân tán bằng cách chọn một nơi thật yên tĩnh, ngăn các cuộc điện thoại gọi đến hoặc tắt điện thoại di động và ngăn chặn không cho người khác làm phiền.

Bên cạnh đó, chúng ta phải duy trì một khoảng cách vừa phải và hợp lý giữa người nói và người nghe. Nếu ngồi quá xa, người nghe sẽ không nghe rõ được nhưng ngược lại ngồi quá gần thì kể cả người nói lẫn người nghe sẽ cảm thấy không thoải mái. Vì vậy, trong giao tiếp, các đối tượng tham gia vào quá trình này phải tự điều chỉnh khoảng cách giữa người nói và người nghe sao cho phù hợp.

Trong giao tiếp phải dỡ bỏ tất cả mọi rào cản hữu hình giữa người nghe và người nói. Một chiếc bàn quá lớn cũng tạo ra một cảm giác xa cách và lạnh lùng. Một đồng tài liệu chất cao cũng có thể cản trở cuộc giao tiếp. Một môi

trường không bị cản trở sẽ giúp cho người nghe cảm thấy thoải mái và có thể trao đổi được nhiều thông tin hơn.

- Yếu tố thứ ba: Sự quá tải và phức tạp trong thông tin

Giao tiếp là một khoa học và nghệ thuật. Điều này đòi hỏi người nói và người nghe phải có một tư duy nhất định mới có thể đảm bảo giao tiếp có hiệu quả. Trước hết, đó là dung lượng của thông tin và cách lựa chọn thông tin.

Nếu người nghe nghe quá nhiều thông tin thì không thể tập trung vào những tin tức quan trọng và cần thiết. Đặc biệt là với người nói nhỏ, nói lộn xộn, mơ hồ thì cũng hạn chế đến việc nghe.

- Yếu tố thứ tư: Thiếu tập trung trong lắng nghe tất yếu sẽ đưa đến hiệu quả kém trong hoạt động giao tiếp. Với những biểu hiện cụ thể của sự thiếu tập trung trong lắng nghe mà chúng ta có thể bắt gặp như:

+ Người nghe chỉ chăm chú đến việc phát hiện ra những điểm gây mất tập trung ở người nói hơn là tập trung vào nội dung của thông điệp. Ví như người nghe sao nhãng bởi một đặc điểm về hình dáng hoặc một phong cách riêng.

+ Người nghe dễ bị các yếu tố tác động từ môi trường bên ngoài khiến cho họ thiếu tập trung như có ai đó đi ngang qua, tiếng chuông điện thoại reo hoặc cách ứng xử của những người khác trong phòng.

+ Người nghe không quan sát người nói nên không thấy hết được cách diễn đạt bằng điệu bộ, cử chỉ hay các tín hiệu khác nhằm giúp người nghe hiểu thêm về thông tin.

+ Người nghe làm nhiều việc cùng một lúc, chẳng hạn như vừa soạn thảo một văn bản nội bộ vừa lắng nghe người khác trình bày, vừa suy nghĩ tiếp về một điều gì đó dường như mang tính quan trọng hay khẩn cấp hơn lúc này.

- Yếu tố thứ năm: Nguyên nhân sinh lí:

+ Do tuổi tác

+ Người nghe có vấn đề về thính giác

+ Người nghe có thói quen nghe nhanh hơn nói.

Vấn đề quan trọng trong hoạt động giao tiếp là biết nhận lỗi trong sự thiếu tập trung thì cũng có nghĩa là đã định hướng được cách khắc phục tình trạng này. Đó cũng chính là một biểu hiện dẫn đến thành công trong giao tiếp.

Những rào cản của hoạt động nghe trong giao tiếp nếu không khắc phục cũng trở thành những nguyên nhân cơ bản gây nên nghe kém hiệu quả.

Rất ít người luyện tập *lắng nghe*. Lắng nghe sẽ hiệu quả hơn rất nhiều so với các kỹ thuật khác.

Nghe thấu cảm là nghe với mục đích để hiểu sâu tri thức và tình cảm, để nhìn nhận thế giới theo cách của người nói.

Đối với nghe để thấu hiểu, ngoài nội dung được truyền tải từ người nói thì người nghe phải quan sát cả thái độ người nói cộng với phán đoán, sự trải nghiệm trong cuộc sống hoặc cần có sự đồng cảm giao thoa giữa người nói với người nghe thì mới có thể thấu hiểu được “ý tại ngôn ngoại” của thông tin người nói phát ra. Đây là kiểu nghe ở mức độ cao.

3. Rèn luyện kỹ năng nghe hiệu quả

a) Tập trung chú ý vào người nói:

Thứ nhất: Thể hiện cho người nói biết sự chú ý của mình bằng cách:

- Phải bắt đầu bằng một thái độ tích cực và nhiệt tình: Điều này có nghĩa là người làm công tác tiếp dân luôn chuẩn bị sẵn sàng về mặt tinh thần, tình cảm và thể chất để lắng nghe. Nếu chưa có được điều này thì nên tìm cách trì hoãn cuộc giao tiếp. Hoàn toàn không nên thực hiện cuộc giao tiếp trong lúc không có thái độ tích cực.

Hơn thế nữa, trong giao tiếp, người nghe phải biết gạt bỏ những thành kiến và quan điểm riêng của mình đối với người nói. Những xúc cảm này có thể bóp méo hoặc vội vã xét đoán trước về thông tin của người nói, làm mất đi tính khách quan trong giao tiếp. Điều quan trọng nhất trong giao tiếp trực tiếp là cần có một sự mong muốn lắng nghe người nói.

- Phải duy trì việc giao tiếp bằng ánh mắt một cách thường xuyên và ngắn. Giao tiếp bằng ánh mắt với người đang nói làm cho họ thấy người nghe đang lắng nghe và quan tâm đến những gì mình đang nói. Chỉ cần đưa ánh mắt (không phải là liếc xéo, liếc trộm) nhìn người nói một cách nhẹ nhàng và thoải mái có thể làm tăng thêm sự tự tin cho người nói. Ngược lại, nếu nhìn chằm chằm liên tục vào mắt người nói có thể làm cho họ không thấy thoải mái.

- Chọn cách diễn đạt bằng điệu bộ cử chỉ “mở”: Người nghe chỉ cần một cử chỉ rất nhỏ và nhẹ nhàng là hãy nghiêng người về phía người nói hoặc ngồi xích lại gần hơn với người nói thì cũng đã thể hiện được sự quan tâm đến những điều mà người nói đang nói.

- Người nghe chọn cách ngồi đối diện với người nói và tập trung hoàn toàn vào người nói và giữ một tư thế thoải mái, không khoanh tay trước ngực (bởi vì việc khoanh tay trước ngực đôi khi được hiểu như là một sự phòng thủ). Đó cũng là một thủ thuật trong giao tiếp.

- Cũng cần lưu ý rằng: Việc hiểu người nói (xuất thân, quốc tịch, trình độ, tôn giáo) sẽ giúp cho người nghe thể hiện những điệu bộ và cử chỉ phù hợp. Việc sử dụng quá nhiều cách diễn đạt bằng điệu bộ cũng có thể làm cho mọi sự việc thêm phần căng thẳng, có khi còn gây ra sự hiểu nhầm.

Thứ hai: Tạo môi trường giao tiếp phù hợp, bằng cách:

- Duy trì một khoảng cách vừa phải và hợp lý giữa người nghe và người nói. Nếu người nghe ngồi xa người nói quá thì người nghe sẽ không nghe hoặc

nghe không rõ thông tin của người nói. Ngược lại, nếu người nghe ngồi gần người nói quá thì người nói có cảm giác không thoải mái.

Tuy nhiên, khoảng cách gần xa giữa người nói hay người nghe cũng bị ảnh hưởng bởi những nét văn hóa của từng vùng miền nên người nghe cũng phải hiểu để tự điều chỉnh khoảng cách giữa người nghe và người nói cho phù hợp với hoàn cảnh đối tượng cụ thể.

- Đảm bảo môi trường giao tiếp không bị các tác động khác làm phân tán hoặc ngắt quãng người nghe. Trước hết, người nghe phải loại bỏ yếu tố tâm lý bất lợi đan xen như vui buồn bất chợt. Điều đó sẽ dẫn tới hiện tượng phân tán sự chú ý lắng nghe, thậm chí nhầm lẫn khi nghe. Mặc dù, chúng ta cũng ý thức được rằng: Là con người, lẽ dĩ nhiên sẽ có những yếu tố tâm lý như vậy nhưng trong khi giao tiếp, người nghe muốn nghe có hiệu quả phải tỉnh táo để tự kiểm soát, tự điều chỉnh được yếu tố tâm lý xảy ra trong chính suy nghĩ nội tâm của mình.

Trong giao tiếp để đảm bảo hoạt động nghe liên tục thì người nghe nên tìm cách ngăn các cuộc điện thoại gọi đến hoặc tắt điện thoại di động. Đặc biệt, người nghe không để người khác làm phiền khi mình đang làm việc.

- Người nghe phải chủ động dỡ bỏ mọi rào cản hữu hình giữa người nghe và người nói. Ví như một chiếc bàn giao tiếp quá lớn tạo nên một khoảng cách quá xa sẽ kèm theo một sự lạnh lùng;

Một môi trường không bị cản trở sẽ giúp cho người nói thấy thoải mái hơn và trao đổi được thêm nhiều thông tin hơn. Việc này làm tăng thêm sự đồng điệu giữa người nói và người nghe.

Tóm lại người nghe luôn luôn phải tìm mọi cách để chứng tỏ cho người nói biết rằng: “Tôi đang chú ý nghe ông (bà) nói đây”. Làm được điều này chính là đã tạo nên bước thành công ban đầu của giao tiếp.

b) Khuyến khích người nói: Người nghe có thể sử dụng các thủ thuật như sau:

- Tạo cơ hội cho người nói được trình bày:
- + Không ngắt lời người nói khi chưa cần;
- + Không vội vàng tranh cãi hay phán quyết;
- + Hãy để cho người nói tự bộc lộ hết cảm xúc, suy nghĩ hay một quyết định nào đó. Có thể bằng những câu hỏi nhẹ nhàng như:

* “Ông, bà có muốn nói về điều này không?”

* “Ông, bà dường như đang có sự lo lắng, bức xúc?”...

- Khuyến khích bằng lời và không bằng lời: Sử dụng các cử chỉ tích cực và có tính hỗ trợ: gật đầu để chứng tỏ sự đồng tình của người nghe với người nói; ghi chép của người nghe thể hiện với người nói rằng mình đang chú ý một cách nghiêm túc với những gì mà người nói đang nói.

Nói những câu từ mang tính hỗ trợ: Vâng; xin ông (bà) cứ tiếp tục nói; Thế à! Tôi biết; Tôi hiểu; Ông (bà) hãy nói cho tôi biết thêm về điều này.

- Hỏi thăm một cách lịch sự: Người nghe muốn biết thêm thông tin, rõ thêm thông tin còn mơ hồ, thì có thể hỏi người nói những câu hỏi mang tính khuyến khích thân thiện: Có thể thực hiện mục đích này bằng một số giải pháp cụ thể sau:

+ Sử dụng các câu hỏi “mở” để lấy thêm thông tin hoặc để kiểm soát cuộc nói chuyện. Câu hỏi được sử dụng vào các trường hợp cụ thể khi:

* Người nói tỏ ra khó bắt đầu cuộc giao tiếp hoặc đang ngập ngừng, lưỡng lự. Sử dụng câu hỏi kiểu sau:

“Bây giờ ông (bà) muốn nói điều gì ? ”

“Tại sao ông (bà) lại lưỡng lự khi nói điều này ?”

* Người nghe muốn hiểu phạm vi rộng hơn:

“Ông (bà) có thể nói rõ hơn về vấn đề... ”

“Thế còn vấn đề này... ”

* Người nghe muốn biết về các vấn đề, ý tưởng hay cảm tưởng của người nói:

“Ông (bà) có thể cho biết cảm tưởng của mình về... ”

“Ông (bà) gặp vấn đề gì khi giải quyết việc... ”

* Người nghe muốn người nói tự khám phá một điều gì đó ở chính họ:

“Ông (bà) nghĩ thế nào về vụ việc?”

“Ông (bà) thấy tình hình này thế nào?”

* Người nghe muốn làm rõ một điều gì đó:

“Ông (bà) nói... có ý nghĩa gì?”

“Ông (bà) có thể cho biết thêm về?”

* Người nghe muốn kiểm soát cuộc nói chuyện hoặc chuyển sang một chủ đề cụ thể nào đó.

“Xin ông (bà) quay trở lại vấn đề...”

“Xin ông (bà) cho biết thêm thông tin chi tiết về...”

+ Hạn chế sử dụng câu hỏi “đóng”, chỉ sử dụng câu hỏi đóng trong các trường hợp thật cần thiết khi:

* Thời gian của người nghe hạn chế: “*Ông (bà) có câu hỏi nào nữa về vấn đề này?*”.

* Biết được tình hình, số liệu, thông tin mà người nghe đang cần:

“Ông (bà) có chấp nhận đề nghị của chúng tôi không?”

* Người nói tỏ ra lan man hoặc lạc chủ đề

“Xin ông (bà) nên nói thẳng vào vấn đề này...”

+ Sử dụng các câu hỏi “tại sao” khi cần thiết, loại câu hỏi này được sử dụng trong các trường hợp:

* Người nghe cần tìm ra vấn đề hay mối lo ngại chính:

“Tại sao ông (bà) lại nói với chúng tôi như vậy?”

* Người nghe muốn tìm hiểu kỹ hơn về những cảm nghĩ sâu xa đằng sau những gì được nói ra:

“Tôi có cảm giác rằng ông (bà) thật sự không hài lòng việc này nhưng ông (bà) lại tỏ ra bình thường. Tại sao vậy?”

Loại câu hỏi này mang tính phòng thủ và đôi khi còn coi là “đe dọa”, cho nên tốt nhất là ít dùng nó mà điều cơ bản phải tạo ra được môi trường thân thiết, gần gũi tạo nên sự tự tin cho người nói.

+ Tránh ngắt lời người nói: Nghe người nói hết câu, hết ý; không vội vàng ngắt ngang người nói.

* Ghi lại ý chính trong khi nghe

c) Phản hồi lại sau khi nghe: Phản hồi là một phần quan trọng trong quá trình giao tiếp. Người nghe (người nhận) cần đưa ra phản hồi cho người nói (người gửi) để chứng tỏ rằng đã nhận được thông điệp và hiểu nó ở mức độ nào đó.

+ Một số phương pháp sử dụng để đưa ra phản hồi như diễn giải, làm rõ, tóm tắt lại, thông cảm.

Kết luận: Rèn luyện kỹ năng lắng nghe phục vụ cho hoạt động giao tiếp nhất là giao tiếp trực tiếp cần chú ý 3 kỹ năng cơ bản:

- Tập trung chú ý vào người nói
- Khuyến khích người nói
- Phản hồi lại những gì nghe được.

III. KỸ NĂNG NÓI HIỆU QUẢ

1. Vai trò của nói trong giao tiếp với đồng nghiệp, với công dân

Nói là hình thức giao tiếp trực tiếp, được sử dụng nhiều trong các hoạt động giao tiếp với đồng nghiệp, với công dân, tổ chức và là hình thức đem lại hiệu quả cao trong giao tiếp. Khi tiếp xúc với đồng nghiệp, với công dân, tổ chức đều phải cần đến kỹ năng nói. Cụ thể là:

- Trực tiếp giải quyết các thủ tục và công việc liên quan đến chức năng, trách nhiệm và quyền hạn của mình (trình bày, giải thích, hướng dẫn, hoà giải bất đồng, tranh chấp, giải quyết khiếu nại, tố cáo...).

- Giải thích, tuyên truyền, phổ biến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước; vận động đông đảo nhân dân thực hiện quyền và nghĩa vụ, tham gia các phong trào thi đua yêu nước, các chương trình phát triển kinh tế - xã hội, giữ gìn an ninh trật tự và phòng chống các tệ nạn xã hội ở địa phương...

- Tiếp xúc với các đại diện của dân qua các tổ chức quần chúng ở cấp huyện như Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ, Công đoàn...; đối thoại trực tiếp với công dân và tổ chức nhằm thu thập thông tin phục vụ công tác triển khai chính sách, pháp luật; thăm dò ý kiến, dư luận của nhân dân để điều chỉnh các biện pháp quản lý hành chính cho phù hợp và hiệu quả.

- Thăm hỏi trong những ngày lễ hoặc lúc đồng bào gặp khó khăn.

Kỹ năng nói hiệu quả là khả năng biểu đạt bằng lời nói, là một loại năng lực thể hiện qua khẩu ngữ để truyền đạt thông tin, biểu đạt tư tưởng, tình cảm một cách chính xác, sinh động, có sức thuyết phục.

Ở thời kỳ mà thông tin mở rộng, dân trí nâng cao thì quần chúng càng đòi hỏi cán bộ, công chức giao tiếp, trao đổi, xử lý công việc có văn hoá, nhạy bén, hiệu quả. Có kỹ năng nói tốt không những làm cho việc giải quyết công việc đạt hiệu quả hơn, mà còn giúp công chức tự khẳng định bản thân trước tập thể, tự nâng cao uy tín của mình.

Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/08/2007 của Thủ tướng Chính phủ quy định về văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước như sau: “Trong giao tiếp ở công sở, cán bộ, công chức phải có thái độ lịch sự, tôn trọng đồng nghiệp; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc. Cán bộ, công chức phải lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp; công bằng, vô tư, khách quan khi nhận xét, đánh giá, thực hiện dân chủ và đoàn kết nội bộ. Khi giao tiếp với dân, cán bộ, công chức phải gần gũi với nhân dân, có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; không được hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà cho nhân dân khi thi hành công vụ...”.

Văn hóa giao tiếp:

Với cấp trên: Là quá trình tương tác gắn với việc đề đạt ý kiến, nguyện vọng, phản hồi,... từ cấp phòng với lãnh đạo cơ quan.

+ Tôn trọng địa vị và chăm chú lắng nghe ý kiến của cấp trên.

+ Duy trì khoảng cách vừa phải và chọn thời điểm thích hợp để giao tiếp, xin ý kiến.

+ Chủ động nhận trách nhiệm đối với nội dung và ý kiến đưa ra.

+ Chuẩn bị kỹ điều cần nói.

- Khi giao tiếp với cấp trên nên tránh:

+ Nội dung đề đạt không rõ ràng, thông tin thiếu chính xác.

+ Cho rằng mọi công việc do cấp trên quyết định và thường xuyên báo cáo khó khăn với cấp trên.

- Với cấp dưới: Giao tiếp với cấp dưới nhằm phân công, hướng dẫn công việc; trả lời những vấn đề chưa rõ hay thắc mắc; khuyến khích nhân viên tham gia vào công việc chung; tạo nguồn cảm hứng làm việc cho nhân viên của phòng. Lãnh đạo cần chăm chú lắng nghe, chắt lọc thông tin, thể hiện sự sẻ chia, thông cảm, đưa ra những chỉ dẫn cụ thể, và thể hiện sự công bằng trong ứng xử.

- Giao tiếp ngang: Chủ yếu nhằm phối hợp công tác với các đơn vị khác để giải quyết công việc. Giao tiếp ngang đòi hỏi lãnh đạo phòng phải có uy tín và tinh thần tập thể vì quyền lợi chung. Như vậy mới tránh được thái độ cục bộ, không chia sẻ thông tin, không hợp tác giải quyết công việc chung.

2. Rèn luyện kỹ năng nói (sử dụng ngôn ngữ cử chỉ và ngôn ngữ lời nói)

Trong quá trình cải cách nền hành chính nhà nước và thực hiện phát huy dân chủ ở cơ sở hiện nay, việc tiếp cận trực tiếp với công dân, tổ chức ngày càng được đề cao và là một trong những hoạt động quan trọng của cơ quan nhà nước. Chính vì vậy, rèn luyện và hoàn thiện kỹ năng nói là biện pháp quan trọng đảm bảo hiệu quả trong giao tiếp với công dân nói riêng và nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước nói chung. Khác với ngôn ngữ trong văn bản, khi nói cần sử dụng cả ngôn từ và các yếu tố phi ngôn từ, nghĩa là cần xem xét "nói cái gì" và "nói như thế nào".

a) Sử dụng ngôn ngữ nói: Ngôn ngữ nói được hiểu là hệ thống những câu, từ và các nguyên tắc kết hợp chúng mà những người trong cộng đồng dùng làm phương tiện truyền đạt thông tin cho nhau.

Khi sử dụng ngôn ngữ nói cần đảm bảo các yêu cầu sau:

- Chính xác, rõ ràng: Nên

+ Biết lắng nghe nhằm mục đích tiếp nhận, phân tích thông tin và trên cơ sở đó xây dựng thông điệp trả lời (nói, phản hồi) chính xác, có hiệu quả.

+ Nắm vững pháp luật; nắm rõ vấn đề, hồ sơ trước khi tiếp dân giải quyết khiếu nại hay hoà giải.

+ Hỏi lại, chốt lại vấn đề để chắc chắn là đã hiểu được yêu cầu hay nội dung trình bày của người dân.

+ Thông tin mà công chức truyền đạt phải chân thực, chính xác.

+ Phải nói làm sao để mọi người có thể hiểu một cách rõ ràng và đúng như nội dung người nói muốn truyền đạt.

+ Sử dụng các câu hỏi để người nghe nhắc lại thông điệp một cách chính xác, qua đó biết được họ đã hiểu đúng hay chưa.

+ Tạo được sự chú ý của người nghe. Cần làm cho mọi người tập trung trước khi nói bằng cách đưa ra một câu hỏi hay câu mào đầu như: sau đây tôi muốn nói về vấn đề, về việc...

Không nên:

- + Dùng những từ ngữ và cách nói có thể gây ra hiểu lầm.
- + Phản hồi sớm khi chưa suy nghĩ và phân tích kỹ càng nội dung thông điệp và ý tưởng, mục đích của người chuyển tải thông điệp.
- + Quán tính luôn luôn phản ứng, chống đối lại ý kiến của người khác.
- + Không kết luận hoặc kết luận không rõ ràng khiến người nghe không nắm bắt được nội dung chủ chốt mà người nói muốn truyền đạt.
- Dễ hiểu, có sức thuyết phục: cần chú ý
- + Sử dụng từ ngữ phổ thông, gần gũi với cuộc sống của người dân, phù hợp với từng đối tượng.
- + Tránh dùng thuật ngữ chuyên môn phức tạp. Nếu sử dụng những thuật ngữ mới cần giải thích rõ.
- + Suy nghĩ một cách rõ ràng về những điều định nói; diễn tả ý tưởng dứt khoát, đi thẳng vào chủ đề.
- + Nói ngắn gọn, cô đọng, kết cấu câu đơn giản diễn đạt theo trật tự logic.
- + Sử dụng hình ảnh, từ ngữ sống động, hình tượng quen thuộc với người dân, chuyển từ phức tạp thành đơn giản, những điều khó hiểu thành dễ hiểu.
- + Trong các trường hợp giải thích, hướng dẫn, đề lời nói có sức thuyết phục và người nghe luôn sẵn sàng hưởng ứng một cách tích cực, cần luôn giải thích tại sao người dân cần phải làm như vậy.

Không nên:

- + Nói không có bố cục rõ ràng.
 - + Trình bày dài dòng.
 - + Nội dung nói không mạch lạc, thiếu logic.
 - + Thiếu sự quan tâm tới thái độ, trình độ của đối tượng giao tiếp.
 - Khách quan, lịch sự: Lời nói của công chức trong giao tiếp với công dân và tổ chức là tiếng nói nhân danh nhà nước chứ không phải là của riêng cá nhân, vì vậy phải thể hiện tính khách quan, trang trọng, uy nghiêm.
- Lời nói trang trọng, lịch sự, thể hiện sự tôn trọng nhân dân, tăng uy tín của bản thân cán bộ lãnh đạo và cơ quan tiếp dân, phản ánh trình độ giao tiếp, văn hoá, văn minh trong hành chính.
- + Chú ý khi sử dụng cách xưng hô.
 - + Sử dụng ngôn từ và cách diễn đạt nhã nhặn, lịch thiệp.

+ Không dùng lời lẽ thiếu nghiêm túc, có tính mỉa mai, châm chọc, xúc phạm người nghe.

+ Không dùng tiếng lóng, từ thông tục.

+ Tránh thói quen ngắt lời người khác để trình bày ý kiến của mình, đôi khi đơn thuần chỉ nhằm mục đích “thể hiện”.

- Giọng nói: Trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói, việc người nói phát âm có chuẩn hay không, có rõ ràng hay không, giọng nói của họ như thế nào, tốc độ nhanh hay chậm có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả của quá trình giao tiếp.

- Phát âm: Trước hết, phát âm không chuẩn sẽ gây khó khăn cho người nghe trong việc hiểu ý nghĩa của lời nói, thậm chí là hiểu sai hoặc không hiểu được, đặc biệt trong trường hợp người nói và người nghe tiếp xúc với nhau lần đầu. Âm lượng cần ở mức đủ để nghe, nếu như vậy thì người nghe sẽ không phải yêu cầu nhắc lại những thông tin đã nói.

- Tông giọng: Tông giọng thường phản ánh một cách chân thật cảm xúc, tình cảm của người nói, cho nên nó có sức truyền cảm to lớn. Cần nói bằng giọng điệu phù hợp với hoàn cảnh, tình huống để giúp cho việc thể hiện thông điệp một cách chính xác.

Ví dụ: Sử dụng giọng nói nhẹ nhàng, âm áp để giải thích, thuyết phục, hoà giải làm cho người nghe cảm thấy thoải mái, dễ chịu. Giọng nói rõ ràng, dứt khoát, quyết đoán khi cần thể hiện uy lực, mệnh lệnh phải tuân thủ. Nói về những tin vui thì nên nói với giọng vui vẻ.

- Nhịp điệu, ngữ điệu: Trong khi nói, tốc độ, nhịp độ nói, cách nhấn giọng cũng có ý nghĩa quan trọng. Luôn phải nói rõ ràng, không lảm bảm hay luyến thối. Tuỳ thuộc vào tình huống cụ thể mà nói nhanh hay chậm. Tuy nhiên, nói nhanh quá sẽ làm người nghe khó theo dõi, còn nói chậm quá dễ làm người nghe buồn chán. Cũng cần phải chú ý đến cả nhịp điệu, ngữ điệu nói, còn người nên nói lúc trầm, lúc bổng, lúc lên giọng, xuống giọng thì lời nói mới nổi bật lên, mới hấp dẫn người nghe.

Lời nói có được rõ ràng, khúc chiết, làm cho người nghe chú ý hay không phụ thuộc nhiều vào cách nhấn giọng: biết nhấn mạnh những lời quan trọng và lướt đi những lời nói phụ. Muốn nhấn giọng cho đúng cần hiểu rõ mình muốn nói gì và suy nghĩ, đắn đo từng lời một. Tránh lạm dụng vì lơ đãng những từ lấp chỗ trống bằng những từ không có nghĩa gì cả như “à”, “ờ”...

Giọng nói, tốc độ, nhịp độ nói của mỗi người bị chi phối nhiều bởi những đặc điểm về giới tính, cấu tạo thanh quản của người đó, môi trường ngôn ngữ bao quanh họ từ khi còn ấu thơ, nhưng sự rèn luyện cũng có ý nghĩa quan trọng.

b) Sử dụng ngôn ngữ cử chỉ: Ngôn ngữ cử chỉ là các yếu tố đi kèm theo ngôn từ trong khi nói như cách đi đứng, cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt, vẻ mặt, tư thế, trang phục, khoảng cách, vị trí...

Trong hoạt động giao tiếp trực tiếp, ngôn từ chỉ chiếm một phần những điều truyền đạt. Sử dụng các yếu tố phi ngôn từ có ý nghĩa hết sức quan trọng vì giúp nắm bắt chính xác hơn thái độ của người nói và giúp tăng thêm giá trị biểu đạt của ngôn từ, đem lại hiệu quả cao cho lời nói. Trên thực tế, những điều không nói ra đôi khi lại quan trọng hơn những điều nói ra. Chính yếu tố này góp phần tạo ra nghĩa cho ngôn ngữ. Hầu như mọi người tin "nói như thế nào" nhiều hơn "nói cái gì".

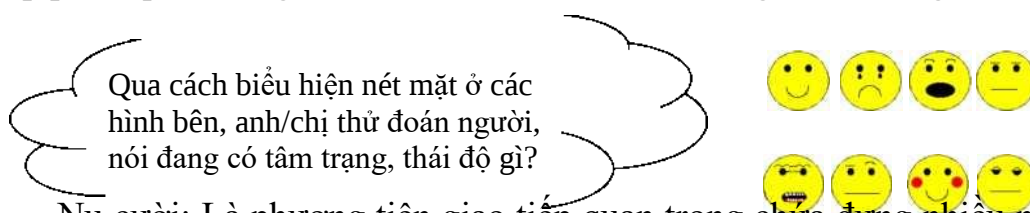
- Ánh mắt: Ánh mắt phản ánh tâm trạng, những xúc cảm, tình cảm của con người như vui, buồn, tức giận, sợ hãi, lo lắng hay yên tâm. Ánh mắt cũng có thể cho ta biết mong muốn, ý nghĩ của người đối thoại..

Trong khi nói, ánh mắt giúp đem đến mối liên hệ gần gũi, thân thiện với người nghe, tạo sự sinh động khi nói, nhấn mạnh những điểm quan trọng, giúp lời nói dễ hiểu hơn, và bao quát được người nghe. Vì vậy, trong giao tiếp nhất thiết phải biết sử dụng mắt, biết giao tiếp bằng mắt..

Để sử dụng mắt có hiệu quả, cần lưu ý một số điểm sau đây:

- + Nhìn thẳng vào người đối thoại.
- + Không nhìn người khác với ánh mắt coi thường, giễu cợt.
- + Không đảo mắt hoặc đưa mắt liếc nhìn một các vụng trộm.
- + Không nheo mắt hoặc nhắm cả hai mắt trước mặt người khác.

- Nét mặt: Nét mặt biểu hiện thái độ, cảm xúc của con người: Vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận, hoài nghi... Nét mặt còn cho ta biết ít nhiều về cá tính con người. Người vô tư, lạc quan, yêu đời thì nét mặt thường vui vẻ, người vất vả, phải lo nghĩ nhiều thì vẻ mặt thường căng thẳng, trầm tư... Trong giao tiếp, cùng với nụ cười, nét mặt là yếu tố thường được người khác chú ý quan sát, nó góp phần quan trọng vào việc tạo nên hình ảnh trong con mắt người khác.



- Nụ cười: Là phương tiện giao tiếp quan trọng chứa đựng nhiều nội dung phong phú. Nụ cười không chỉ biểu hiện thái độ, tình cảm của con người mà cả những nét tính cách nhất định của họ nữa. Nụ cười phải tự nhiên, chân thành, phù hợp hoàn cảnh thì mới có hiệu quả.

- Động tác: Động tác cũng là một loại ngôn ngữ không có âm thanh trong giao tiếp, bao gồm các cử chỉ bằng đầu, như gật đầu, lắc đầu; các cử chỉ bằng tay, cử chỉ này làm cho câu chuyện trở nên sinh động, lời cuốn hơn. Nên:

- + Tự nhiên, chân thành.
- + Thể hiện sự tôn trọng người nghe.

+ Có tác dụng hỗ trợ, minh họa cho ngôn từ để làm tăng hiệu quả truyền đạt thông tin.

+ Phù hợp với từng ngữ cảnh, đối tượng giao tiếp và tình huống cụ thể.

- Tư thế: Tư thế có vai trò quan trọng trong giao tiếp, có thể xem nó như cái khung hay nền cho hình ảnh của chúng ta. Một người có vẻ bề ngoài đẹp, cơ thể khoẻ mạnh nhưng tư thế không đường hoàng thì vẻ đẹp đó cũng kém phần giá trị. Trong giao tiếp, có ba tư thế chủ yếu: đi, đứng và ngồi. Trong những quan hệ giao tiếp chính thức, dù là ngồi trên ghế thường hay trên ghế đệm sa lông, tốt nhất không nên ngồi choán hết chỗ, không nghiêng về một bên, lưng và đầu phải thẳng để tỏ ra là người có tinh thần cao và đang sẵn sàng tiếp chuyện. Nếu ngồi lâu, cảm thấy mệt, có thể tựa lưng, nhưng không được duỗi chân ra theo kiểu nửa nằm, nửa ngồi. Khi ngồi, tay đặt lên tay vịn của ghế hoặc lên đùi, hoặc lên bàn nếu có bàn ở phía trước; hai chân nên khép lại, nam giới có thể bắt chéo chân nhưng không ghé chân quá cao, không rung chân, nữ giới có thể gác chân lên nhau nhưng không được duỗi thẳng ra phía trước.

IV. KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH HIỆU QUẢ

1. Vai trò của thuyết trình trong công tác

Thuyết trình là trình bày bằng lời trước nhiều người về một vấn đề nào đó nhằm cung cấp thông tin hoặc thuyết phục, gây ảnh hưởng đến người nghe.

Thuyết trình đóng vai trò to lớn trong sự thành công của mỗi cá nhân. Thuyết trình mang lại hình ảnh, tác phong và quan trọng hơn là sự tự tin khi đứng trước một đám đông. Kỹ năng thuyết trình sẽ giúp công chức:

- Thể hiện, truyền đạt được những quan điểm, chủ trương, biện pháp của nhà nước, của các cơ quan, tổ chức cấp trên đến đối tượng thực hiện là cán bộ, công chức và nhân dân.

- Thuyết phục được mọi đối tượng hiểu, ủng hộ hoặc thực hiện những ý tưởng, kế hoạch do mình đề xuất.

- Giải thích, hướng dẫn, thuyết phục, thương lượng thành công với đối tượng giao tiếp.

- Nâng cao chất lượng công tác, nâng cao uy tín của cá nhân và tổ chức.

Trong quá trình hoạt động và công tác, công chức phải thường xuyên thực hiện hoạt động thuyết trình với thành viên của tổ chức, với cấp trên và với quần chúng nhân dân; trình bày một vấn đề hoặc tuyên truyền, phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước.

2. Mục đích

Mục đích của thuyết trình nói chung là vì người nghe, giúp người nghe nắm vững kiến thức, kỹ năng, thay đổi thái độ, hình thành tình cảm sau khi nghe bài thuyết trình.

Mục đích cần đạt được đối với buổi thuyết trình như sau:

- Nhằm trang bị nhận thức cho người nghe: nhằm để truyền tải một thông tin quản lý; phổ biến văn bản, chính sách, chế độ, quy định; chia sẻ những thông tin khoa học mới.

- Hình thành cảm xúc cho người nghe: Giáo dục lương tâm, đạo đức, trách nhiệm và sự cống hiến; hình thành các chuẩn mực và hệ thống giá trị nhân văn của con người; tình cảm yêu thương con người, yêu công việc, yêu ngành, yêu nghề.

- Thúc đẩy hành động cho người nghe: thúc đẩy động cơ, lòng nhiệt tình cống hiến, làm việc thực tế một cách có hiệu quả; tự nguyện phấn đấu hành động vì quyền lợi và nghĩa vụ của mỗi người ở mỗi cương vị khác nhau; giúp người nghe chiếm lĩnh kỹ năng, hình thành hành vi ứng xử đẹp trong thực tế cuộc sống.

3. Yêu cầu

Muốn thực hiện thuyết trình có hiệu quả, các công chức cần nắm vững những yêu cầu cơ bản sau:

- Yêu cầu về nội dung

+ Thứ nhất, thông tin thuyết trình phải đúng mục đích, đúng chủ đề, đúng trọng tâm, đáp ứng đúng mong muốn của người nghe. Yêu cầu này đòi hỏi công chức khi thực hiện một hoạt động thuyết trình phải xác định: mình sẽ nói về vấn đề gì? Nói cho ai? Nói ở đâu? Trong hoàn cảnh nào? Và vấn đề mình định nói có phải là vấn đề mà người nghe quan tâm hay không?

+ Thứ hai, thông tin thuyết trình cần chính xác, rõ ràng, có độ tin cậy cao. Đây là một yêu cầu quan trọng, vì sẽ tạo uy tín và niềm tin của người nghe đối với người thuyết trình. Muốn vậy, trước khi định nói hoặc cung cấp thông tin gì cho người nghe khi thuyết trình, công chức phải chuẩn bị và chọn lọc những thông tin có căn cứ, cơ sở, nguồn gốc rõ ràng (Căn cứ vào văn bản pháp lý, căn cứ vào tình hình thực tiễn, căn cứ vào báo cáo của cấp dưới hoặc qua phản ánh của người dân). Trong trường hợp sử dụng những thông tin chưa rõ nguồn, độ tin cậy không cao thì cần nói rõ để người nghe cẩn thận khi sử dụng.

Ví dụ: Khi giải thích cho người dân về chế độ, chính sách công chức cần nêu rõ các quy định tại văn bản cụ thể (tên văn bản, số, ký hiệu, ngày tháng, tác giả, số điều khoản liên quan), còn hiệu lực, không nên nói chung chung là theo quy định của nhà nước hiện nay. Trong trường hợp công chức nghe các thông tin phản hồi của người dân, nhưng chưa xác minh thì cũng nên nói rõ và khẳng định là sẽ kiểm tra để làm rõ vấn đề rồi thông báo lại cho nhân dân.

+ Thứ ba, thông tin thuyết trình cần có tính mới. Yêu cầu này đòi hỏi công chức biết chọn lọc các thông tin liên quan thiết thực, nhưng người nghe chưa biết (ví dụ: một chính sách mới ban hành có lợi cho người dân); hoặc thuyết phục người nghe nên có cách nhìn nhận vấn đề, cách nghĩ khác theo xu hướng tiến bộ; cung cấp cách lý giải khác về một vấn đề; hệ thống, tổng kết những vấn

đề rời lẻ thành những vấn đề, hiện tượng có tính quy luật cung cấp thông tin rộng hơn cho người nghe.

- Yêu cầu về phương pháp thể hiện: Để một hoạt động thuyết trình đạt hiệu quả cao, bên cạnh việc chuẩn bị nội dung, vấn đề phương pháp thể hiện thuyết trình đóng vai trò hết sức quan trọng.

+ Yêu cầu chung: các phương pháp được sử dụng khi thuyết trình phải đa dạng. Nói cách khác, khi thuyết trình, công chức phải sử dụng nhiều phương pháp khác nhau; các phương pháp được sử dụng phải phù hợp với mục đích và hoàn cảnh diễn ra thuyết trình và việc vận dụng phải linh hoạt.

+ Một số phương pháp cơ bản cần chú ý vận dụng khi thuyết trình như:

* Cách thể hiện thái độ với người nghe qua cử chỉ, hành vi.

* Cách sử dụng ngôn ngữ để truyền tải nội dung.

* Cách sử dụng các phương tiện hỗ trợ nghe – nhìn: máy chiếu, hệ thống âm thanh, video, bản in để phát...

* Cách chọn trang phục khi thuyết trình.

- Yêu cầu về hiệu quả: Một hoạt động thuyết trình được coi là có hiệu quả nếu đạt được mục đích, mục tiêu mà người thuyết trình mong muốn với những mức độ khác nhau. Thông thường, hiệu quả của một hoạt động thuyết trình được đánh giá ở 3 mức độ:

+ Người nghe hiểu được những thông tin mà công chức cung cấp, truyền tải.

+ Người nghe không chỉ hiểu mà còn tỏ thái độ đồng thuận với các vấn đề, các quan điểm, các biện pháp mà người thuyết trình đưa ra hoặc đề xuất.

+ Người nghe không chỉ đồng thuận mà còn ủng hộ, thực hiện và làm theo.

Trên thực tế, không phải mọi hoạt động thuyết trình đều phải đạt được cả 3 mức độ nói trên. Có những trường hợp chỉ cần người nghe hiểu được vấn đề (ví dụ: chính sách đất đai; có trường hợp người nghe đồng thuận, đồng ý với việc giải phóng đền bù...), nhưng người nghe cũng có thể chưa đồng thuận đòi hỏi phải có biện pháp giải quyết. Nếu chưa đồng thuận thì công chức cần có các hoạt động thuyết trình tiếp theo để người dân hiểu, thay đổi dần nhận thức. Mức độ cao nhất là người dân hiểu, đồng thuận và ủng hộ, làm theo các yêu cầu đưa ra.

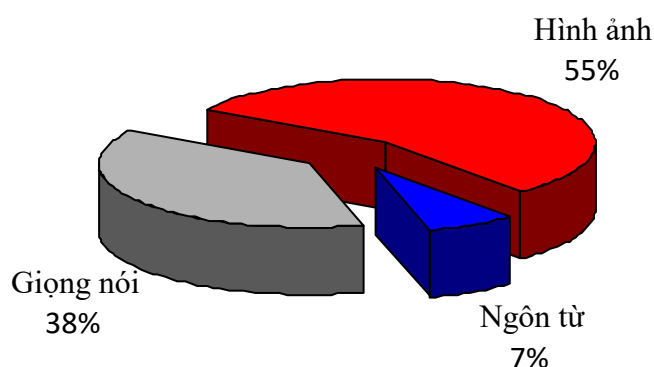
4. Các yếu tố thuyết trình hiệu quả

Để thuyết trình thành công ngoài yếu tố nội dung, người chuyên thông điệp hay diễn giả cần quan tâm đến việc thuyết phục người nghe bằng giọng nói, dáng điệu, cử chỉ, trang phục, mắt quan sát hội trường...

- Ngôn từ là nội dung thông điệp hoặc bài thuyết trình được các diễn giả nói ra hoặc viết ra.

- Phi ngôn từ là giọng nói (bao gồm các yếu tố như: ngữ điệu, chất giọng, độ cao...) và hình ảnh (bao gồm những gì người nhận thông điệp/thính giả nhìn thấy: nét mặt, dáng vẻ, trang phục, di chuyển...) khi ta thuyết trình. Khi ta truyền tải một thông điệp thì hiệu quả của ngôn từ, giọng nói và hình ảnh được thể hiện như trong sơ đồ sau:

Sơ đồ 1: Hiệu quả của ngôn từ, giọng nói và hình ảnh



Tỷ lệ giữa ngôn từ và phi ngôn từ là 7/93 - tức là sức ảnh hưởng của phi ngôn từ tới người nghe gấp 13,285 (93/7) lần nội dung.

a) Yếu tố ngôn từ:

Ngôn ngữ viết và nói không phải lúc nào cũng tương đồng, vì vậy không nên soạn bài thuyết trình theo kiểu văn viết. Khi chuẩn bị bài thuyết trình, cần sử dụng những cấu trúc câu đơn giản, trực tiếp; sử dụng đại từ “tôi” và “các bạn”; sử dụng các động từ dạng chủ động; không dùng những từ ngữ lạ hoặc ngôn ngữ không phù hợp; tránh tạo áp lực cho người nghe bằng cách cung cấp quá nhiều thông tin chi tiết.

Ngôn từ sử dụng nên chọn theo hướng tích cực, khích lệ người nghe. Tránh dùng những từ diễn tả sự bi quan hay ủy mị. Chọn từ ngữ thích hợp và kiểm tra cẩn thận mức độ rõ nghĩa của từ dùng để diễn giải. Nếu dùng thuật ngữ cần có định nghĩa rõ ràng để tránh sự hiểu lầm.

- Đề bài nói chuyện có sức thuyết phục, không nên nói chung chung theo kiểu hô khẩu hiệu mà cần đưa ra những ví dụ, những số liệu cụ thể minh họa cho mỗi ý, mỗi luận điểm của mình. Tuy nhiên, cũng không nên đưa ra quá nhiều ví dụ vì như vậy dễ làm cho bài nói chuyện trở nên tản mạn, với mỗi ý chỉ nên đưa ra một ví dụ điển hình nhất để minh họa. Cần chuẩn bị thêm những trích dẫn để minh họa.

b) Yếu tố phi ngôn từ:

Yếu tố phi ngôn từ bao gồm sự biểu lộ trên khuôn mặt, ánh mắt, điệu bộ cơ thể và cảm xúc của người tham gia giao tiếp. Nói cách khác, tất cả các hành

vì cử chỉ được thể hiện trên cơ thể con người khi giao tiếp đều được gọi là phi ngôn từ, cụ thể một số biểu hiện sau:

- + Dáng điệu và cử chỉ: đây là yếu tố đầu tiên, sự thu hút đầu tiên để người nghe đánh giá về ta. Dáng điệu chừng chạc, đàng hoàng thì tạo được sự kính trọng tự nhiên, còn ngược lại sẽ gây ác cảm. Điều quan trọng nhất của dáng đứng trong thuyết trình đó là qua đó thể hiện được sự năng động và nhiệt tình của người thuyết trình. Luôn giữ mình trong tư thế mở, không bắt chéo tay hoặc tạo ra những rào cản giữa bạn và người nghe. Sử dụng cử chỉ của bàn tay với mục đích nhấn mạnh, nhưng không lạm dụng quá mức khiến người nghe mất tập trung.

- + Giao tiếp bằng ánh mắt: Giao tiếp bằng ánh mắt có hiệu quả rất tốt trong việc xây dựng mối quan hệ thân mật giữa mọi người với nhau. Đặc biệt, khi công chức tiếp xúc với nhân dân hãy nhìn bao quát toàn bộ người nghe, cố gắng thu hút sự chú ý của những người ngồi xa. Nhìn vào mắt của những người nghe tỏ ra quan tâm và hứng thú đến bài thuyết trình.

- + Nét mặt: Nên giữ khuôn mặt thoải mái, thân thiện và tươi cười. Nhưng quan trọng nhất của khuôn mặt là biểu cảm. Khuôn mặt phải thay đổi được theo nội dung bài nói. Mặt căng thẳng giọng nói sẽ căng thẳng, mặt thoải mái, tự nhiên giọng nói sẽ vui tươi, thoải mái.

- + Giọng nói: Giọng nói phải hội tụ đủ các yếu tố như âm lượng đủ nghe, rõ ràng, có sinh lực; phát âm chuẩn, tròn vành rõ chữ, không méo tiếng hay nuốt chữ, không nhầm lẫn giữa các âm; giọng nói phải có lúc cao, lúc thấp, lúc đẩy, lúc kéo; tốc độ phụ thuộc hoàn toàn vào người nghe, người cao tuổi nói chậm rãi, nhẹ nhàng, với thanh niên cần hào hùng, hoành tráng.

Nhìn chung, trong thực tế, phải vận dụng cùng lúc nhiều kỹ năng ngôn ngữ cơ thể như giọng nói, cách ứng xử, ánh mắt, tư thế, ngôn từ... nhằm thu hút sự chú ý của người nghe.

Để trở thành người có kỹ năng thuyết trình tốt, cần nắm vững quy trình thực hiện một hoạt động thuyết trình và phương pháp thuyết trình. Cho dù hoạt động thuyết trình ở dạng đơn giản (giải thích, thuyết phục người khác) hay phức tạp (phát biểu trước cuộc họp hoặc lễ hội; phổ biến một chủ trương lớn đến nhân dân ...), nên thực hiện quy trình (các bước) sau đây:

- Xác định mục đích, mục tiêu của hoạt động thuyết trình:

- + Xác định mục đích chung của hoạt động thuyết trình (để thông tin, để thuyết phục hay là để giải trí). Lý do của buổi thuyết trình là gì? Mục tiêu cụ thể bài thuyết trình muốn đề cập.

Ví dụ: như cung cấp thông tin để kêu gọi đầu tư, báo cáo kết quả nghiên cứu hay giải trí; hay là trình bày dự án tiền khả thi hay giải thích trước nhân dân.

+ Sau khi xác định được mục đích thì phải xác định mục tiêu cụ thể, mục tiêu nên tập trung vào một khía cạnh của chủ đề thuyết trình, xác định rõ sau khi thuyết trình sẽ thu được kết quả gì?

Ví dụ: Mục đích của buổi thuyết trình là thuyết phục, vận động nông dân chuyển đổi cơ cấu cây trồng, vật nuôi. Mục tiêu của buổi thuyết trình là vận động, thuyết phục họ chuyển từ trồng cây thuốc phiện sang trồng keo, bạch đàn...

Dựa trên mục đích, các thông tin phân tích và nhu cầu của mình, diễn giả thiết lập mục tiêu cụ thể cho bài thuyết trình. Mục tiêu cụ thể của bài thuyết trình phải đảm bảo những yêu cầu sau:

- Cụ thể, rõ ràng.
- Có thể lượng hoá hoặc kiểm tra được.
- Có thể đạt được.
- Hướng đến kết quả.
- Thời gian thực hiện.

Một bài thuyết trình được coi là tốt nếu đạt được các mục tiêu cơ bản sau:

- Không làm mất thời gian của người nghe.
- Cấu trúc bài thuyết trình tốt.
- Thực hiện bài thuyết trình lôi cuốn và hấp dẫn.
- Nhấn mạnh được những điểm quan trọng.
- Tạo lập được mối quan hệ thân thiện với người nghe.
- Xác định đối tượng và hoàn cảnh thuyết trình:

Thuyết trình cũng là một phương tiện truyền thông và nhiệm vụ của người thuyết trình là hướng đến lợi ích chung. Như vậy, cần có sự tìm hiểu rõ ràng người nghe là ai, họ cần gì và điều gì tác động làm cho họ thay đổi.

+ Chuẩn bị chu đáo nội dung thuyết trình: Thu thập các thông tin, tư liệu cần thiết; xây dựng dàn ý và xây dựng nội dung bài thuyết trình.

+ Chuẩn bị địa điểm và công tác hậu cần phục vụ cho buổi (bài) thuyết trình.

+ Chuẩn bị phần minh họa và công cụ trợ giúp cho nội dung thuyết trình (khi cần): bảng viết, giấy, máy chiếu, hệ thống âm thanh,...

+ Chuẩn bị tâm lý và biện pháp ứng phó với tình huống.

4.1. Chuẩn bị đề cương và nội dung

Một bài thuyết trình hay, chặt chẽ, thuyết phục người nghe hay không phụ thuộc nhiều vào cấu trúc của bài thuyết trình đó. Cấu trúc logic và nhất quán của bài thuyết trình gồm: Phần mở đầu, thân bài, kết luận.

a) Chuẩn bị đề cương:

Đối với bài thuyết trình dài, cần xây dựng đề cương, thậm chí viết ra các nội dung cần trình bày. Bài thuyết trình nên xây dựng theo đề cương sau:

- Phần mở đầu: Làm thế nào để gây ấn tượng đối với thính giả?
- + Giới thiệu ý tưởng, thông điệp chính
- + Trình bày lập luận chính
- + Giới thiệu tóm tắt những điểm chính
- Phần thân: Làm thế nào để hỗ trợ cho luận điểm chính?
- + Cung cấp sự kiện và thống kê để mô tả
- + Trình bày định nghĩa trích dẫn để hỗ trợ
- + Kể những câu chuyện liên quan đến chủ đề để minh họa v.v...
- Kết luận: Làm thế nào để tóm tắt những điểm chính? Để lại cho người nghe một thông điệp ấn tượng, kết lại vấn đề đã trình bày ở phần mở đầu.

b) Chuẩn bị nội dung thuyết trình:

- Lựa chọn nội dung phù hợp: Khi chuẩn bị bài thuyết trình, hãy xác định những gì “phải”, “nên” và “có thể” đưa đến người nghe. Hãy hạn chế nội dung tùy theo thời gian thuyết trình và sự quan tâm của người nghe.

Một lỗi thường gặp của các nhà thuyết trình là đưa quá nhiều nội dung vào bài thuyết trình của mình. Điều này xảy ra do hai nguyên nhân cơ bản:

Thứ nhất: không xác định được đâu là thông tin bắt buộc thính giả phải biết, đâu là cần biết và nên biết.

Thứ hai: sợ thính giả không hiểu những gì mình nói. Nếu ta đưa quá nhiều nội dung vào bài thuyết trình có thể gây phản ứng ngược lại là làm thính giả rối trí không nhớ được gì.

4.2. Chuẩn bị phương tiện hỗ trợ thuyết trình

- Sử dụng những thiết bị hỗ trợ: như âm thanh, hình ảnh hay đạo cụ nếu cần thiết. Nhưng nếu sử dụng, cần nắm chắc cách sử dụng.

- Nguyên tắc sử dụng các phương tiện hỗ trợ trong thuyết trình:
 - + Đảm bảo tất cả thính giả đều nhìn thấy được.
 - + Thông tin viết không mâu thuẫn với thông tin nói.
 - + Thu hút thính giả bằng cách sử dụng màu sắc: cần chú ý rằng việc trang trí này nhằm hỗ trợ chứ không được làm sao lãng các thông tin.
 - + Thông tin trình bày trên các phương tiện hỗ trợ phải rõ nghĩa, chính xác, cô đọng và trình bày đẹp.
 - + Cần phải nhấn mạnh được các điểm chính.
 - + Phải có tiêu đề cho từng phần.

- Chuẩn bị phương pháp hỗ trợ cho thuyết trình:

- + Chuẩn bị các phương pháp biện luận trong thuyết trình: phương pháp lập luận, phương pháp hỏi đáp, phương pháp phỏng vấn nhanh, phương pháp trực quan lồng ghép trong quá trình thuyết trình.

- + Chuẩn bị kỹ năng giao tiếp, trang phục và sử dụng ngôn ngữ: ngôn từ và phi ngôn từ.

4.3. Chuẩn bị cơ sở vật chất

- Chuẩn bị phòng: nơi yên tĩnh, chỗ để ngồi, đứng hay đi lại;

- Chuẩn bị các phương tiện nói, nghe và nhìn như: micro, bảng, máy chiếu, video v.v...

Tuy nhiên, không phải mọi hoạt động thuyết trình đều phải chuẩn bị đầy đủ các vấn đề trên. Nếu là hoạt động trình bày, thuyết phục người khác trong quá trình giải quyết công việc thì có thể lược bớt một số vấn đề cần chuẩn bị như địa điểm hoặc công cụ trợ giúp (như âm thanh, ánh sáng, máy chiếu...). Nếu được chuẩn bị tốt, các hoạt động thuyết trình đã đảm bảo được 50% thành công.

4.4. Mở đầu thuyết trình

Phần mở đầu của bài nói chuyện cần:

Thiết lập mối quan hệ với người nghe và thu hút sự chú ý. Có thể giới thiệu chủ đề, phác qua nét lớn nội dung sẽ trình bày, lịch trình làm việc để mọi người chuẩn bị theo dõi được sẵn sàng hơn.

** Thiết lập mối quan hệ với người nghe và tạo sự chú ý:*

Mở đầu thuyết trình phải làm sao để tạo mối quan hệ, ấn tượng tốt với người nghe. Những giây phút đầu tiên tiếp xúc là những giây phút then chốt trong đó người nghe hình thành ấn tượng về người nói. Cần xuất hiện trước người nghe một cách tự tin và tỏ ra hào hứng với buổi thuyết trình.

Có rất nhiều cách mở đầu bài nói chuyện, tùy vào đối tượng và nội dung mà có thể chọn một trong những cách sau đây:

- Dẫn nhập trực tiếp: Nhắc lại tên đề tài, nói rõ mục đích và những vấn đề chính của bài nói chuyện.

- Dẫn nhập theo lối tương phản: Bài diễn thuyết bắt đầu bằng việc nhấn mạnh sự mâu thuẫn, để gây chú ý.

- Dẫn nhập từ từ theo lối kể chuyện.

- Dẫn nhập bằng cách đặt câu hỏi.

- Dẫn nhập bằng cách trích dẫn: Một câu trích dẫn thích hợp có thể là một mở đầu thú vị.

- Dẫn nhập gây chấn động.

Để xây dựng mối liên hệ với người nghe và tạo được ấn tượng ban đầu tốt, cần lưu ý những điểm sau:

- Trang phục gọn gàng, nghiêm chỉnh. Kiểm tra lại quần áo, đầu tóc.
- Tư thế: Phong thái tự tin của bạn có thể khiến cho người nghe tin rằng tất cả những gì sắp nói là có ý nghĩa. Cần đứng thẳng người với tư thế tự nhiên,
- Sắc mặt, ánh mắt: sắc mặt tươi tỉnh, hồng hào, nét mặt vui tươi và có chút mỉm cười bình tĩnh, tự tin, ánh mắt nhẹ nhàng, tôn trọng và quan tâm. Không nhìn xuống sàn nhà, cũng không nhìn lên trần nhà; hãy đưa mắt quan sát một vòng lướt qua các thính giả.
- Không vội vàng nói ngay vì thông thường một vài giây đầu phòng họp có sự ồn ào. Cần tìm một thủ pháp nào đó để gây trật tự cho phòng họp, sau đó mới bắt đầu nói.
- Trước khi bắt đầu nói chuyện nên tự giới thiệu về mình (thường thì người chủ toạ sẽ giới thiệu người diễn thuyết với khán giả) và đề tài buổi nói chuyện. Tùy vào từng buổi nói chuyện mà bạn giới thiệu mình cùng với những vai trò gì, chức danh gì. Phần giới thiệu thường không nên quá hai phút, trừ những trường hợp đặc biệt.

Tóm lại, nét mặt, tư thế, cử chỉ, phong thái của bạn được huy động vào cuộc một cách tổng hợp và tương hỗ với nhau để gây ấn tượng tốt, tạo mối quan hệ thân tình, đồng cảm từ phút đầu.

Có thể tạo sự chú ý bằng nhiều cách khác nhau:

- Kể một mẩu chuyện có liên quan đến chủ đề.
- Có thể nói lên cảm tưởng của bản thân khi bắt đầu thuyết trình để có được sự đồng cảm của thính giả.
- Hải hước hoặc những câu chuyện liên quan đến chủ đề mình sẽ nói cũng là một cách mà những người có khiếu hải hước hay làm để thu hút sự chú ý của thính giả.

** Giới thiệu khái quát mục tiêu và nội dung chính:*

Sau khi có được sự chú ý của thính giả, điều chúng ta cần làm tiếp theo đó là cho họ biết mục đích của bài thuyết trình là gì, họ sẽ nhận được gì từ đó. Mục tiêu thuyết trình không rõ ràng thì rất khó có thể thành công.

Lãnh đạo phòng cũng cần phải giới thiệu khái quát những nội dung chính và lịch trình làm việc. Điều này giúp cho người nghe có định hướng để nắm bắt được từng nội dung của bài thuyết trình.

Sau đây là một vài ví dụ về những câu khái quát vấn đề:

- Mục đích của bài thuyết trình là giúp đồng nghiệp (cấp trên, cấp dưới) xác định mục tiêu. Ví dụ: Bài thuyết trình của tôi gồm 3 phần: Phần 1: Tại sao

phải đặt mục tiêu; Phần 2: Kỹ năng đặt mục tiêu; Phần 3: Chia sẻ kinh nghiệm cá nhân về đặt mục tiêu.

- Bài thuyết trình của tôi nhằm mục đích thuyết phục người dân trong huyện áp dụng các biện pháp kỹ thuật cải tiến trồng trọt. Nội dung chính gồm 2 phần: Phần 1: Các kỹ thuật trồng trọt tiên tiến; Phần 2: Áp dụng thực tiễn trong huyện.

Khi vào đề cần tránh những lỗi sau đây:

- Vào đề quá dài có thể làm người nghe hoang mang, ảnh hưởng xấu tới bài phát biểu.

- Vào đề không ăn nhập với nội dung bài thuyết trình.

- Vào đề thiếu tự tin bằng những lời biện hộ hoặc lời xin lỗi.

- Không nên nói vòng vo một lúc rồi mới nhập đề. Cách này đôi khi làm cho người nghe cảm thấy mất thời gian.

- Có thể kể những câu chuyện vui, hài hước để phá vỡ khoảng cách và lôi cuốn sự chú ý của người nghe. Nhưng chỉ vung về một chút là câu chuyện trở nên vô duyên, nhạt nhẽo. Hơn nữa, một chút hài hước thì nên, nhiều quá sẽ hóa nhạt.

- Tránh mở đầu đẩy vấn đề lên quá mức. Cách này thu hút được sự quan tâm, tò mò của người nghe ngay từ đầu, nhưng nếu phần nội dung bình thường quá, bài thuyết trình sẽ trở nên sáo rỗng và biến thành câu chuyện đầu voi đuôi chuột.

- Tránh khiêm tốn nhũn nhặn, giả dối. Không nên mở đầu như: “Tôi chưa bao giờ trình bày trước đông người như thế này, vì thế nếu có gì sơ xuất mong mọi người thông cảm...”. Mở đầu như thế sẽ có người nghĩ nếu bạn tự thấy còn vụng về thì đừng nói. Không những người nghe không thông cảm mà đôi khi còn mất lòng tin vào bạn.

Một số chiến lược:

1. Nói về khán giả: “Rất hân hạnh được gặp lại những đồng nghiệp trong ngành, đã có thành công xuất sắc trong công tác”

2. Nói về người thuyết trình trước đó: Nói về người đã thuyết trình trước đó đã để lại ấn tượng sâu sắc trong lòng khán giả.

3. Nói về sự kiện: Hướng người nghe vào một sự kiện độc đáo: “Trong buổi sáng hôm nay, bà con sẽ được gặp lại người chiến sĩ cách mạng năm xưa... (thuyết trình Kỷ niệm ngày thành lập Quân đội).”

4. Nói về một thời khắc lịch sử: “Thời điểm này cách đây ba năm, tại đây đã diễn ra sự kiện quan trọng...”

5. Nói về địa điểm nơi thuyết trình: mang lại lợi thế lớn cho phần giới thiệu.

6. Nói về một chủ điểm trong bài thuyết trình: hướng khán giả vào nội dung trọng tâm, tránh sa đà.

4.5.Trình bày nội dung thuyết trình

Sau khi đã tạo được bầu không khí tiếp xúc xong, bạn chuyển sang trình bày nội dung. Đây là phần quan trọng nhất. Cần tập trung vào giải quyết các vấn đề đề đạt mục tiêu của buổi thuyết trình. Trình tự thuyết trình cần logic và dễ hiểu:

Phản tường thuật: Hãy tiếp cận trọng tâm vấn đề (chú ý những gì muốn truyền tải, muốn người nghe làm hay bạn muốn thuyết phục họ).

Phân lập luận: đưa ra bằng chứng, lý luận logic để khẳng định quan điểm; có thể dùng phương pháp so sánh để chuyển ý.

Phản phản biện: trả lời phản biện được dự báo trước; tôn trọng ý kiến, quan điểm người khác.

Sau mỗi ý chính cần tóm tắt và nhấn mạnh các lập luận, dùng nguyên tắc 4 P: Vấn đề, quan điểm, khả năng và đề xuất. Nếu bài thuyết trình có cung cấp thông tin dưới hình thức sự kiện thì các sự kiện phải được liệt kê theo thời gian.

Nếu bài thuyết trình có liên quan đến việc thuyết phục người nghe ủng hộ một quan điểm hay quyết định thì cần phải phân tích được cả các ưu, khuyết điểm của quyết định đó. Trong đó chỉ ra được tính ưu việt của nó.

Vì vậy, trong phần thuyết trình nội dung cần thiết xác định được đâu là thông tin quan trọng bắt buộc ta phải truyền đạt, đâu là thông tin cần truyền đạt và cuối cùng đâu là thông tin nên truyền đạt. Theo thứ tự này, căn cứ vào thời gian cho phép ta sắp xếp theo thứ tự từ thông tin bắt buộc, đến thông tin cần và cuối cùng là thông tin nên biết. Thách thức lớn nhất đối với người thuyết trình đó là lựa chọn nội dung quan trọng trong phần thân.

- Một bài thuyết trình thông thường được chia làm 2 - 6 phần. Các phần này được sắp xếp với nhau theo một trật tự logic nhất định. Logic có thể theo trình tự thời gian, có thể theo quan hệ nguyên nhân - kết quả...

- Phân bổ thời gian cho từng nội dung: Sau khi phân chia thành các phần cơ bản thì điều cần thiết là phải phân bổ thời gian phù hợp cho từng nội dung. Thông thường, phần đầu nên ngắn gọn để gây cho thính giả cảm giác bài thuyết trình ngắn gọn và tăng mức độ tập trung.

Trong khi thuyết trình, cần chú ý những điều sau đây:

- Khi chuẩn bị có thể viết nguyên văn cả bài nói, nhưng khi thuyết trình không cầm bài viết sẵn đọc nguyên văn, làm như vậy bài trình bày thiếu sự sinh động và linh hoạt. Cũng không nên học thuộc lòng bài nói, rồi lên bục "nói" theo kiểu đọc thuộc lòng. Làm như vậy sẽ mất đi sự giao lưu giữa người nói và người nghe, không nắm bắt được những tình huống thú vị có thể xảy ra trong quá trình thuyết trình.

Tuy nhiên, nếu phải trình bày một chủ đề đặc biệt phức tạp (như báo cáo Đề án, dự án) trước cấp trên, đồng nghiệp có thể đọc một số đoạn trong tài liệu đã viết sẵn, nhưng luôn luôn phải quan sát rất nhanh các thính giả và bám sát chủ đề.

- Để hấp dẫn người nghe, không cần phải dùng nhiều lời lẽ hùng hồn, thống thiết, văn hoa như kêu gọi, hiệu triệu. Trái lại, nói điềm đạm, chân tình, thực thà chắc chắn lôi cuốn, thu hút được người nghe.

- Các ý phải được sắp xếp theo trình tự hợp lý, đảm bảo tính logic của bài thuyết trình, nghĩa là các ý phải liên quan chặt chẽ với nhau, ý trước là tiền đề của ý sau, không trùng lặp. Trong trường hợp ngược lại, bài nói chuyện sẽ rời rạc, lủng củng, có khi sau một hồi dài diễn thuyết lại quay lại ý xuất phát. Những bài nói chuyện như vậy dễ làm người nghe bực mình.

Ngoài ra cũng cần lưu ý khi chuyển từ ý này sang ý khác cần sử dụng những từ hay cụm từ liên kết thích hợp để đảm bảo tính mạch lạc của bài nói chuyện và làm người nghe không cảm thấy đột ngột. Bài nói nên dùng một câu chuyển tiếp minh bạch, không nên dùng một từ chuyển tiếp ngắn gọn như bài viết. Ví dụ: khi viết dùng từ "một là", "hai là", khi nói cần dùng câu chuyển tiếp rõ ràng "khuyến nghị thứ hai là".

- Để bài thuyết trình có sức thuyết phục, ăn sâu vào trí óc của người nghe, không nên nói chung chung theo kiểu hô khẩu hiệu mà cần đưa ra những ví dụ, những số liệu cụ thể minh họa cho mỗi ý, mỗi luận điểm của mình. Tuy nhiên cũng không nên đưa ra quá nhiều ví dụ vì như vậy dễ làm cho bài nói chuyện trở nên tản mạn, mỗi ý chỉ nên đưa ra một ví dụ điển hình nhất để minh họa. Cần chuẩn bị thêm những trích dẫn của các nhân vật nổi tiếng để minh họa, những giai thoại về một nhân vật nào đó. Các câu chuyện rút ra từ thực tế của bản thân bạn về những vấn đề mà bạn đang trình bày sẽ rất có giá trị thuyết phục.

- Cùng một vấn đề nhưng nói cho những đối tượng khác nhau thì cách xây dựng bài nói cũng phải khác nhau. Ví dụ:

- + Với người dân lao động cần nói cụ thể, thực tế, gần với cuộc sống sinh động hàng ngày.

- + Với đồng nghiệp đang công tác thì cần có căn cứ, lý lẽ, văn bản, số liệu và thí dụ cụ thể, ở đâu phải nói cho chính xác, chọn lọc, có độ tin cậy.

- + Với thanh niên, sinh viên, học sinh, việc trình bày sẽ kết quả nếu sự thể hiện súc tích, dí dỏm, có ý tưởng đẹp, bay bổng; giữa người nói và người nghe cần có sự giao lưu, hoà nhập.

- Tuỳ theo tính chất của buổi thuyết trình có thể chuẩn bị thêm những câu chuyện vui, khôi hài để làm cho không khí của buổi thuyết trình đỡ căng thẳng và duy trì sự chú ý của người nghe. Không phải ai cũng có tài nói đùa. Nếu ta có khả năng này thì đó là một lợi thế; tuy nhiên chỉ nên sử dụng nếu điều đó mang lại hiệu quả tốt cho đề tài của chúng ta.

- Trong quá trình bày, luôn luôn nhắc và nhấn mạnh lại chủ đề của cuộc thuyết trình.

- Trong thuyết trình, việc liên kết và tóm tắt có vai trò quan trọng không kém các ý chính, do đó người thuyết trình nên chuẩn bị cho thật tốt, đề cập đến một ý mới bằng cách liên hệ và phân biệt rõ giữa các ý cũ và mới để người nghe dễ dàng theo dõi; chú ý liên kết các ý cũng như tóm tắt lại từng ý trước khi chuyển sang ý mới.

Cách thức kiểm soát sự hồi hộp:

- Tin rằng người nghe có thiện chí;
- Nhìn toàn bộ số thính giả để có được mối liên hệ thân thiện;
- Cho rằng đó là cuộc đối thoại giữa hai người với nhau;
- Lấy một hơi thật sâu hay uống ngụm nước;
- Chiều lên một hình ảnh;
- Cầm cái gì đó trong tay.

4.6. Kết thúc thuyết trình

Phần kết thúc thuyết trình cô đọng, ấn tượng cũng quan trọng không kém so với phần mở đầu. Công chức làm cho người nghe biết bài thuyết trình đang dần đi vào phần kết thúc. Nên sử dụng những câu như: “về ý cuối cùng...” hoặc “để kết luận...” nhằm thông báo cho người nghe rằng bạn sắp tóm tắt lại những gì vừa trình bày. Như vậy, người nghe sẽ tập trung để nắm bắt lại những điều đã bỏ sót trong bài thuyết trình. Phần kết thúc gồm nội dung sau:

**Thông báo trước khi kết thúc*

Việc thông báo này có thể thể hiện bằng những cụm từ như: “tóm lại...”; “để kết thúc, tôi tóm tắt lại...”; “trước khi chia tay, tôi xin tóm tắt lại những gì đã trình bày”... Việc thông báo này còn giúp thính giả chuẩn bị tinh thần để tiếp thu những thông tin cốt lõi nhất.

** Tóm tắt điểm chính*

Người thuyết trình tóm tắt ngắn gọn lại những điểm chính trong bài thuyết trình, sẽ giúp người nghe nhớ khái quát và lâu hơn về nội dung đã thuyết trình. Việc tóm tắt có thể là nêu lại những đề mục chính của bài thuyết trình kèm những ý cần nhấn mạnh.

** Đề xuất hành động*

Mục đích cuối cùng của thuyết trình là thuyết phục người khác làm gì, khi nào làm, ai làm và làm ở đâu?. Vì vậy phần kết luận của bài thuyết trình còn cần phải có phần đề xuất, thúc đẩy người nghe đến hành động. Trong phần này ta có thể nêu sự cam kết bằng hành động cụ thể như giơ tay biểu quyết hoặc thực hiện ngay. Hoặc có thể đơn giản là sử dụng những cách hướng người nghe đến

hành động cụ thể hoặc xem xét vấn đề theo quan điểm mới, áp dụng ngay những gì họ thu được từ bài thuyết trình vào công việc cụ thể của họ.

Lưu ý: Cần biết kết thúc đúng lúc, đừng rông dài. Khi đã dùng câu nói "cuối cùng là..." thì chỉ còn vài phút nữa thôi. Nếu tiếp theo lời nói này bằng "để kết thúc..." và sau đó lại "đây thực sự là lời cuối cùng...", thì sẽ gây ức chế cho người nghe.

Trong phần kết cũng cần dành thời gian để giải đáp các thắc mắc từ người nghe và cảm ơn cử tọa đã chú ý lắng nghe.

Danh mục những việc “nên và không nên” làm trong thuyết trình:	
Nên: Chuẩn bị và luyện tập Sử dụng phương tiện nghe nhìn Nói Đứng Đi lại Thay đổi ngữ điệu Nói rõ ràng Sử dụng ánh mắt Quan tâm tới người nghe Tập trung vào chủ đề quan trọng Kết thúc đúng giờ Kết thống nhất với phần mở đầu	Không nên: Không chuẩn bị và luyện tập Không sử dụng phương tiện nghe nhìn Đọc bài Ngồi Đứng một chỗ Nói đều đều Lảm bảm Không sử dụng ánh mắt Không quan tâm tới người nghe Lạc vào chi tiết Nói quá giờ Mở đầu và kết thúc không thống nhất
Các tiêu chí xác định một người nói tốt:	
Bình tĩnh Cảm thấy thoải mái Dĩ dõm Thành thạo Thông thái	nhưng không nhàm chán nhưng không trì trệ nhưng không nói kháy nhưng không áp đặt nhưng không kiêu căng

Bài tập: Đóng vai thuyết trình về chủ đề liên quan đến lĩnh vực chuyên môn phụ trách, theo các bước: Chuẩn bị; Thuyết trình; Đánh giá./.

CHUYÊN ĐỀ 6: NGHIỆP VỤ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ, PHÁT HIỆN VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ TRONG TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH

I. Ý NGHĨA VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA CÔNG TÁC THEO DÕI, KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ TRONG CCHC

1. Ý nghĩa của công tác theo dõi, kiểm tra và đánh giá trong CCHC

Theo dõi thực hiện CCHC là hoạt động thường xuyên, định kỳ thu thập và phân tích thông tin/số liệu về tiến độ thực hiện kế hoạch nhằm xác định các khó khăn/trở ngại và đề xuất kịp thời các giải pháp khắc phục.

Kiểm tra thực hiện CCHC là hoạt động xem xét tình hình thực tế để đánh giá, nhận xét. Như vậy, việc kiểm tra sẽ cung cấp những dữ kiện, những thông tin cần thiết làm cơ sở cho việc đánh giá CCHC.

Đánh giá thực hiện CCHC là hoạt động định kỳ kiểm điểm và đánh giá việc hoàn thành các kết quả đầu ra của kế hoạch, các lĩnh vực và mục tiêu của Chương trình CCHC của tỉnh (so với các chỉ số kết quả đầu ra, lĩnh vực và mục tiêu).

Theo dõi, đánh giá và kiểm tra có ý nghĩa quan trọng trong công tác chỉ đạo, điều hành và trực tiếp triển khai CCHC, thông qua đó, lãnh đạo các cấp, các ngành và từng cơ quan, đơn vị ra các quyết định phù hợp và chính xác để tiếp tục triển khai CCHC trong phạm vi trách nhiệm của mình.

Ý nghĩa của theo dõi và đánh giá trong CCHC thể hiện trong chính nội dung của công việc này, cụ thể:

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

- Tiến độ thực hiện các hoạt động so với kế hoạch và chỉ số kết quả của các hoạt động tương ứng;
- Mức độ đạt được các kết quả đầu ra so với kế hoạch và chỉ số kết quả các đầu ra tương ứng;
- Tình hình huy động và sử dụng các nguồn lực (tài chính, cơ sở vật chất và chuyên gia, nhân sự...) theo kế hoạch.

Các nội dung đánh giá thực hiện CCHC bao gồm:

- Đánh giá tính hiệu suất và hiệu quả của việc sử dụng các nguồn lực;
- Đánh giá tác động của kế hoạch/chương trình đối với phát triển kinh tế - xã hội của địa phương;
- Đánh giá tính phù hợp của các hoạt động, kết quả, lĩnh vực và mục tiêu đã được xây dựng và thực hiện;
- Đánh giá tính bền vững của các kết quả đã đạt được;
- Đánh giá cơ cấu, hệ thống và quy trình tổ chức thực hiện kế hoạch /chương trình;

- Rút ra các bài học kinh nghiệm cho kế hoạch/giai đoạn (chương trình) tiếp theo.

2. Tầm quan trọng:

- Xác định rõ thực trạng CCHC: mức độ đạt được các mục tiêu, kết quả theo kế hoạch, tình hình sử dụng các nguồn lực cho CCHC theo kế hoạch;
- Xác định rõ những tồn tại, yếu kém, những kết quả không đạt;
- Làm rõ nguyên nhân của những tồn tại yếu kém, trên cơ sở đó đưa ra những biện pháp khắc phục;
- Xây dựng cơ sở dữ liệu về CCHC trên các lĩnh vực, nội dung đã được theo dõi, đánh giá, kiểm tra;
- Là cơ sở cho việc khen thưởng, kỷ luật trong công tác CCHC.

II. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)

1. Khái niệm:

Chỉ số CCHC (PAR INDEX) là một công cụ mới trong quản lý công tác CCHC, giúp theo dõi, đánh giá một cách thực chất, khách quan, công bằng kết quả triển khai CCHC hàng năm của các bộ và các tỉnh; giúp đánh giá kết quả triển khai các nhiệm vụ CCHC bằng định lượng, trên cơ sở đó so sánh, xếp hạng kết quả thực hiện CCHC hàng năm giữa các bộ, ngành và giữa các tỉnh với nhau.

Thông qua PAR INDEX xác định rõ mặt mạnh, mặt yếu trong thực hiện CCHC, qua đó giúp các bộ, các tỉnh có những biện pháp cần thiết nhằm khắc phục những điểm, những vấn đề còn yếu kém đã được chỉ rõ trong PAR INDEX để cải thiện trong thời gian tới, góp phần nâng cao hiệu quả CCHC, xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả.

2. Nội dung:

Để Chỉ số cải cách hành chính ngày càng phản ánh chính xác, khách quan kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các bộ, các tỉnh, ngày 28/02/2017 Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ký Quyết định số 4361/QĐ-BNV ban hành Đề án xác định Chỉ số CCHC của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Bộ Chỉ số CCHC cấp bộ theo Quyết định 4361 có nhiều nội dung sửa đổi, bổ sung so với Bộ chỉ số áp dụng trước đây.

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

Nhóm I đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính của tỉnh, gồm 8 lĩnh vực, 32 tiêu chí và 64 tiêu chí thành phần, cụ thể là:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 5 tiêu chí; 9 tiêu chí thành phần;

- Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh: 4 tiêu chí; 9 tiêu chí thành phần;
- Cải cách thủ tục hành chính: 4 tiêu chí; 9 tiêu chí thành phần;
- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước: 3 tiêu chí; 5 tiêu chí thành phần;
- Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức: 8 tiêu chí; 11 tiêu chí thành phần;
- Cải cách tài chính công: 2 tiêu chí; 4 tiêu chí thành phần;
- Hiện đại hoá hành chính: 3 tiêu chí; 10 tiêu chí thành phần;
- Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông: 3 tiêu chí; 7 tiêu chí thành phần.

Nhóm II Đánh giá tác động của cải cách hành chính, gồm 27 tiêu chí, được phân loại theo 8 nội dung tác động của cải cách hành chính, cụ thể là:

- Tác động đến sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh: 2 tiêu chí;
- Tác động đến chất lượng thể chế thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh: 4 tiêu chí;
- Tác động đến tình hình giải quyết thủ tục hành chính: 4 tiêu chí;
- Tác động đến tổ chức bộ máy hành chính: 3 tiêu chí
- Tác động đến đội ngũ công chức giải quyết thủ tục hành chính: 4 tiêu chí;
- Tác động đến quản lý tài chính công: 3 tiêu chí;
- Tác động đến hiện đại hóa hành chính: 4 tiêu chí;
- Tác động đến chất lượng cung cấp dịch vụ: 3 tiêu chí.

b) Thang điểm đánh giá:

- Thang điểm đánh giá là 100. Trong đó:
- + Điểm tự đánh giá của các địa phương là : 67.5/100
- + Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là: 32,5/100.

Thang điểm đánh giá được xác định cụ thể đối với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần tại Bảng sau đây:

**HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN
CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH**

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
I	Đánh giá kết quả CCHC của tỉnh		

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
1.	TCTP 1.1.1 - Ban hành Kế hoạch CCHC	Kế hoạch CCHC năm	- Yêu cầu kế hoạch CCHC của tỉnh ban hành trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch (gọi tắt là năm ban hành); - Nếu đến ngày 31 tháng 12 của năm ban hành, Bộ Nội vụ nhận được kế hoạch CCHC của tỉnh bằng hình thức văn bản giấy hoặc văn bản điện tử (bản scan của văn bản bản giấy hoặc tệp tin được xác thực chữ ký số), thì điểm đánh giá là 0,5. Nếu đến thời điểm trên, Bộ Nội vụ chưa nhận được Kế hoạch CCHC của tỉnh, thì điểm đánh giá là 0.
2.	TCTP 1.1.2 - Chất lượng Kế hoạch CCHC	Kế hoạch CCHC năm	- Yêu cầu kế hoạch: Phải xác định đầy đủ 6 nội dung CCHC theo quy định; kết quả đầu ra của từng nhiệm vụ trong Kế hoạch phải cụ thể, rõ trách nhiệm triển khai, chi tiết mốc thời gian hoàn thành trong năm. - Nếu chất lượng kế hoạch đạt như yêu cầu thì điểm đánh giá là 0,5; không đạt như yêu cầu thì điểm đánh giá là 0.
3.	TCTP 1.1.3 - Mức độ hoàn thành Kế hoạch CCHC	- Báo cáo CCHC năm; - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).	Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
4.	TCTP 1.2.1 - Báo cáo CCHC định kỳ	Các Báo cáo CCHC định kỳ	- Yêu cầu: + Số lượng báo cáo: Có đầy đủ 04 báo cáo theo quy định. + Nội dung báo cáo: Tất cả báo cáo đầy đủ nội dung theo quy định. + Tất cả báo cáo phải được gửi đến Bộ Nội vụ đúng thời hạn theo quy định của từng loại báo cáo (văn bản giấy hoặc văn bản điện tử).

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			- Nếu công tác báo cáo của tỉnh: Đáp ứng đủ tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 1; không đáp ứng một trong các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 0.
5.	TCTP 1.3.1 - Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện được kiểm tra trong năm	Các thông báo kết luận kiểm tra.	Tính tỷ lệ % số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện được kiểm tra CCHC trong năm so với tổng số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện. Nếu tỷ lệ này đạt: - Từ 30% trở lên thì điểm đánh giá là 1; - Từ 20% - dưới 30% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 20% thì điểm đánh giá là 0.
6.	TCTP 1.3.2- Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	- Các thông báo kết luận kiểm tra; - Các văn bản xử lý theo thẩm quyền hoặc đã kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua kiểm tra.	Tính tỷ lệ % giữa số vấn đề phát hiện qua kiểm tra đã được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý so với tổng số vấn đề phát hiện qua kiểm tra (bất cập, vướng mắc, vi phạm...). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
7.	TCTP 1.4.1 - Mức độ hoàn thành kế hoạch tuyên truyền CCHC	- Kế hoạch tuyên truyền CCHC; - Các báo cáo CCHC định kỳ; - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).	- Kế hoạch có thể được ban hành riêng hoặc lồng ghép với kế hoạch CCHC năm. - Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt: + 100% thì điểm đánh giá là 0,5; + Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,25; + Dưới 80% thì điểm đánh giá là 0.
8.	TCTP 1.4.2 - Mức độ đa	- Các báo cáo CCHC định	- Nếu tuyên truyền CCHC cả ba hình thức sau: (1) Tổ chức các hội nghị, tập huấn

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	dạng trong tuyên truyền CCHC	kỳ; - Cung cấp các đường link tới các tin, bài, hình ảnh đã tuyên truyền về CCHC trên website; - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).	chuyên đề CCHC; (2) Đăng tải thông tin CCHC trên website của tỉnh; (3) Tuyên truyền CCHC trên Đài phát thanh - truyền hình của tỉnh, thì điểm đánh giá là 0,5; - Ngoài các hình thức trên, nếu tuyên truyền CCHC bằng ít nhất một trong số các hình thức khác, như: Tổ chức cuộc thi; tọa đàm; sân khấu hóa..., thì điểm đánh giá được cộng thêm là 0,5; - Nếu không thực hiện tuyên truyền về CCHC thì điểm đánh giá là 0.
9.	TC 1.5 - Sáng kiến trong cải cách hành chính	- Các văn bản công nhận sáng kiến của cơ quan có thẩm quyền; - Trường hợp có sáng kiến nhưng chưa được công nhận của cơ quan có thẩm quyền, đề nghị báo cáo Bộ Nội vụ để được xem xét, ghi nhận.	- Sáng kiến (của tập thể/cá nhân) trong CCHC được hiểu là những giải pháp, cách làm mới, lần đầu tiên được áp dụng hoặc áp dụng thử và có khả năng mang lại lợi ích thiết thực, nâng cao hiệu quả triển khai CCHC của tỉnh. - Sáng kiến có thể được cơ quan có thẩm quyền công nhận hoặc được Bộ Nội vụ xem xét, ghi nhận. - Nếu có sáng kiến thì điểm đánh giá là 1; không có sáng kiến thì điểm đánh giá là 0.
10.	TCTP 2.1.1 - Xây dựng VBQPPL trong năm theo danh mục đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt	- Danh mục VBQPPL dự kiến ban hành trong năm được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt; - Báo cáo kết quả xây dựng VBQPPL; - Tài liệu	Thống kê tổng số VBQPPL dự kiến ban hành trong năm (tất cả các văn bản của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) và số VBQPPL đã được ban hành. Nếu tỷ lệ % giữa số VBQPPL đã được ban hành so với tổng số VBQPPL dự kiến ban hành trong năm đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1,5; - Từ 90% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 80% – dưới 90% thì điểm đánh giá là

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
		kiểm chứng khác (nếu có).	0,5 - Dưới 80% thì điểm đánh giá là 0.
11.	TCTP 2.1.2 - Thực hiện quy trình xây dựng VBQPPL	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tư pháp.	Thống kê tổng số VBQPPL đã được ban hành trong năm. Nếu 100 % số văn bản đã được xây dựng theo đúng trình tự, thủ tục quy định thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 100% số văn bản thì điểm đánh giá là 0.
12.	TCTP 2.2.1 - Mức độ hoàn thành kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật của tỉnh	- Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật; - Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch; - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tư pháp	Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
13.	TCTP 2.2.2 - Thực hiện công tác báo cáo theo dõi thi hành pháp luật	Báo cáo kết quả theo dõi thi hành pháp luật của tỉnh gửi Bộ Tư pháp	- Nội dung báo cáo thực hiện theo quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP của Chính phủ. - Thời gian báo cáo: Trước ngày 15 tháng 10 hàng năm. - Nếu nội dung và thời gian báo cáo đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
14.	TCTP 2.2.3 - Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	- Báo cáo kết quả theo dõi thi hành pháp luật; - Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua theo	Tính tỷ lệ % giữa số vấn đề phát hiện đã được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý so với tổng số vấn đề phát hiện qua theo dõi thi hành pháp luật (bất cập, vướng mắc, vi phạm...). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
		đôi thi hành pháp luật.	
15.	TCTP 2.3.1 - Thực hiện công tác báo cáo hàng năm về kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL	Báo cáo kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL của tỉnh	- Nội dung báo cáo phải đầy đủ theo quy định tại Khoản 3, Điều 170, Nghị định số 34/2016/NĐ-CP của Chính phủ. - Thời gian báo cáo: Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm; - Nếu nội dung và thời gian báo cáo đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 0,5; không đúng theo quy định trên thì điểm đánh giá là 0.
16.	TCTP 2.3.2 - Xử lý kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL	- Báo cáo kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL - Các văn bản công bố danh mục VBQPPL hết hiệu lực, ngưng hiệu lực; cần sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới.	Tính tỷ lệ % giữa số VBQPPL đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số VBQPPL phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý sau khi rà soát. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
17.	TCTP 2.4.1 - Thực hiện công tác báo cáo hàng năm về kiểm tra, xử lý VBQPPL	Báo cáo công tác kiểm tra, xử lý VBQPPL	- Nội dung báo cáo phải đầy đủ theo quy định tại Khoản 3, Điều 135, Nghị định số 34/2016/NĐ-CP của Chính phủ. - Thời gian báo cáo: Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm. - Nếu nội dung và thời gian báo cáo đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 0,5; không đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 0.
18.	TCTP 2.4.2 - Xử lý vấn đề phát hiện qua kiểm tra	- Các thông báo kết luận kiểm tra; - Các văn bản	Tính tỷ lệ % giữa số văn bản trái pháp luật đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số văn bản trái pháp luật được phát

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
		xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với văn bản trái pháp luật.	hiện qua kiểm tra (không tính tự kiểm tra). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
19.	TCTP 3.1.1 - Mức độ hoàn thành kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính	- Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC; - Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC.	Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
20.	TCTP 3.1.2 - Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát	- Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC; - Các văn bản xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.	Tính tỷ lệ % giữa số TTHC đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số TTHC cần phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý sau khi rà soát. Nếu tỷ lệ này đạt 100% thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% thì điểm đánh giá là 0.
21.	TCTP 3.2.1 - Công bố TTHC theo quy định của Chính phủ	Các quyết định công bố thủ tục hành chính	- Yêu cầu: Các quyết định TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh phải được ban hành chậm nhất trước 05 (năm) ngày làm việc tính đến ngày VBQPPL có quy định về TTHC có hiệu lực thi hành. - Thống kê tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh được ban hành trong năm.

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			Nếu 100% số TTHC được công bố kịp thời thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số TTHC được công bố kịp thời thì điểm đánh giá là 0.
22.	TCTP 3.2.2 - Cập nhật TTHC và các văn bản quy định về TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ.	- Yêu cầu: TTHC do tỉnh công bố và các văn bản quy định về TTHC phải được cập nhật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC chậm nhất là trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố. - Tính tỷ lệ % giữa số TTHC được cập nhật kịp thời so với tổng số TTHC do tỉnh công bố trong năm. Nếu tỷ lệ này đạt 100% thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% thì điểm đánh giá là 0.
23.	TCTP 3.3.1 - Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ.	- Yêu cầu niêm yết công khai đối với TTHC là phải đầy đủ thông tin (các bộ phận cấu thành TTHC), đúng quy định (thường xuyên, rõ ràng, đúng địa chỉ, dễ tiếp cận, dễ khai thác, dễ sử dụng). - Thống kê tổng số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị). Tính tỷ lệ % giữa số cơ quan, đơn vị công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả so với tổng số cơ quan, đơn vị. Nếu tỷ lệ này đạt: + 100% thì điểm đánh giá là 1; + Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; + Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; + Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
24.	TCTP 3.3.2 - Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện công khai TTHC đầy đủ, đúng quy	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	- Yêu cầu công khai đối với TTHC là phải đầy đủ thông tin (các bộ phận cấu thành TTHC), đúng quy định (thường xuyên, rõ ràng, đúng địa chỉ, dễ tiếp cận, dễ khai thác, dễ sử dụng). - Nếu 100% số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện công

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	định trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.		khai TTHC đầy đủ, đúng quy định trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số cơ quan, đơn vị thì điểm đánh giá là 0.
25.	TCTP 3.3.3 - Tỷ lệ TTHC được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	Nếu 100% số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% thì điểm đánh giá là 0.
26.	TCTP 3.4.1 - Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ.	- Yêu cầu: Tổ chức thực hiện đầy đủ các hình thức, quy trình tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức về TTHC theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ. - Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 1; không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
27.	TCTP 3.4.2 - Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	- Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ. - Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý các PAKN.	Tính tỷ lệ % giữa số PAKN đã được xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số PAKN đã tiếp nhận trong năm. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 90% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 90% thì điểm đánh giá là 0.
28.	TC 4.1 - Tuân thủ các quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về tổ chức bộ máy	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Nội vụ	- Yêu cầu: Việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện phải tuân thủ đầy đủ, đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành. - Nếu 100 % số cơ quan, đơn vị nêu trên

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 1,5; dưới 100% số cơ quan, đơn vị thì điểm đánh giá là 0.
29.	TCTP 4.2.1 - Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện được kiểm tra	- Thông báo kết luận kiểm tra - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)	Tính tỷ lệ % số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện được kiểm tra trong năm so với tổng số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện. Nếu tỷ lệ này đạt: - Từ 30% trở lên thì điểm đánh giá là 1; - Từ 20% - dưới 30% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 20% thì điểm đánh giá là 0.
30.	TCTP 4.2.2 - Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	- Các thông báo kết luận kiểm tra - Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua kiểm tra.	Tính tỷ lệ % giữa số vấn đề phát hiện qua kiểm tra đã được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý so với tổng số vấn đề phát hiện qua kiểm tra (bất cập, vướng mắc, vi phạm...). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
31.	TCTP 4.3.1 - Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành	Các văn bản triển khai thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã được Trung ương phân cấp.	- Yêu cầu: Thực hiện các nhiệm vụ về phân cấp quản lý nhà nước theo đúng quy định tại Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày 21/3/2016 của Chính phủ và các quy định khác của Chính phủ, các bộ, ngành về phân cấp quản lý nhà nước. - Nếu thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 1; không thực hiện đầy đủ hoặc không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
32.	TCTP 4.3.2 - Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ	- Các thông báo kết luận kiểm tra; - Tài liệu kiểm chứng	- Yêu cầu: Thực hiện kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ hàng năm đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã theo quy định của Chính phủ tại Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã	khác (nếu có).	21/3/2016. - Nếu có thực hiện theo quy định thì điểm đánh giá là 1; không thực hiện theo quy định thì điểm đánh giá là 0.
33.	TCTP 4.3.3 - Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua kiểm tra	- Các thông báo kết luận kiểm tra; - Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua kiểm tra	Tính tỷ lệ % giữa số vấn đề phát hiện qua kiểm tra đã được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý so với tổng số vấn đề phát hiện qua kiểm tra (bất cập, vướng mắc, vi phạm...). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
34.	TCTP 5.1.1 - Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh thực hiện đúng cơ cấu ngạch công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt	- Các văn bản quy định bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt; - Báo cáo của tỉnh về việc bố trí công chức theo vị trí việc làm.	- Các cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh phải thực hiện đúng các quy định sau: + Hoàn thiện việc xây dựng bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt; + Bố trí công chức đúng theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn ngạch công chức tương ứng với từng vị trí. - Nếu tỷ lệ % số cơ quan, tổ chức thực hiện đúng các quy định trên so với tổng số cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh đạt: + 100% thì điểm đánh giá là 1; + Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; + Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 0,25; + Dưới 60% thì điểm đánh giá là 0.
35.	TCTP 5.1.2 - Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh thực hiện đúng cơ cấu	- Các văn bản phê duyệt danh mục vị trí việc làm tại các đơn vị	- Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh phải thực hiện đúng các quy định sau: + Phê duyệt theo thẩm quyền hoặc được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt danh mục vị

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	chức danh nghề nghiệp viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt	sự nghiệp công lập; - Các văn bản quy định bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt; - Báo cáo của tỉnh về việc bố trí viên chức theo vị trí việc làm.	trí việc làm; + Hoàn thiện việc xây dựng bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt; + Bố trí viên chức đúng theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp tương ứng với từng vị trí. - Nếu tỷ lệ % số đơn vị thực hiện đúng các quy định trên so với tổng số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh đạt: + 100% thì điểm đánh giá là 1; + Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; + Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 0,25; + Dưới 60% thì điểm đánh giá là 0.
36.	TCTP 5.2.1 - Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã	- Các thông báo tuyển dụng, người đủ điều kiện dự tuyển; - Các văn bản liên quan đến tổ chức kỳ tuyển dụng (thành lập hội đồng, phê duyệt kết quả tuyển dụng, quyết định tuyển dụng...).	- Việc tuyển dụng công chức tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị) phải tuân thủ đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định tại Luật Cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn thi hành. - Nếu 100% số cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 100% số cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0. - Trường hợp trong năm không tuyển dụng thì đánh giá dựa trên kết quả của kỳ tuyển dụng gần nhất.
37.	TCTP 5.2.2 - Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh	- Các thông báo tuyển dụng, người đủ điều kiện dự tuyển; - Các văn bản liên quan đến	- Việc tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp phải tuân thủ đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định tại Luật Viên chức và các văn bản hướng dẫn thi hành. - Nếu 100% số đơn vị sự nghiệp thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 100% số đơn vị thực hiện đúng quy

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
		tổ chức kỳ tuyển dụng (thành lập hội đồng, phê duyệt kết quả tuyển dụng, quyết định tuyển dụng...).	định thì điểm đánh giá là 0. - Trường hợp trong năm không có đơn vị tuyển dụng thì đánh giá dựa trên kết quả của kỳ tuyển dụng gần nhất.
38.	TCTP 5.3.1 - Thực hiện quy định về thi nâng ngạch công chức	- Các thông báo thi nâng ngạch, người đủ điều kiện dự thi; - Các văn bản liên quan đến tổ chức kỳ thi (thành lập hội đồng, phê duyệt kết quả thi, quyết định bổ nhiệm ngạch...).	- Việc tổ chức thi nâng ngạch công chức theo thẩm quyền của tỉnh (hoặc được ủy quyền) phải tuân thủ đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định tại Luật Cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn thi hành. - Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0. - Trường hợp trong năm không tổ chức thi nâng ngạch thì đánh giá dựa trên kết quả của kỳ thi gần nhất.
39.	TCTP 5.3.2 - Thực hiện quy định về thi, xét thăng hạng viên chức	- Các thông báo thi/xét thăng hạng, người đủ điều kiện dự thi/xét; - Các văn bản liên quan đến tổ chức kỳ thi/xét thăng hạng (thành lập hội đồng, phê duyệt kết quả thi, quyết định bổ nhiệm ngạch...).	- Việc tổ chức thi/xét thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh phải tuân thủ đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định tại Luật Viên chức và các văn bản hướng dẫn thi hành. - Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0. - Trường hợp trong năm không tổ chức thi/xét thăng hạng thì đánh giá dựa trên kết quả của kỳ thi/xét thăng hạng gần nhất.

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
40.	TC 5.4 - Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo cấp sở và tương đương	- Các quyết định bổ nhiệm; - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).	- Việc bổ nhiệm phải tuân thủ đúng quy trình, tiêu chuẩn và cơ cấu số lượng theo quy định tại Luật Cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn thi hành. - Thống kê tổng số lãnh đạo cấp sở và tương đương được bổ nhiệm trong năm. Nếu 100% số lãnh đạo được bổ nhiệm đúng quy định thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số lãnh đạo được bổ nhiệm đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
41.	TC 5.5 - Thực hiện quy định về đánh giá, phân loại công chức, viên chức	Báo cáo kết quả đánh giá, phân loại công chức, viên chức của tỉnh	- Yêu cầu: Thực hiện đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ. - Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
42.	TC 5.6 - Mức độ hoàn thành kế hoạch tinh giản biên chế trong năm	- Kế hoạch năm về tinh giản biên chế; - Báo cáo năm về kết quả tinh giản biên chế.	- Yêu cầu: Các tỉnh xây dựng kế hoạch tinh giản biên chế trong từng năm; gửi danh sách đối tượng tinh giản biên chế và dự toán kinh phí thực hiện tinh giản biên chế đến Bộ Nội vụ và Bộ Tài chính đúng thời gian quy định tại Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị và Nghị định số 108/2015/NĐ-CP của Chính phủ. - Nếu tỷ lệ % số người được phê duyệt tinh giản biên chế so với tổng số người dự kiến tinh giản biên chế theo kế hoạch đạt: + 100% thì điểm đánh giá là 1; + Từ 70% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; + Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
43.	TCTP 5.7.1 - Thực hiện công tác báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	- Báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh;	- Nội dung báo cáo phải đầy đủ theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ - Thời gian báo cáo: Trước ngày 31 tháng 01 hàng năm. - Nếu nội dung và thời gian báo cáo đúng

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
		- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Nội vụ.	quy định thì điểm đánh giá là 0,5; không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
44.	TCTP 5.7.2 - Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	- Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; - Báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh	Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 70% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
45.	TCTP 5.8.1 - Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Nội vụ	Tính tỷ lệ % giữa số công chức cấp xã đạt chuẩn về chuyên môn nghiệp vụ so với tổng số công chức cấp xã. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 80% thì điểm đánh giá là 0.
46.	TCTP 5.8.2 - Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Nội vụ	Tính tỷ lệ % giữa số cán bộ cấp xã đạt chuẩn về chuyên môn nghiệp vụ so với tổng số cán bộ cấp xã. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 80% thì điểm đánh giá là 0.
47.	TCTP 5.8.3 - Tỷ lệ cán bộ, công chức cấp xã được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Nội vụ	Tính tỷ lệ % giữa số cán bộ, công chức cấp xã được đào tạo, bồi dưỡng trong năm so với tổng số cán bộ, công chức cấp xã (không tính số lượt). Nếu tỷ lệ này đạt: - Từ 70% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 50% - dưới 70% thì điểm đánh giá là

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			0,25; - Dưới 50% thì điểm đánh giá là 0. Ví dụ: Nếu tổng số cán bộ, công chức cấp xã của tỉnh là 1000 người và trong năm có 600 người đã được cử đi đào tạo, bồi dưỡng thì tỷ lệ nêu trên được tính là: $600/1000 \times 100 = 60\%$, tương ứng với số điểm là 0,25. Nếu trong năm, một công chức được cử tham gia nhiều lớp đào tạo, bồi dưỡng thì chỉ tính 1 lần (không tính số lượt).
48.	TC 6.1 - Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tài chính.	- Yêu cầu: Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính đúng theo quy định tại Nghị định số 130/2005/NĐ-CP và Nghị định số 117/2013/NĐ-CP của Chính phủ. - Nếu thực hiện đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 1; không thực hiện đúng quy định trên thì điểm đánh giá là 0.
49.	TCTP 6.2.1 - Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh triển khai thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tài chính	Thống kê tổng số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh. Nếu 100% số đơn vị đã triển khai cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo quy định thì điểm đánh giá là 1; dưới 100% số đơn vị thì điểm đánh giá là 0.
50.	TCTP 6.2.2 - Số đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tài chính	Nếu số đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh tự bảo đảm chi thường xuyên của năm đánh giá tăng so với số lượng của năm trước liền kề thì điểm đánh giá là 1; không tăng so với số lượng của năm trước liền kề thì điểm đánh giá là 0.
51.	TCTP 6.2.3 - Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập đủ điều kiện đã được phê duyệt Đề án vận dụng cơ chế tài chính	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tài chính	Thống kê tổng số đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh đủ điều kiện vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp theo quy định tại Nghị định số 16/2015/NĐ-CP của Chính phủ và các văn bản khác có liên quan. Nếu tỷ lệ % giữa số đơn vị sự nghiệp đã được phê duyệt Đề án vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp so với tổng số đơn

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	như doanh nghiệp		vị đủ điều kiện đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 80% thì điểm đánh giá là 0.
52.	TCTP 6.2.4 - Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện đúng quy định về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Tài chính	Nếu 100% số đơn vị sự nghiệp (đã triển khai cơ chế tự chủ) thực hiện đúng quy định về phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm thì điểm đánh giá là 0,5; dưới 100% số đơn vị thực hiện đúng thì điểm đánh giá là 0.
53.	TCTP 7.1.1 - Mức độ hoàn thành kế hoạch ứng dụng CNTT	- Kế hoạch ứng dụng CNTT của tỉnh; - Báo cáo năm về kết quả ứng dụng CNTT của tỉnh	Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm trong kế hoạch. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0
54.	TCTP 7.1.2 - Xây dựng và triển khai Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Thông tin và Truyền thông.	- Nếu đã ban hành Kiến trúc và duy trì, cập nhật theo quy định thì điểm đánh giá là 1; - Nếu đã ban hành Kiến trúc nhưng không duy trì, cập nhật theo quy định thì điểm đánh giá là 0,5; - Nếu chưa ban hành Kiến trúc thì điểm đánh giá là 0.
55.	TCTP 7.1.3 - Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Thông tin	Tính tỷ lệ % giữa số văn bản đi được phát hành dưới dạng điện tử so với tổng số văn bản đi của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã.

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	nước dưới dạng điện tử	và Truyền thông.	Nếu tỷ lệ này đạt: - Từ 80% trở lên thì điểm đánh giá là 1; - Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 50% - dưới 60% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 50% thì điểm đánh giá là 0. <i>(Riêng Chỉ số CCHC năm 2016 chỉ thống kê số văn bản đi của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh để tính tỷ lệ đánh giá)</i>
56.	TCTP 7.1.4 - Thực hiện kết nối, liên thông các phần mềm quản lý văn bản (từ cấp tỉnh đến cấp xã)	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Nội vụ.	- Nếu đã kết nối liên thông từ cấp tỉnh đến cấp xã thì điểm đánh giá là 1; - Nếu đã kết nối liên thông từ cấp tỉnh đến cấp huyện thì điểm đánh giá là 0,5; - Nếu chưa thực hiện kết nối liên thông thì điểm đánh giá là 0.
57.	TCTP 7.2.1 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Thông tin và Truyền thông.	Thống kê tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong năm của tất cả các dịch vụ công được triển khai cung cấp trực tuyến mức độ 3. Nếu tỷ lệ % giữa số hồ sơ TTHC đã được xử lý trực tuyến mức độ 3 so với tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong năm đạt: - Từ 40% trở lên thì điểm đánh giá là 1,5; - Từ 30% - dưới 40% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 20% - dưới 30% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 20% hoặc chưa triển khai cung cấp dịch vụ công mức độ 3 thì điểm đánh giá là 0.
58.	TCTP 7.2.2 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Thông tin và Truyền thông.	Thống kê tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong năm của tất cả các dịch vụ công được triển khai cung cấp trực tuyến mức độ 4. Nếu tỷ lệ % giữa số hồ sơ TTHC đã được xử lý trực tuyến mức độ 4 so với tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong năm đạt: - Từ 30% trở lên thì điểm đánh giá là 1,5;

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			- Từ 20% - dưới 30% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 10% - dưới 20% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 10% hoặc chưa triển khai cung cấp dịch vụ công mức độ 4 thì điểm đánh giá là 0.
59.	TCTP 7.2.3 - Thực hiện quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của các bộ, ngành liên quan.	- Yêu cầu: Thực hiện đúng các quy trình nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. - Nếu thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5; chưa thực hiện hoặc không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.
60.	TCTP 7.3.1 - Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008	Các quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng	Tính tỷ lệ % giữa số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng so với tổng số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 80% thì điểm đánh giá là 0.
61.	TCTP 7.3.2 - Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008	Các quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng	Tính tỷ lệ % giữa số đơn vị hành chính cấp xã đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng so với tổng số đơn vị hành chính cấp xã. Nếu tỷ lệ này đạt: - 70% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 50% - dưới 70% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 50% thì điểm đánh giá là 0.
62.	TCTP 7.3.3 - Tỷ lệ cơ quan	Báo cáo của tỉnh và kết	- Yêu cầu: Thực hiện việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo đúng quy

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định	quả theo dõi, kiểm tra của Bộ Khoa học và Công nghệ	định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Chỉ đánh giá đối với những cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng. - Nếu tỷ lệ % giữa số cơ quan, đơn vị thực hiện đúng so với tổng số cơ quan, đơn vị đã công bố đạt: + 100% thì điểm đánh giá là 0,5; + Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,25; + Dưới 80% thì điểm đánh giá là 0.
63.	TCTP 8.1.1 - Tỷ lệ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh (sở, ban, ngành) được thực hiện theo cơ chế một cửa	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	Thống kê tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh. Nếu tỷ lệ % giữa số TTHC được thực hiện theo cơ chế một cửa so với tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 70% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 0,25; - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0.
64.	TCTP 8.1.2 - Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp huyện có 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được thực hiện theo cơ chế một cửa	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	Tính tỷ lệ % giữa số đơn vị hành chính cấp huyện có 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được thực hiện theo cơ chế một cửa so với tổng số đơn vị hành chính cấp huyện. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 60% thì điểm đánh giá là 0.
65.	TCTP 8.1.3 - Tỷ lệ đơn vị	Báo cáo của tỉnh và kết	Tính tỷ lệ % giữa số đơn vị hành chính cấp xã có 100% số TTHC thuộc thẩm quyền

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
	hành chính cấp xã có 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được thực hiện theo cơ chế một cửa	quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	giải quyết được thực hiện theo cơ chế một cửa so với tổng số đơn vị hành chính cấp xã (Không tính các xã thuộc huyện đảo). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 60% thì điểm đánh giá là 0.
66.	TCTP 8.1.4 - Số TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	Nếu số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông đạt: - Từ 50 TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 1,5; - Từ 30 - 49 TTHC thì điểm đánh giá là 1; - Từ 20- 29 TTHC thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 20 TTHC thì điểm đánh giá là 0.
67.	TC 8.2 - Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp huyện có Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	Nếu tỷ lệ % số đơn vị hành chính cấp huyện có Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại so với tổng số đơn vị hành chính cấp huyện đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 1; - Từ 50% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Dưới 50% thì điểm đánh giá là 0.
68.	TCTP 8.3.1 - Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh có 100% số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	Tính tỷ lệ % giữa số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh có 100% số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn so với tổng số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá 0,25; - Dưới 80% thì điểm đánh giá 0.

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
69.	TCTP 8.3.2 - Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp huyện có 100% số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	Tính tỷ lệ % giữa số đơn vị hành chính cấp huyện có 100% số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn so với tổng số đơn vị hành chính cấp huyện. Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá 0,25; - Dưới 80% thì điểm đánh giá 0.
70.	TCTP 8.3.3 - Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã có 100% số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ	Tính tỷ lệ % giữa số đơn vị hành chính cấp xã có 100% số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn so với tổng số đơn vị hành chính cấp xã (không tính các xã thuộc huyện đảo). Nếu tỷ lệ này đạt: - 100% thì điểm đánh giá là 0,5; - Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá 0,25; - Dưới 80% thì điểm đánh giá 0.
II Đánh giá tác động của cải cách hành chính			
71.	TC 1.1 - Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh	- Báo cáo tình hình phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh trong năm đánh giá và năm trước liền kề;	Thống kê tổng số vốn thu hút đầu tư của tỉnh trong năm (đơn vị tính là: tỷ đồng). Nếu tổng số vốn thu hút đầu tư của tỉnh trong năm đánh giá: - Cao hơn so với năm trước liền kề thì điểm đánh giá là 1,5; - Bằng so với năm trước liền kề thì điểm đánh giá là 1; - Thấp hơn so với năm trước liền kề thì điểm đánh giá là 0.
72.	TC 1.2 - Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm	Báo cáo số liệu thống kê của tỉnh	Thống kê tổng số doanh nghiệp thành lập mới tăng lên so với năm trước liền kề. Nếu tỷ lệ % giữa số doanh nghiệp thành lập mới tăng lên so với tổng số doanh nghiệp thành lập mới của năm trước liền kề đạt: - Từ 30% trở lên thì điểm đánh giá là 1,5; - Từ 10% - dưới 30% thì điểm đánh giá là

Stt	Tên TC/TCTP	Tài liệu kiểm chứng	Cách chấm điểm
			1; - Dưới 10% thì điểm đánh giá là 0. Ví dụ: Tổng số doanh nghiệp thành lập mới của tỉnh A trong năm 2015 là 10 doanh nghiệp, trong năm 2016 là 14 doanh nghiệp. Từ đó, xác định số doanh nghiệp thành lập mới tăng trong năm 2016 là: 04 doanh nghiệp (= 14 - 10). Tỷ lệ % giữa số doanh nghiệp thành lập mới tăng trong năm 2016 so với tổng số doanh nghiệp thành lập mới trong năm 2015 sẽ là: 40% (= 04/10 x 100). Như vậy, đối chiếu với thang điểm đánh giá, tỉnh A đạt 1,5 điểm.
73.	TC 8.3 - Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công	Báo cáo kết quả khảo sát người dân, tổ chức của tỉnh hàng năm	Hàng năm, các tỉnh triển khai khảo sát và công bố chỉ số hài lòng (mức độ hài lòng) của người dân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên phạm vi của tỉnh theo đúng hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Nếu kết quả chỉ số hài lòng đạt: - Từ 80% trở lên thì điểm đánh giá là 2,5; - Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá là 1,5; - Dưới 60% thì điểm đánh giá là 0.

3. Phương pháp xác định:

Trên cơ sở quy định về nội dung Chỉ số CCHC cấp tỉnh, việc xác định Chỉ số CCHC hàng năm tập trung vào các nhiệm vụ:

- Các tỉnh tổng hợp số liệu CCHC trên các lĩnh vực và tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện CCHC của mình theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định trong Chỉ số CCHC.

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

a) Tự đánh giá, chấm điểm của tỉnh:

Để triển khai kế hoạch xác định Chỉ số CCHC hàng năm, trách nhiệm của các tỉnh là tiến hành tự đánh giá, chấm điểm kết quả CCHC của năm theo các

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

Để tiến hành tự đánh giá, chấm điểm theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định tại Bảng trên, các tỉnh thực hiện các nhiệm vụ thuộc trách nhiệm theo quy định, tổng hợp đầy đủ, khách quan số liệu về kết quả thực hiện cải cách trên các lĩnh vực để làm cơ sở cho việc đánh giá, chấm điểm.

b) Kỹ năng xác định:

Xác định PAR INDEX của từng tỉnh là quá trình phối hợp giữa Bộ Nội vụ và các tỉnh. Phần kỹ năng đề cập dưới đây liên quan tới trách nhiệm triển khai của tỉnh trong quá trình phối hợp này.

- *Xây dựng kế hoạch xác định PAR INDEX*: Kế hoạch phải đáp ứng các yêu cầu:

- + Ban hành kịp thời;
- + Xác định rõ trách nhiệm chủ trì của Sở Nội vụ;
- + Xác định rõ trách nhiệm phối hợp của các sở, ban, ngành, đặc biệt là Văn phòng UBND tỉnh, các Sở: Tư pháp, Tài chính, Khoa học và Công nghệ, Thông tin và Truyền thông, của UBND cấp huyện;
- + Định rõ thời gian hoàn thành các nhiệm vụ, công việc đã xác định;
- + Bố trí kinh phí triển khai.

- *Thu thập thông tin, dữ liệu*: việc thu thập thông tin, dữ liệu là hết sức quan trọng cho xác định PAR INDEX, ví dụ như số liệu về triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, về cải cách thủ tục hành chính... Vì vậy, thu thập thông tin, dữ liệu phải làm rõ các vấn đề sau:

- + Rõ các thông tin, dữ liệu cần thu thập;
- + Nguồn thông tin, dữ liệu từ đâu ra;
- + Phương pháp sử dụng để thu thập là gì;
- + Khi nào thì thu thập thông tin, dữ liệu;
- + Cơ quan nào chịu trách nhiệm thu thập loại thông tin, dữ liệu nào.

Các thông tin, dữ liệu thu thập được để xác định PAR INDEX 2012, 2013 của các tỉnh được coi là thông tin, dữ liệu gốc, được sử dụng để so sánh, đánh giá cũng như xác định PAR INDEX các năm tiếp theo.

- *Tự đánh giá, chấm điểm của tỉnh*:

Căn cứ các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần, hướng dẫn và thông tin, dữ liệu đã thu thập được, tỉnh tự đánh giá, chấm điểm theo thang điểm đã có, ví dụ điểm tối đa tỉnh đạt được trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC hoặc cải cách thủ tục hành chính. Việc tự đánh giá, chấm điểm của tỉnh buộc phải có các tài liệu kiểm chứng kèm theo (ví dụ như các kế hoạch đã được phê duyệt, các báo cáo...) để xác định mức độ tin cậy của việc tự đánh giá, chấm điểm.

- Xây dựng báo cáo tự đánh giá, chấm điểm của tỉnh:

Sau khi tự đánh giá, chấm điểm, tỉnh xây dựng báo cáo gửi Bộ Nội vụ theo quy định.

Tên báo cáo: Báo cáo về tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định trong Chỉ số CCHC (theo mẫu).

Nội dung báo cáo:

+ Bảng tổng hợp kết quả tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số CCHC (theo mẫu);

+ Các tài liệu kiểm chứng kèm theo;

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

- Giải trình khi có yêu cầu của Bộ Nội vụ:

Trong quá trình đánh giá, chấm điểm của Bộ Nội vụ, có thể Bộ yêu cầu tỉnh làm rõ, giải trình các điểm cụ thể trong báo cáo của tỉnh. Khi đó, tỉnh có trách nhiệm giải trình, làm rõ các vấn đề có liên quan đó.

4. Sử dụng:

Sau khi Bộ Nội vụ công bố PAR INDEX hàng năm của các tỉnh, việc sử dụng PAR INDEX là hết sức quan trọng và cần chú ý đến các nội dung sau:

- Công bố trong tỉnh PAR INDEX của tỉnh: điểm đạt được, xếp hạng so với 63 tỉnh, thành phố;

- Sau khi có hội nghị công bố kết quả PAR INDEX tại tỉnh, có báo cáo phân tích cụ thể chỉ số thành phần nào đạt, chỉ số thành phần nào chưa đạt, từ đó quy rõ trách nhiệm của người đứng đầu, lãnh đạo, quản lý của từng cơ quan, tổ chức có trách nhiệm triển khai nội dung CCHC;

- Phổ biến, tuyên truyền kết quả PAR INDEX trong các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh và cho người dân, doanh nghiệp;

- Xây dựng kế hoạch cải thiện PAR INDEX cho năm tới;

- Trên cơ sở PAR INDEX của Bộ Nội vụ cho cấp tỉnh, mỗi tỉnh có thể xây dựng các bộ chỉ số CCHC cho cấp sở, ngành; cấp huyện và cấp xã;

- Khen thưởng, kỷ luật tập thể, cá nhân căn cứ vào kết quả chỉ số và sự đóng góp vào kết quả này.

5. Những biện pháp cải thiện PAR INDEX:

- Xem xét kỹ cả 8 lĩnh vực đánh giá, xem lĩnh vực nào đã tốt, lĩnh vực nào cần cải tiến. Căn cứ vào kết quả chỉ số để xác định điểm mạnh và điểm yếu để có giải pháp phát huy những điểm mạnh và khắc phục những điểm yếu nhằm tiếp tục nâng cao chỉ số PAR INDEX của tỉnh.

- Phân định rõ trách nhiệm của sở, ngành/cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm cải tiến những vấn đề rút ra trong quá trình đánh giá PAR INDEX, cũng đồng thời chỉ ra trách nhiệm của cơ quan chủ trì từng nội dung tiêu chí. Những tiêu chí bị đánh giá thấp điểm tỉnh cần chú trọng cải tiến trong thời gian tới.

- Xây dựng chương trình hành động cải thiện chỉ số của tỉnh, các sở ngành.

- Nâng cao vai trò của Sở Nội vụ với tư cách là cơ quan được UBND tỉnh giao là đầu mối về CCHC. Trong những năm qua, Sở Nội vụ đã thực hiện theo chỉ đạo của TW và tỉnh, vai trò này cần tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa, góp phần nâng cao hiệu lực và hiệu quả của bộ máy hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh, nâng cao chỉ số PAR INDEX.

III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (SIPAS)

Một trong những yêu cầu cơ bản của CCHC là không ngừng cải thiện mối quan hệ nhà nước - công dân, thể hiện qua việc nâng cao sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với cơ quan hành chính nhà nước. Trong những năm qua, ngoài việc áp dụng một chỉ số cải cách hành chính PAR INDEX, Bộ Nội vụ đã xây dựng và ban hành Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2014 về việc phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”, sau đó được thay thế tại Quyết định số 2064/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020.

1. Mục tiêu

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp, giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải bảo đảm tính khoa học; thống nhất; khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện nguồn lực của các bộ, ngành, địa phương;

- Các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần phải được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính; phù hợp với các quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay; bắt kịp với xu thế quốc tế;

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phải phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần; dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng điều tra xã hội học;

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức;

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

3. Tiêu chí đo lường sự hài lòng

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; công chức giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 22 tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong trường hợp giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả như sau:

a) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

b) Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

c) Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

d) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

đ) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

4. Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng

a) Đối tượng điều tra xã hội học

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

b) Chọn mẫu điều tra xã hội học

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn; được thực hiện theo các bước sau đây:

Bước 1: Chọn cơ quan

Ở mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, chọn các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã điều tra xã hội học. Tiêu chí chọn và số lượng cơ quan được chọn như sau:

- Tiêu chí:

+ Đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: Có thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công trực tiếp cho người dân, tổ chức và có phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức với cơ quan hành chính.

+ Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Đại diện cho các loại đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã theo quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25 tháng 5 năm 2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính.

- Số lượng cơ quan được chọn: Được xác định trên cơ sở đảm bảo tính đại diện của mẫu; phù hợp với yêu cầu, điều kiện nguồn lực thực tế; thống nhất giữa 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Bước 2: Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các cơ quan hành chính được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học ở Bước 1;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của tất cả các cơ quan đã được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học

- Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học theo công thức sau:

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

Trong đó:

+ n: Cỡ mẫu điều tra xã hội học.

+ N: Là tổng thể chung. Trong trường hợp này là tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học.

+ e là sai số cho phép (5%).

- Ngoài ra, cỡ mẫu có thể được tính toán trên cơ sở áp dụng các công thức tính khác hoặc theo kinh nghiệm điều tra thực tế tương tự. Cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng quyết định áp dụng công thức, kinh nghiệm tính cỡ mẫu phù hợp với điều kiện của bộ, ngành, địa phương, đồng thời đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện.

c) Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức để điều tra xã hội học từ danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ được lập ở Bước 2, bảo đảm số lượng theo cỡ mẫu điều tra xã hội học được xác định ở Bước 3.

- Lập danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

d) Phiếu điều tra xã hội học

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phiếu điều tra xã hội gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức.

- Phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

- + Phần thông tin chung, gồm: Mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

- + Phần câu hỏi, gồm: Các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

đ) Phương thức điều tra xã hội học

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương thức điều tra xã hội học dưới đây:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời;

- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;

- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;

- Khảo sát qua gọi điện thoại; nhắn tin SMS;

- Khảo sát qua thư điện tử;

- Khảo sát thông qua màn hình điện tử; IPAD, nút bấm...

e) Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với yêu cầu, điều kiện của từng cơ quan.

Cách tính chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS):

Công thức tính:

$$SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a.n} * 100\%$$

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học (Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo);

+ bi: Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học.

+ n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (tổng số người trả lời Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học).

- Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: Áp dụng công thức tính Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, được xác định trong phiếu điều tra xã hội học.

+ bi: Tổng số phương án trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” của mỗi người đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi của Câu số 7 trong Phiếu điều tra xã hội học).

- Cách tính các chỉ số đánh giá khác

Ngoài Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các thông tin khác về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính... thu được từ phiếu điều tra xã hội học được tổng hợp, phân tích và

tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi (Câu hỏi từ số 1 - 6, Câu số 8 của Phiếu điều tra xã hội học).

5. Báo cáo kết quả

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

(SIPAS năm...)

b) Nội dung báo cáo:

Gồm các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu chung: Mục tiêu; đối tượng, phạm vi; nội dung; phương pháp thực hiện; trách nhiệm thực hiện.

- Tình hình triển khai: Chọn cỡ mẫu, mẫu điều tra xã hội học; triển khai phát phiếu, thu phiếu điều tra xã hội học; triển khai tổng hợp, phân tích dữ liệu; bố trí nguồn lực.

- Kết quả: Thành phần nhân khẩu học của đối tượng tham gia trả lời điều tra xã hội học; phản ánh của người dân, tổ chức về quá trình và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; chỉ số hài lòng; chỉ số về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính...; phân tích, đánh giá sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước từ kết quả các chỉ số thu được; so sánh chỉ số hài lòng giữa các năm...

- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị: Ưu, nhược điểm về việc tổ chức thực hiện và kết quả; nguyên nhân; bài học kinh nghiệm, giải pháp; đề xuất, kiến nghị.

- Các phụ lục: Bảng thống kê các đơn vị hành chính xã, huyện, tỉnh đã được chọn điều tra xã hội học; bảng thống kê cỡ mẫu điều tra xã hội học của từng cơ quan/dịch vụ tại mỗi đơn vị hành chính đã chọn; bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về hợp lệ và không hợp lệ; mẫu phiếu điều tra xã hội học.

6. Mẫu phiếu điều tra xã hội học

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG

CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Tên dịch vụ hành chính công:

.....
.....

Tên cơ quan giải quyết:

.....
.....

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông(☐) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

1. Độ tuổi:

☐ Dưới 25 tuổi

☐ 25 - 34 tuổi

☐ 35 - 49 tuổi

☐ 50 - 60 tuổi

☐ Trên 60 tuổi

2. Giới tính:

☐ Nam

☐ Nữ

3. Trình độ học vấn:

☐ Tiểu học (cấp I)

☐ Trung học cơ sở (cấp II)

☐ Trung học phổ thông (cấp III)

☐ Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

☐ Đại học

☐ Trên Đại học

☐ Khác (xin viết cụ thể):

4. Nghề nghiệp:

☐ Làm nội trợ/Lao động tự do

☐ Nghỉ hưu

☐ Sinh viên

☐ Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

- ☐ Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang
- ☐ Khác (*xin viết cụ thể*):

5. Nơi sinh sống:

- ☐ Đô thị
- ☐ Nông thôn
- ☐ Miền núi
- ☐ Hải đảo
- ☐ Khác (*xin viết cụ thể*):

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

- ☐ Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- ☐ Tại cơ quan hành chính nhà nước.
- ☐ Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?

- ☐ Qua hỏi người thân, bạn bè.
- ☐ Qua chính quyền phường, xã.
- ☐ Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- ☐ Qua mạng Internet.
- ☐ Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?
... lần.

Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- ☐ Có ☐ Không

Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- ☐ Có ☐ Không

Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?

- ☐ Đúng hạn ☐ Sớm hơn hạn ☐ Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hẹn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?

☐ Có ☐ Không

Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?

☐ Có ☐ Không

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1= rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng 5	Hài lòng 4	Bình thường 3	Không hài lòng 2	Rất không hài lòng 1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
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
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
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
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	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
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ					

<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

Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)

- ☐ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- ☐ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- ☐ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- ☐ Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- ☐ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- ☐ Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- ☐ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- ☐ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân

☐ Khác (xin viết cụ thể):

.....
.....

IV. KIỂM TRA CÔNG TÁC CCHC

1. Mục đích, yêu cầu:

Kiểm tra CCHC nhằm phát hiện những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai CCHC, kịp thời chấn chỉnh, khắc phục, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện hiệu quả các hoạt động CCHC, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

2. Nội dung kiểm tra:

Gắn với các nội dung CCHC theo Chương trình tổng thể CCHC của Chính phủ cho giai đoạn 2011 - 2020, gồm:

- Chỉ đạo, điều hành CCHC: (1) Xây dựng và ban hành văn bản chỉ đạo CCHC; (2) vai trò người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện các nhiệm vụ CCHC được cấp trên giao; (3) thực hiện chế độ thông tin, báo cáo và (4) việc chấn chỉnh, xử lý vi phạm.

- Cải cách thể chế: (1) Tham mưu xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật; (2) kiểm tra, rà soát văn bản QPPL; (3) tình hình phổ biến, giáo dục pháp luật.

- Cải cách thủ tục hành chính: (1) Số lượng TTHC được rút gọn, thời gian giải quyết thủ tục được rút ngắn; (2) cập nhật, bổ sung, sửa đổi TTHC theo quy định; (3) công khai niêm yết TTHC; (4) tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC.

- Cải cách tổ chức bộ máy: (1) Thực hiện đề án sắp xếp, kiện toàn các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và các tổ chức hội; (2) việc điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức sở, ban, ngành và UBND cấp huyện.

- Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC: (1) Việc xây dựng đề án vị trí việc làm; (2) kế hoạch và kết quả thực hiện đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC; (3) luân chuyển CBCC; (4) thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và (5) thực hiện các chính sách khác theo quy định.

- Cải cách tài chính công: (1) Thực hiện tiết kiệm, công khai, hiệu quả kinh phí và (2) kết quả thực hiện khoán biên chế và kinh phí hành chính đối với cơ quan hành chính và chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với đơn vị sự nghiệp công lập.

- Hiện đại hóa hành chính: (1) Thực hiện ứng dụng CNTT trong hoạt động; (2) ứng dụng phần mềm chỉ đạo, điều hành và (3) áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2008.

- Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: (1) Hiện trạng cơ sở vật chất; (2) niêm yết công khai TTHC giải quyết qua bộ phận một cửa, một cửa liên thông; và (3) ứng dụng giao dịch điện tử hiện đại.

3. Phương pháp kiểm tra:

Công tác kiểm tra được thực hiện thông qua hai phương pháp chủ yếu:

- Tự kiểm tra: Các sở, ban, ngành và UBND các cấp, các đơn vị sự nghiệp có trách nhiệm tự kiểm tra công tác CCHC theo các nội dung trên. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức tự kiểm tra theo thẩm quyền và báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ).

- Tổ chức đoàn kiểm tra theo kế hoạch định kỳ hay đột xuất tùy tình hình thực tế, bảo đảm trình tự kiểm tra theo quy định.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Anh/Chị hãy liên hệ ý nghĩa thực tiễn, tầm quan trọng và các nội dung của công tác theo dõi và đánh giá CCHC trong chỉ đạo công tác này tại đơn vị.

2. Xin cho biết những khó khăn, vướng mắc trong chỉ đạo xác định chỉ số PAR INDEX tại cơ quan/đơn vị của Anh/Chị? Xin cho biết các giải pháp để giải quyết khó khăn, vướng mắc đó?

3. Theo Anh/Chị, cần làm gì để triển khai có hiệu quả việc đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức đối với phục vụ của cơ quan hành chính (SIPAS) ?

CHUYÊN ĐỀ 7: NGHIỆP VỤ THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

I. VAI TRÒ, MỤC TIÊU, YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN TRONG VIỆC THÚC ĐẨY CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Vai trò của công tác thông tin, tuyên truyền CCHC

Công tác cải cách hành chính thời gian qua đã được các bộ, ngành Trung ương và chính quyền các cấp nghiêm túc triển khai thực hiện, tạo ra những chuyển biến tích cực của nền hành chính, đó là: hệ thống thể chế từng bước được hoàn thiện; bộ máy hành chính từ Trung ương đến cơ sở được xây dựng theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả; hoạt động công vụ, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức được nâng lên; mối quan hệ giữa cơ quan hành chính và người dân, doanh nghiệp đã được cải thiện theo hướng hành chính phục vụ, giảm phiền hà, giảm thời gian giải quyết công việc của dân và doanh nghiệp. Có được những kết quả như vậy là nhờ sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, hiệu quả từ Chính phủ tới các bộ, ngành, địa phương, trong đó công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính là một trong những yếu tố quan trọng.

Một trong những vai trò quan trọng của công tác thông tin, tuyên truyền đó là phổ biến các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về cải cách hành chính đến với các tầng lớp nhân dân và toàn xã hội. Các cơ quan thông tấn,

báo chí đã có nhiều nỗ lực trong việc bố trí thời gian phát sóng, đầu tư nghiên cứu thiết kế các nội dung trong chuyên mục cải cách hành chính cho phù hợp với từng thời điểm phát sóng, đối tượng tuyên truyền.

Thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính đã có những tác động lớn đến việc thu hút các nguồn vốn đầu tư trong và ngoài nước vào các lĩnh vực trọng tâm, góp phần đẩy nhanh tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Cải cách thủ tục hành chính, các chính sách thu hút đầu tư của các bộ, ngành và địa phương đã được các cơ quan báo chí tuyên truyền mạnh mẽ trên các phương tiện thông tin đại chúng, giúp cho các nhà đầu tư dễ dàng tìm hiểu, tiếp cận và thực hiện các dự án đầu tư của mình một cách hiệu quả.

Không chỉ vậy, công tác thông tin, tuyên truyền cũng đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối các mối quan hệ, giúp mối quan hệ giữa cơ quan hành chính với người dân, doanh nghiệp ngày càng được cải thiện. Việc tuyên truyền những nỗ lực cải cách hành chính thời gian qua đã nhận được sự đồng tình ủng hộ và từng bước tạo được niềm tin của người dân, xã hội vào các chính sách cải cách của Nhà nước. Người dân khi giao dịch với cơ quan nhà nước đã thuận lợi hơn rất nhiều khi mà quy trình thủ tục được đơn giản hóa tối đa và cán bộ, công chức đã được nâng cao trình độ chuyên môn và có thái độ thân thiện hơn, tận tình phục vụ nhân dân.

Tóm lại, công tác thông tin, tuyên truyền đang và sẽ ngày càng đóng vai trò quan trọng thúc đẩy cải cách hành chính ở nước ta nhất là trong bối cảnh các ngành, các cấp đang tích cực triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 đã được Chính phủ phê duyệt tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011.

2. Mục tiêu của công tác thông tin, tuyên truyền CCHC

a) Mục tiêu chung:

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm tổ chức thực hiện cải cách hành chính của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ, nhiệm vụ; của cá nhân, tổ chức tham gia vào tiến trình cải cách, giám sát hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Thông qua công tác thông tin, tuyên truyền, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có nhận thức đầy đủ về các mục tiêu, nội dung và trách nhiệm của mình trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính;

- Nâng cao nhận thức về cải cách hành chính, tăng cường sự tham gia của người dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội trong triển khai cải cách hành chính và giám sát quá trình thực hiện cải cách hành chính của cơ quan hành chính nhà nước các cấp;

- Nâng cao năng lực, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, phóng viên phụ trách đưa tin, bài, phóng sự về cải cách hành chính tại các cơ quan thông tấn, báo chí ở Trung ương và địa phương;

- Tăng cường công tác phối hợp, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan hành chính nhà nước với các cơ quan thông tấn, báo chí, bảo đảm thông tin về tình hình triển khai và kết quả thực hiện cải cách hành chính tại các bộ, ngành và địa phương được phản ánh đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng.

3. Yêu cầu đối với công tác thông tin, tuyên truyền CCHC

- Xác định được nội dung, hình thức thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính phù hợp với Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và từng nhóm đối tượng là cá nhân, cơ quan, tổ chức;

- Phổ biến, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, thường xuyên, liên tục, đa chiều, phù hợp với tính chất, đặc điểm và nhiệm vụ của từng nhóm đối tượng.

- Tuyên truyền cải cách hành chính phải gắn với lộ trình thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước.

- Lồng ghép công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính nhà nước với việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục về các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về đổi mới hệ thống chính trị, cải cách lập pháp, cải cách tư pháp, xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân, vì dân.

- Tuyên truyền về cải cách hành chính phải góp phần nâng cao dân trí, phòng chống tham nhũng, phục vụ sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá, đẩy mạnh hội nhập quốc tế và thực hiện mục tiêu dân giàu, nước mạnh, xã hội dân chủ, công bằng, văn minh.

II. NỘI DUNG THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN GIAI ĐOẠN 2016 - 2020

Công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020 cần tập trung vào những nội dung trọng tâm sau:

1. Tuyên truyền, phổ biến sâu rộng về tầm quan trọng, ý nghĩa, mục tiêu và tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

2. Các quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính.

3. Vai trò, trách nhiệm của các cấp ủy đảng, của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp, người đứng đầu các tổ chức chính trị - xã hội, các đơn vị sự nghiệp công lập đối với việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

4. Tuyên truyền, phổ biến các nội dung của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 đã được ban hành tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ và Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành

chính Nhà nước giai đoạn 2016 -2020 gồm: Cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; cải cách tài chính công; hiện đại hóa hành chính nhà nước. Trong đó, nội dung tuyên truyền tập trung vào những vấn đề sau:

a) Hoàn thiện hệ thống thể chế, pháp luật của nền hành chính phù hợp với Hiến pháp năm 2013; tiếp tục đẩy mạnh và thực hiện đồng bộ cải cách hành chính, lập pháp và tư pháp; hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng XHCN; tiếp tục đổi mới, hoàn thiện thể chế về sở hữu, doanh nghiệp nhà nước; hoàn thiện thể chế về tổ chức và kinh doanh vốn nhà nước; đổi mới công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát trong ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

b) Tổ chức thực hiện có hiệu quả Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, kiểm soát chặt chẽ việc quy định thủ tục hành chính từ khâu dự thảo; tăng cường xây dựng và hoàn thiện các hình thức công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính. Trọng tâm là các lĩnh vực: đầu tư; đất đai, xây dựng; sở hữu nhà ở; thuế; hải quan; xuất khẩu; nhập khẩu; y tế; tiếp cận điện năng; quản lý thị trường.

c) Tổ chức và hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước: rà soát, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, tổ chức, đơn vị; phân loại các cơ quan hành chính làm cơ sở xác định tổ chức bộ máy phù hợp; triển khai diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; hoàn thiện quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công lập theo ngành, lĩnh vực. Phân loại đơn vị sự nghiệp để thực hiện các hình thức chuyển đổi phù hợp. Đẩy mạnh xã hội hóa các đơn vị sự nghiệp công lập; quy định chặt chẽ điều kiện, tiêu chí thành lập, giải thể, sáp nhập đơn vị hành chính các cấp.

d) Tình hình triển khai và kết quả, hiệu quả việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông để giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

đ) Các quy định của pháp luật về quản lý, tuyển dụng, sử dụng, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức trong hệ thống hành chính; quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện công vụ, nhiệm vụ, đặc biệt là trong giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức.

e) Tình hình triển khai và kết quả thực hiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; các đề án, dự án cải cách hành chính do các bộ, cơ quan ngang bộ chủ trì theo phân công tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP và Quyết định số 225/QĐ-TTg.

5. Những kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân cũng như tình hình triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa

phương.

6. Các mô hình, cơ chế đang được triển khai thí điểm, các điển hình tốt trong cải cách hành chính ở Trung ương và địa phương.

7. Quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân; quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức trong việc tham gia và giám sát tiến trình cải cách hành chính.

III. HÌNH THỨC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN

1. Thông qua tất cả các loại hình báo chí và huy động, sử dụng mọi phương tiện thông tin đại chúng, gồm: các đài phát thanh, đài truyền hình và cơ quan thông tấn, báo chí ở Trung ương, địa phương; các loại hình báo chí chuyên ngành, Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của sở, ngành.

2. Thông qua việc phát hành tờ gấp, panô, áp phích liên quan đến cải cách hành chính, phù hợp với từng mục tiêu, yêu cầu, nội dung tuyên truyền, phổ biến đến từng nhóm đối tượng.

3. Thông qua hình thức tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng, quán triệt nội dung, kế hoạch thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; lồng ghép nội dung cải cách hành chính trong các hội nghị tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

4. Đưa nội dung cải cách hành chính, Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 một cách thích hợp vào công tác tuyển dụng công chức, viên chức và chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức; các chương trình sân khấu, hài kịch; các cuộc thi tìm hiểu chính sách pháp luật.

Đưa nội dung thông tin về cải cách hành chính nhà nước một cách thích hợp vào chương trình họp báo định kỳ của các cơ quan, đơn vị.

VI. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan báo chí, đài phát thanh, đài truyền hình ở địa phương trong việc chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền cải cách hành chính:

- Tổ chức hội nghị quán triệt về vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan báo chí, đài phát thanh, đài truyền hình ở địa phương trong việc tuyên truyền cải cách hành chính;

- Chỉ đạo xây dựng, ban hành kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính hàng năm và tổ chức thực hiện kế hoạch nghiêm túc, hiệu quả.

2. Nâng cao kiến thức, năng lực cho đội ngũ cán bộ, phóng viên, biên tập viên đang phụ trách các chuyên trang, chuyên mục liên quan đến cải cách hành chính tại các cơ quan báo chí, đài phát thanh, đài truyền hình ở địa phương thông qua việc xây dựng tài liệu tập huấn và tổ chức các lớp tập huấn phù hợp

với từng loại hình báo chí ở địa phương.

3. Tăng cường phối hợp giữa Sở Nội vụ với Sở Thông tin và Truyền thông, với các cơ quan báo, đài, các tổ chức đoàn thể để phát động, tổ chức các cuộc thi tìm hiểu, thi viết về cải cách hành chính; xây dựng mạng lưới cộng tác viên đưa tin, bài về cải cách hành chính.

4. Cải thiện, nâng cao hơn nữa chất lượng công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính trên các công cụ truyền thông của các sở, ngành và địa phương (trên các website, báo, tạp chí, bản tin v.v...).

5. Tổ chức biên soạn, phát hành các loại ấn phẩm thông tin, tuyên truyền về các nội dung của cải cách hành chính.

6. Gắn công tác tuyên truyền cải cách hành chính với công tác thi đua, khen thưởng trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị./.

CHUYÊN ĐỀ 8: KỸ NĂNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN PHỤC VỤ CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

I. KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN PHỤC VỤ CÔNG TÁC CCHC

Thông tin là công cụ, là phương tiện, đồng thời cũng là sản phẩm của quá trình quản lý: Về bản chất, hoạt động quản lý là quá trình làm việc với thông tin. Thông tin là công cụ để người quản lý thực hiện hoạt động quản lý. Sản phẩm và cũng chính là phương tiện của quá trình tác động giữa người quản lý và người bị quản lý là thông tin. Thông tin là cơ sở để nhà quản lý ban hành các quyết định quản lý: Một trong những khâu quan trọng của quá trình ban hành quyết định quản lý là khâu thu thập thông tin và xử lý thông tin. Đây là điều kiện tiên quyết để đảm bảo cho quyết định quản lý hợp pháp và hợp lý. Nó liên quan đến chất lượng và hiệu quả của quyết định hành chính. Thông tin là căn cứ để tổ chức kiểm tra, đánh giá và thực hiện các quyết định quản lý: ở đây, thông tin giúp nhà quản lý nhận thức chính xác công việc cần tổ chức thực hiện; thông tin giúp cho nhà quản lý có cơ sở xây dựng phương án thực hiện và phương án dự phòng; thông tin là cơ sở để giải quyết công việc; thông tin là căn cứ để kiểm tra, đánh giá công việc được thực hiện. Thông tin góp phần quan trọng trong việc phân tích, dự báo, phòng ngừa và ngăn chặn rủi ro trong hoạt động quản lý. Do đó việc thu thập và xử lý thông tin phục vụ cho công tác cải cách hành chính là hết sức cần thiết.

1. Nguyên tắc thu thập thông tin

Một là, hiểu, biết chính xác nhu cầu thông tin phục vụ quản lý: Muốn thu thập và cung cấp thông tin hiệu quả, công chức trước hết cần xác định được đối tượng có nhu cầu cần được cung cấp thông tin. Sau đó xác định nhu cầu của các đối tượng sử dụng thông tin.

Đối tượng cần cung cấp thông tin có thể là: bản thân các cán bộ, công chức; lãnh đạo các cơ quan, tổ chức; các bộ phận quản lý khác trong cơ quan; các cơ quan bên ngoài, đối tác, khách hàng.

Nhu cầu thông tin của các đối tượng có thể khác nhau. Có thể là những thông tin pháp lý (hay còn gọi là thông tin về chính sách); có thể là thông tin thực tế (tình hình triển khai, thực hiện các quyết định quản lý của các đơn vị thuộc cơ quan, tổ chức); cũng có thể là thông tin phản hồi (tâm tư, nguyện vọng, ý kiến của cán bộ, công chức, công dân, tổ chức)...

Hai là, đánh giá được ý nghĩa thông tin mà mình thu thập xử lý. Bên cạnh số lượng thông tin thu thập được, người quản lý cần chất lượng và giá trị của thông tin đối với công việc. Vì vậy, công chức cần đánh giá được ý nghĩa thông tin mà mình thu thập xử lý. Muốn đánh giá được ý nghĩa thông tin mà mình thu thập xử lý, công chức cần phân tích thông tin, so sánh các thông tin, số liệu liên quan với nhau.

Ba là, nắm vững, tìm tòi và có khả năng phát hiện, thu thập những thông tin cần thiết.

Để có thể thu thập thông tin tốt, công chức cần nắm vững các phương pháp để tìm tòi, phát hiện thông tin và thu thập thông tin. Sau đây là những phương pháp cơ bản:

- Đọc và ghi chép thông tin;
- Phương pháp sao chụp tài liệu;
- Phương pháp nghe báo cáo;
- Phương pháp tra cứu qua mạng;
- Các phương pháp điều tra, khảo sát thực tế: phương pháp quan sát; phương pháp phỏng vấn; phương pháp thống kê xã hội học; phương pháp thực nghiệm; phương pháp trắc nghiệm; phương pháp ví dụ điển hình; phương pháp thẩm tra, đối chiếu...

Bốn là, nắm chính xác nguồn thông tin để khai thác, thu thập, cung cấp hợp lý, đúng lúc, đúng mục đích, phù hợp với quy định của pháp luật.

- Công chức khi khai thác, thu thập thông tin cần nắm chính xác nguồn gốc của tin bởi thông tin bao giờ cũng phát sinh từ một nguồn gốc cụ thể và không phải thông tin của bất kỳ nguồn tin nào cũng đều có giá trị.

Có thể có rất nhiều các nguồn gốc của thông tin như: nguồn sơ cấp và nguồn thứ cấp; nguồn bên trong và nguồn bên ngoài; nguồn mới và nguồn cũ; nguồn quan trọng và nguồn ít quan trọng; nguồn tin chính thức và nguồn tin không chính thức; nguồn tin qua các phương tiện thông tin đại chúng (nguồn tin công khai); nguồn tin qua văn bản; nguồn tin thu thập từ thực tế và qua trao đổi trực tiếp...

- Cung cấp thông tin là cách thức công chức đưa thông tin đến với người sử dụng. Khi cung cấp thông tin cần cung cấp hợp lý, đúng lúc, đúng mục đích, phù hợp với quy định của pháp luật và cần phải lựa chọn những hình thức cung cấp thông tin phù hợp để đạt hiệu quả cao nhất. Có ba hình thức cung cấp thông tin cơ bản là:

- Cung cấp thông tin bằng văn bản: sao văn bản; viết báo cáo tổng hợp tình hình hoạt động của toàn cơ quan trong tháng, quý và cả năm...

- Cung cấp thông tin bằng lời: trong các cuộc họp, hội nghị; qua trao đổi điện thoại; qua trao đổi trực tiếp.

- Cung cấp thông tin kết hợp cả bằng lời và bằng văn bản. Mỗi hình thức cung cấp thông tin có ưu và nhược điểm riêng. Vì vậy, công chức cung cấp thông tin cần ý thức rõ vì sao lựa chọn hình thức đó: tính hợp lý, đúng lúc, đúng mục đích và phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Kỹ năng xử lý thông tin

Xử lý thông tin trong quản lý hành chính là việc tác động vào thông tin đang được quản lý: loại bỏ thông tin nhiễu, liên kết thông tin theo những mối liên hệ bản chất, vốn có, nhằm rút ra những thông tin thật sự có giá trị, phục vụ cho việc giải quyết nhiệm vụ quản lý hành chính.

Thông tin tự nó không có giá trị, giá trị của nó là do việc sử dụng nó như thế nào. Vì vậy, trong quản lý hành chính cần có quy trình và những phương pháp hiệu quả trong xử lý thông tin như: tập hợp và phân loại thông tin; tóm tắt thông tin; tổng hợp thông tin; phân tích thông tin; xác định độ tin cậy của thông tin; lựa chọn thông tin.

Các bước xử lý thông tin:

Bước 1: Tiếp nhận thông tin

- Tiếp nhận thông tin là sự tập hợp thông tin từ nhiều nguồn về một nơi một cách chủ động hoặc bị động.

- Sau khi tiếp nhận thông tin, công chức cần tiến hành phân loại thông tin. Đó chính là việc chia thông tin ra thành từng loại, từng vấn đề, từng lĩnh vực khác nhau theo các tiêu chí được lựa chọn. Có thể phân chia thông tin thành các loại khác nhau theo: nội dung thông tin; hệ thống quản lý (thông tin từ cấp trên gửi xuống, cấp dưới gửi lên, ngang cấp hoặc các cơ quan có liên quan gửi đến); hình thức truyền đạt thông tin (thông tin bằng văn bản, bằng lời, thông tin phi ngôn ngữ).

Bước 2: Tóm lược thông tin

Tóm lược thông tin là việc giảm bớt lượng nội dung tin nhưng vẫn đảm bảo những nội dung cốt yếu và cơ bản của thông tin để phục vụ cho việc tổng hợp thông tin và sử dụng thông tin.

Bước 3: Xác nhận, kiểm tra độ tin cậy của thông tin

Thông tin được thu thập từ các nguồn tin khác nhau. Công chức phải trả lời được câu hỏi đặt ra là: thông tin có được đến từ nguồn tin nào? Với mỗi một loại nguồn tin thường có những độ tin cậy khác nhau, như:

- Nguồn tin từ văn bản, công báo, tài liệu lưu trữ: nguồn tin này thường có giá trị pháp lý cao.

- Nguồn tin từ sách, báo, tạp chí: nguồn tin này thường không được coi là nguồn tin có giá trị pháp lý cao. Bởi độ tin cậy của các nguồn tin có sự khác nhau nên khi sử dụng hoặc cung cấp thông tin cần chú thích rõ nguồn thông tin. Để kiểm tra độ tin cậy của nguồn tin, công chức cần kiểm tra thực tế bằng cách kiểm tra trực tiếp hoặc kiểm tra gián tiếp nguồn tin.

Bước 4: Phân tích, tổng hợp, kiến nghị giải quyết

- Phân tích thông tin

Phân tích thông tin là quá trình phân loại, so sánh, đối chiếu để kiểm tra tính chính xác, tính khoa học, hợp lý của thông tin. Việc phân tích nhằm nắm chắc nội dung và hiểu đúng bản chất của thông tin, bản chất của tình hình, sự việc.

- + Công chức phải phân loại thông tin thành: thông tin chính và thông tin hỗ trợ; thông tin có giá trị, ít giá trị hoặc không có giá trị; phải loại bỏ hoặc nghi ngờ những thông tin thiếu căn cứ, thiếu cơ sở khoa học.

- + Công chức phải so sánh, đối chiếu để kiểm tra tính chính xác, tính khoa học, hợp lý của thông tin: đây cũng là phương pháp giúp công chức kiểm định được độ tin cậy của thông tin. Phương pháp này nhằm mục đích xác định rõ những thông tin nào đáng tin và thông tin nào không đáng tin. Đồng thời, qua đó để phát hiện những điều bất hợp lý, mâu thuẫn, phi logic trong nội dung thông tin.

Có nhiều phương pháp so sánh thông tin để xác định độ tin cậy và chính xác của thông tin như: so sánh thông tin thu được về tiến độ giải quyết công việc, kết quả đạt được với chương trình, kế hoạch đã định; so sánh thông tin về cách thức tổ chức thực hiện với ý kiến chỉ đạo của cấp trên; so sánh số liệu của báo cáo trước với báo cáo sau; ... Nói cách khác, khi phân tích tin, công chức cần đặt ra và trả lời các câu hỏi như: thông tin nói về việc gì? Thông tin đề cập đến nội dung gì? Những câu hỏi nghi vấn như: tại sao? nguyên nhân? diễn biến? kết thúc?, ...

- Tổng hợp thông tin

Tổng hợp thông tin là phương pháp sắp xếp các thông tin đã được kiểm tra, xác minh, phân tích, chọn lọc theo một chủ đề nhất định. Chủ đề đó có thể là theo thời gian, sự việc, chuyên đề, lĩnh vực công tác. Thông tin có thể được sắp xếp theo trật tự nào đó phù hợp với đặc điểm của chủ đề đã chọn và nhu cầu sử dụng tin của lãnh đạo cơ quan.

Để cung cấp thông tin một cách hiệu quả, công chức không thể bỏ qua khâu tổng hợp tin. Quá trình tổng hợp thông tin sẽ giúp công chức nhìn nhận được bản chất, mối liên hệ và quy luật biến đổi, phát triển của các vấn đề, sự kiện thông qua các thông tin. Để tổng hợp thông tin, cần thực hiện những thao tác sau:

- + Sắp xếp, hệ thống lại thông tin: theo thời gian hoặc theo tiến trình diễn ra các vấn đề, sự kiện... Quá trình sắp xếp và hệ thống lại thông tin sẽ giúp người sử dụng thông tin dễ dàng tiếp cận vấn đề theo trình tự logic nhất định.

- + Tái hiện lại quá trình, cách thức giải quyết vấn đề, sự vật, hiện tượng.

- + Tìm ra những điểm tương đồng và khác biệt giữa các thông tin về một vấn đề, một sự việc.

- + Tổng hợp các thông tin ở dạng số liệu bằng phương pháp tính toán, so sánh để có sự nhìn nhận tổng quát vấn đề.

- Kiến nghị giải quyết thông tin.

Có thể nói, chỉ có những người trực tiếp thu thập thông tin, tóm lược thông tin, phân tích thông tin và tổng hợp thông tin mới có những nhìn nhận thấu đáo, chính xác và tham mưu hiệu quả cho việc giải quyết thông tin.

Trước hết, để kiến nghị, giải quyết tin, công chức cần có sự lựa chọn những thông tin phù hợp đề cung cấp. Đó là những thông tin có giá trị về nội dung và phù hợp với yêu cầu của người cần tin; thông tin có tính mới; thông tin có độ tin cậy cao; thông tin tiêu biểu, điển hình và có tính khái quát cao.

Trên cơ sở những thông tin được lựa chọn, công chức cần có ý kiến tham mưu giải quyết tin để đảm bảo việc sử dụng thông tin có hiệu quả. Cuối cùng, công chức cần lưu ý đến việc lưu trữ thông tin theo quy định. Đặc biệt, cần chú ý lưu trữ các thông tin phải mất nhiều công thu thập, tổng hợp hoặc các số liệu quan trọng vì nó sẽ giúp cho công chức thu thập, xử lý thông tin có hiệu quả và nhanh chóng ở những lần sau.

Trên cơ sở xử lý và phân tích thông tin, dữ liệu như vậy, công chức chuyên trách CCHC đề xuất lãnh đạo ra quyết định quản lý

II. KỸ NĂNG THU THẬP THÔNG TIN QUA ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

1. Khái quát về điều tra khảo sát, phương pháp điều tra, khảo sát

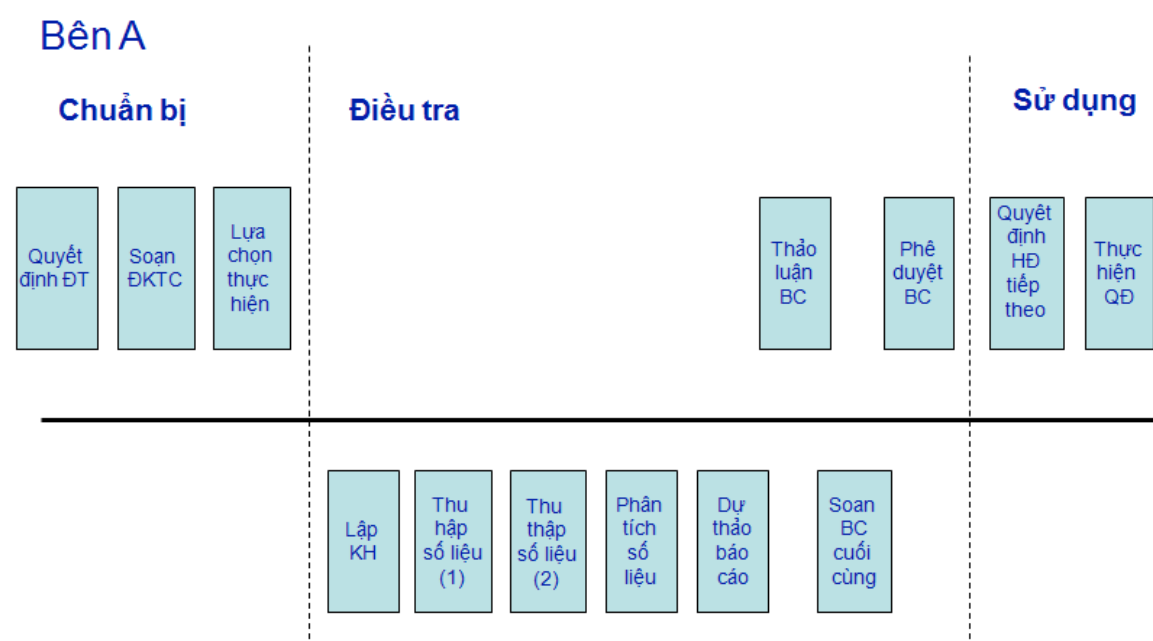
Khảo sát điều tra là bước thực hiện đầu tiên khi xây dựng bất kỳ một chương trình dự án nào. Khảo sát điều tra cũng được sử dụng thường xuyên trong quá trình triển khai thực hiện và sau khi kết thúc các chương trình dự án. Khảo sát điều tra cung cấp những dữ liệu ban đầu để thiết kế dự án (nhóm đối tượng là ai?, tình trạng của họ ra sao?, đang gặp những khó khăn gì? v.v..), phản hồi từ các bên có liên quan trước các tác động của dự án, từ đó cung cấp thông tin cho chủ thể của chương trình dự án (tiếp tục hay dừng lại? có cần điều chỉnh? v.v...)

Có thể phân loại điều tra khảo sát thành 2 loại: điều tra khảo sát tổng thể (cũng gọi là tổng điều tra) và điều tra khảo sát chọn mẫu. Trong điều tra khảo sát tổng thể, mọi cá thể trong quần thể điều tra đều được xem xét tìm hiểu. Ví dụ trong tổng điều tra điều tra dân số mọi hộ gia đình đều phải kê khai vào phiếu điều tra. Hình thức điều tra khảo sát tổng thể có độ chính xác cao nhưng mất nhiều thời gian và rất tốn kém. Điều tra khảo sát chọn mẫu chỉ thực hiện trên một số lượng cá thể nhất định rút ra từ quần thể (mẫu), sau đó suy rộng kết quả thu được ra cho cả quần thể nghiên cứu. Độ chính xác của việc suy rộng kết quả điều tra trên mẫu ra toàn bộ quần thể phụ thuộc vào số lượng cá thể lấy ra nghiên cứu (dung lượng mẫu) và phương pháp xác định các cá thể đó (chọn mẫu). Điều tra khảo sát chọn mẫu rất kinh tế nên được áp dụng rộng rãi. Trong phạm vi tài liệu này chỉ đề cập đến điều tra khảo sát chọn mẫu (gọi tắt là khảo sát điều tra hay KSĐT).

Khảo sát giúp nắm bắt dư luận, tiếp nhận ý kiến, sáng kiến của người dân để đánh giá hiệu quả của công tác hành chính nhằm điều chỉnh, thực hiện hoặc trì hoãn một chủ trương, chính sách, để phục vụ nhân dân tốt hơn. Điều tra xã hội học đề cập những vấn đề, sự kiện quan trọng đặc biệt là trước các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, phản ánh khách quan, trung thực và khả năng dự báo chính xác tình hình tâm trạng, tư tưởng, thái độ, nguyện vọng của các tầng lớp xã hội trước các sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội, nhất là các vấn đề có liên quan đến sự lãnh đạo, quản lý đất nước, các báo cáo tổng hợp, phân tích tình hình dư luận xã hội là căn cứ thông tin quan trọng phục vụ quá trình soạn thảo, ban hành, tổ chức thực hiện chủ trương, quyết sách của các cơ quan lãnh đạo, quản lý đất nước. Các cơ quan lãnh đạo, quản lý đất nước khó có thể ban hành được các chủ trương, quyết sách sát thực, có sức sống, có tính khả thi nếu không nắm chắc được tâm trạng, tư tưởng của đối tượng có liên quan đến các chủ trương, quyết sách đó. Công tác nghiên cứu dư luận xã hội giúp các cơ quan lãnh đạo, quản lý giải đáp các câu hỏi như: các vấn đề bức xúc mà thực tiễn đất nước (hoặc ở địa phương, ngành) đòi hỏi phải giải quyết là gì? Các chủ trương, quyết sách dự định được ban hành (của cơ quan lãnh đạo, quản lý) có được người dân ủng hộ không? Nếu không thì tại sao? Có cần dừng việc thông qua không? Nếu không dừng thì cần có các biện pháp thông tin, tuyên truyền cụ thể gì để tạo sự ủng hộ của nhân dân?...

2. Quy trình tổ chức cuộc điều tra khảo sát

Mọi KSĐT đều bao gồm 3 giai đoạn: chuẩn bị điều tra, thực hiện điều tra và sử dụng kết quả điều tra. Thông thường có hai bên chủ yếu liên quan đến cả 3 giai đoạn đó: Bên có nhu cầu và sử dụng kết quả điều tra (gọi tắt là bên A) và bên thực hiện điều tra (gọi là bên B). Bên A và bên B có thể là một. Đó là trường hợp một đơn vị, tổ chức nào đó có nhu cầu KSĐT và tự đứng ra tổ chức thực hiện cuộc điều tra đó. Trong các trường hợp khác, bên A có nhu cầu và sử dụng kết quả KSĐT sẽ hợp đồng với một đơn vị hoặc cá nhân khác, có chuyên môn về KSĐT thực hiện cuộc điều tra đó. Trong cả hai trường hợp, có thể có những vai trò chính được tóm tắt ở sơ đồ dưới đây:



Bên B

2.1. Giai đoạn chuẩn bị

Quyết định điều tra Bên A căn cứ yêu cầu của đơn vị, quyết định KSĐT

Chuẩn bị Điều khoản tham chiếu (ĐKTC). Căn cứ vào quyết định SĐT, các nhân hay bộ phận có liên quan của bên A sẽ chuẩn bị ĐKTC. Nội dung KTC gồm những nội dung chính sau đây:

1. Bối cảnh
2. Mục tiêu của ĐT (điều tra để làm gì)
3. Dự kiến kết quả (vấn đề cần đề cập, yêu cầu báo cáo, phạm vi kiến nghị)
4. Yêu cầu về phương pháp
5. Yêu cầu về năng lực (của bên thực hiện)
6. Yêu cầu về thời gian
7. Dịch vụ cung cấp
8. Tài liệu cung cấp

Lựa chọn người thực hiện (bên B) thường bao gồm những việc như thông báo tuyển chọn (hoặc mời thầu đối với những KSĐT quy mô lớn), nhận hồ sơ đăng ký, tuyển chọn hồ sơ (sơ tuyển), phỏng vấn trực tiếp những ứng viên đã qua vòng sơ tuyển, thương thảo và ký kết hợp đồng với ứng viên được lựa chọn sau khi phỏng vấn

2.2 Giai đoạn thực hiện

Lập kế hoạch. Bên được lựa chọn thực hiện KSĐT (Bên B) lập Kế hoạch thực hiện KSĐT. Quá trình lập kế hoạch này cần được trao đổi thường xuyên với bên A. Bản Kế hoạch cuối cùng cần được bên A chấp thuận trước khi tiến hành. Nội dung cơ bản của Kế hoạch KSĐT gồm có:

1. Tổng quan
2. Mục tiêu và kết quả dự kiến
3. Đối tượng và phạm vi điều tra
4. Phương pháp và công cụ
5. Phân công trách nhiệm
6. Lịch thời gian
7. Kế hoạch tài chính

Thu thập số liệu thường chia thành 2 bước, bước 1: thử nghiệm công cụ thu thập số liệu trên quy mô hẹp, chỉnh sửa công cụ (nếu cần), đào tạo điều tra viên (nếu có); bước 2: thu thập số liệu đại trà (trên cả phạm vi đã xác định trong kế hoạch được phê duyệt)

Phân tích số liệu đã được thu thập, bao gồm phân loại, sắp xếp, tính toán thống kê. Thường sử dụng các phần mềm chuyên cho KSĐT như phần mềm SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

Viết báo cáo gồm dự thảo báo cáo kết quả KSĐT và gửi cho bên A. Bên A có thể chia sẻ dự thảo báo cáo này với các bên có liên quan khác để thu thập kiến phản hồi. Bên A cũng có thể tổ chức hội thảo để thảo luận. Sau khi nhận được phản hồi của các bên có liên quan, Bên B chuẩn bị bản cáo cuối cùng để bên A phê duyệt.

2.3 Giai đoạn sử dụng

Quyết định hoạt động tiếp theo của bên A có thể là một điều tra bổ sung, có thể là sử dụng (hoặc không sử dụng) kết quả của điều tra. Với bất cứ một quyết định nào thì bên A cần nêu rõ lý do.

Thực hiện quyết định. Bên A lập kế hoạch (lộ trình) thực hiện quyết định của mình nêu ở bước trên

3. Giới thiệu phương pháp điều tra khảo sát chọn mẫu

3.1. Khái niệm, ưu, nhược điểm và điều kiện áp dụng phương pháp điều tra, khảo sát chọn mẫu

3.1.1. Khái niệm

Chọn mẫu là loại điều tra không toàn bộ, trong đó người ta chọn một cách ngẫu nhiên một số đủ lớn đơn vị đại diện trong toàn bộ các đơn vị của tổng thể chung để điều tra rồi dùng kết quả thu thập được tính toán, suy rộng thành các

đặc điểm của toàn bộ tổng thể chung. Ví dụ, để có năng suất và sản lượng lúa của một địa bàn điều tra nào đó (huyện A chẳng hạn) người ta chỉ tiến hành thu thập số liệu về năng suất và sản lượng lúa thu trên diện tích của một số hộ gia đình được chọn vào mẫu của huyện để điều tra thực tế, sau đó dùng kết quả thu được tính toán và suy rộng cho năng suất và sản lượng lúa của toàn huyện A. Chọn mẫu được ứng dụng rất rộng rãi trong thống kê kinh tế - xã hội như: Điều tra năng suất, sản lượng lúa; Điều tra lao động - việc làm; Điều tra thu nhập, chi tiêu của hộ gia đình; Điều tra biến động thường xuyên dân số; Điều tra chất lượng sản phẩm công nghiệp. Ngoài ra, trong tự nhiên, trong đời sống sinh hoạt của con người, trong y học, v.v... chúng ta cũng đã gặp rất nhiều ví dụ thực tế đã áp dụng chọn mẫu; chẳng hạn: Khi đo lượng nước mưa của một khu vực nào đó người ta chỉ chọn ra một số điểm trong khu vực và đặt các ống nghiệm (các mẫu) để đo lượng nước mưa qua các trận mưa trong từng tháng và cả năm, sau đó dựa vào kết quả nước mưa đo được từ mẫu là các ống nghiệm để tính toán suy rộng về lượng nước trung bình các tháng và cả năm cho cả khu vực; khi nghiên cứu ảnh hưởng của hút thuốc lá đối với sức khỏe con người, người ta chọn ra một số lượng cần thiết người hút thuốc lá để kiểm tra sức khỏe và dùng kết quả kiểm tra từ một số người đó để kết luận về ảnh hưởng của hút thuốc lá tới sức khỏe cộng đồng, v.v..

3.1.2 Ưu điểm của điều tra chọn mẫu

Do chỉ tiến hành điều tra trên một bộ phận đơn vị mẫu trong tổng thể chung nên chọn mẫu có những ưu điểm cơ bản sau:

- Tiến hành điều tra nhanh gọn, bảo đảm tính kịp thời của số liệu thống kê.
- Kết quả chọn mẫu không thể tiến hành phân nhỏ theo mọi phạm vi và tiêu thức nghiên cứu như điều tra toàn bộ, mà chỉ thực hiện được ở mức độ nhất định tùy thuộc vào cỡ mẫu, phương pháp tổ chức chọn mẫu và độ đồng đều giữa các đơn vị theo các chỉ tiêu được điều tra.
- Tiết kiệm nhân lực và kinh phí trong quá trình điều tra.
- Cho phép thu thập được nhiều chỉ tiêu thống kê, đặc biệt đối với các chỉ tiêu có nội dung phức tạp, không có điều kiện điều tra ở diện rộng. Nhờ đó kết quả điều tra thu được sẽ phản ánh được nhiều mặt, cho phép nghiên cứu các mối quan hệ cần thiết của hiện tượng nghiên cứu.
- Làm giảm sai số phi chọn mẫu (sai số do cân, đong, đo, đếm, khai báo, ghi chép, v.v...). Trong thực tế công tác thống kê sai số phi chọn mẫu luôn luôn tồn tại và ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng số liệu thống kê, nhất là các chỉ tiêu có nội dung phức tạp, việc tiếp cận để thu thập số liệu khó khăn, tốn nhiều thời gian trong quá trình phỏng vấn, ghi chép và đặc biệt hơn là đối với các chỉ tiêu điều tra không có sẵn thông tin mà đòi hỏi phải hỏi tường để nhớ lại. Đối với những loại thông tin như trên, chỉ có tiến hành điều tra mẫu mới có điều kiện tuyển chọn điều tra viên tốt hơn; hướng dẫn nghiệp vụ kỹ hơn, thời gian dành

cho một đơn vị điều tra nhiều hơn, tạo điều kiện cho các đối tượng cung cấp thông tin trả lời chính xác hơn, tức là làm cho sai số phi chọn mẫu ít hơn.

- Cho phép nghiên cứu các hiện tượng kinh tế - xã hội, môi trường,... không thể tiến hành theo phương pháp điều tra toàn bộ: Ví dụ như nghiên cứu trữ lượng khoáng sản, thủy sản,..

3.1.3. Hạn chế của điều tra chọn mẫu

- Do chọn mẫu chỉ tiến hành thu thập số liệu trên một số đơn vị, sau đó dùng kết quả để suy rộng cho toàn bộ tổng thể chung nên kết quả điều tra chọn mẫu luôn tồn tại cái gọi là "Sai số chọn mẫu" - Sai số do tính đại diện. Sai số chọn mẫu phụ thuộc vào độ đồng đều của chỉ tiêu nghiên cứu, vào cỡ mẫu và phương pháp tổ chức chọn mẫu. Có thể làm giảm sai số chọn mẫu bằng cách tăng cỡ mẫu ở phạm vi cho phép và lựa chọn phương pháp tổ chức chọn mẫu thích hợp nhất.

- Kết quả chọn mẫu không thể tiến hành phân nhỏ theo mọi phạm vi và tiêu thức nghiên cứu như điều tra toàn bộ, mà chỉ thực hiện được ở mức độ nhất định tùy thuộc vào cỡ mẫu, phương pháp tổ chức chọn mẫu và độ đồng đều giữa các đơn vị theo các chỉ tiêu được điều tra.

3.1.4. Điều kiện vận dụng của điều tra chọn mẫu

Điều tra chọn mẫu thường được vận dụng trong các trường hợp sau:

- Thay thế cho điều tra toàn bộ trong những trường hợp quy mô điều tra lớn, nội dung điều tra cần thu thập nhiều chỉ tiêu, thực tế ta không đủ kinh phí và nhân lực để tiến hành điều tra toàn bộ, hơn nữa nếu điều tra toàn bộ sẽ mất quá nhiều thời gian, không đảm bảo tính kịp thời của số liệu thống kê như điều tra thu nhập, chi tiêu hộ gia đình, điều tra năng suất, sản lượng lúa, điều tra vốn đầu tư của các đơn vị ngoài quốc doanh...; hoặc không tiến hành được điều tra toàn bộ vì không thể xác định được tổng thể chung như điều tra đánh giá mức độ ô nhiễm môi trường nước của một số sông, hồ nào đó (tổng thể chung phải là toàn bộ lượng nước có trong các sông, hồ được xác định là đã bị ô nhiễm),...

- Quá trình điều tra gắn liền với việc phá hủy sản phẩm như điều tra đánh giá chất lượng thịt hộp, cá hộp, đánh giá chất lượng đạn dược, y tá lấy máu của bệnh nhân để xét nghiệm, v.v... Các trường hợp trên đây nếu điều tra toàn bộ thì sau khi điều tra toàn bộ sản phẩm sản xuất ra hoặc lượng máu có trong cơ thể của bệnh nhân sẽ bị phá hủy hoàn toàn. Đây là điều không bao giờ cho phép thực hiện trong thực tế.

- Để thu thập những thông tin tiên nghiệm trong những trường hợp cần thiết nhằm phục vụ cho yêu cầu của điều tra toàn bộ. Ví dụ, để thăm dò mức độ tín nhiệm của các ứng cử viên vào một chức vị nào đó thì chỉ có thể ĐTCM ở một lượng cử tri nhất định và phải được tiến hành trước khi bầu cử chính thức thì mới có ý nghĩa (Bỏ phiếu bầu cử chính thức chính là điều tra toàn bộ)

- Thu thập số liệu để kiểm tra, đánh giá và chỉnh lý số liệu của điều tra toàn bộ. Trong thực tế có những cuộc điều tra toàn bộ có quy mô lớn hoặc điều tra rất phức tạp như Tổng Điều tra Dân số và Nhà ở, Tổng Điều tra Nông thôn, Nông nghiệp và Thủy sản,... thì sai số do khai báo, thu thập thông tin thường xuyên tồn tại và ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng số liệu. Vì vậy cần có ĐTCM với quy mô nhỏ hơn để xác định mức độ sai số này, trên cơ sở đó tiến hành đánh giá độ tin cậy của số liệu và nếu ở mức độ cần thiết có thể phải chỉnh lý lại số liệu thu được từ điều tra toàn bộ.

Một số khái niệm và định nghĩa dùng trong điều tra chọn mẫu

Tổng thể chung và tổng thể mẫu

Tổng thể chung là toàn bộ các đơn vị thuộc đối tượng điều tra của một cuộc ĐTCM.

Tổng thể mẫu là bộ phận của tổng thể chung gồm những đơn vị được lựa chọn để trực tiếp thu thập thông tin trong một cuộc điều tra chọn mẫu

3.2. Các bước tổ chức điều tra chọn mẫu

Thường gồm 6 bước sau:

- *Xác định tổng thể chung* (ta phải xác định rõ tổng thể chung, bởi vì ta sẽ chọn mẫu từ đó)

- *Xác định khung chọn mẫu hay danh sách chọn mẫu*: Các khung chọn mẫu có sẵn, thường được sử dụng là: Các danh bạ điện thoại hay niên giám điện thoại xếp theo tên cá nhân, công ty, doanh nghiệp, cơ quan; các niên giám điện thoại xếp theo tên đường, hay tên quận huyện thành phố; danh sách liên lạc thư tín : hội viên của các câu lạc bộ, hiệp hội, độc giả mua báo dài hạn của các tòa soạn báo...; danh sách tên và địa chỉ khách hàng có liên hệ với công ty (thông qua phiếu bảo hành), các khách mời đến dự các cuộc trưng bày và giới thiệu sản phẩm.

- *Lựa chọn phương pháp chọn mẫu*: Dựa vào mục đích nghiên cứu, tầm quan trọng của công trình nghiên cứu, thời gian tiến hành nghiên cứu, kinh phí dành cho nghiên cứu, kỹ năng của nhóm nghiên cứu,... để quyết định chọn phương pháp chọn mẫu xác suất hay phi xác suất; sau đó tiếp tục chọn ra hình thức cụ thể của phương pháp này.

- *Xác định quy mô mẫu (sample size)*: Xác định quy mô mẫu thường dựa vào: yêu cầu về độ chính xác, khung chọn mẫu đã có sẵn chưa, phương pháp thu thập dữ liệu, chi phí cho phép. Đối với mẫu xác suất: thường có công thức để tính cỡ mẫu; đối với mẫu phi xác suất: thường dựa vào kinh nghiệm và sự am hiểu về vấn đề nghiên cứu để chọn cỡ mẫu.

- *Xác định các chỉ thị để nhận diện được đơn vị mẫu trong thực tế*: Đối với mẫu xác suất: phải xác định rõ cách thức để chọn từng đơn vị trong tổng thể chung vào mẫu sao cho đảm bảo mọi đơn vị đều có khả năng được chọn như nhau.

- *Kiểm tra quá trình chọn mẫu*: thường kiểm tra trên các mặt sau: Kiểm tra đơn vị trong mẫu có đúng đối tượng nghiên cứu không? (vì thường mắc sai lầm ở khâu chọn đối tượng: do thu thập thông tin ở nơi không thích hợp, ở những người không thích hợp, hoặc bỏ qua thông tin của những người lẽ ra phải được phỏng vấn...). Kiểm tra sự cộng tác của người trả lời (hỏi càng dài thì sự từ chối trả lời càng lớn). Kiểm tra tỷ lệ hoàn tất (xem đã thu thập đủ số đơn vị cần thiết trên mẫu chưa): trong phỏng vấn bằng thư có khi thư bị trả lại do không có người nhận, trong phỏng vấn bằng điện thoại có thể không tiếp xúc được với người cần hỏi vì họ không có mặt hay họ không có điện thoại.

3.3. Một số kỹ thuật cần lưu ý trong tổ chức điều tra khảo sát theo phương pháp chọn mẫu

3.3.1. Lựa chọn phương pháp chọn mẫu

Ta có 2 phương pháp chọn mẫu cơ bản là:

- *Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên (probability sampling Methods)*

Chọn mẫu ngẫu nhiên (hay chọn mẫu xác suất) là phương pháp chọn mẫu mà khả năng được chọn vào tổng thể mẫu của tất cả các đơn vị của tổng thể đều như nhau. Đây là phương pháp tốt nhất để ta có thể chọn ra một mẫu có khả năng đại biểu cho tổng thể. Vì có thể tính được sai số do chọn mẫu, nhờ đó ta có thể áp dụng được các phương pháp ước lượng thống kê, kiểm định giả thuyết thống kê trong xử lý dữ liệu để suy rộng kết quả trên mẫu cho tổng thể chung. Tuy nhiên ta khó áp dụng phương pháp này khi không xác định được danh sách cụ thể của tổng thể chung (ví dụ nghiên cứu trên tổng thể tiềm ẩn); tốn kém nhiều thời gian, chi phí, nhân lực cho việc thu thập dữ liệu khi đối tượng phân tán trên nhiều địa bàn cách xa nhau,...

Các phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên:

Chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản (simple random sampling):

Trước tiên lập danh sách các đơn vị của tổng thể chung theo một trật tự nào đó: lập theo vần của tên, hoặc theo quy mô, hoặc theo địa chỉ..., sau đó đánh số thứ tự các đơn vị trong danh sách; rồi rút thăm, quay số, dùng bảng số ngẫu nhiên, hoặc dùng máy tính để chọn ra từng đơn vị trong tổng thể chung vào mẫu. Thường vận dụng khi các đơn vị của tổng thể chung không phân bố quá rộng về mặt địa lý, các đơn vị khá đồng đều nhau về đặc điểm đang nghiên cứu. Thường áp dụng trong kiểm tra chất lượng sản phẩm trong các dây chuyền sản xuất hàng loạt.

Chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống (systematic sampling):

Trước tiên lập danh sách các đơn vị của tổng thể chung theo một trật tự quy ước nào đó, sau đó đánh số thứ tự các đơn vị trong danh sách. Đầu tiên chọn ngẫu nhiên 1 đơn vị trong danh sách; sau đó cứ cách đều k đơn vị lại chọn ra 1 đơn vị vào mẫu,... cứ như thế cho đến khi chọn đủ số đơn vị của mẫu. Ví dụ: Dựa vào danh sách bầu cử tại 1 thành phố, ta có danh sách theo thứ tự vần của

tên chủ hộ, bao gồm 240.000 hộ. Ta muốn chọn ra một mẫu có 2000 hộ. Vậy khoảng cách chọn là : $k = 240000/2000 = 120$, có nghĩa là cứ cách 120 hộ thì ta chọn một hộ vào mẫu.

Chọn mẫu cả khối (cluster sampling):

Trước tiên lập danh sách tổng thể chung theo từng khối (như làng, xã, phường, lượng sản phẩm sản xuất trong 1 khoảng thời gian...). Sau đó, ta chọn ngẫu nhiên một số khối và điều tra tất cả các đơn vị trong khối đã chọn. Thường dùng phương pháp này khi không có sẵn danh sách đầy đủ của các đơn vị trong tổng thể cần nghiên cứu. Ví dụ : Tổng thể chung là sinh viên của một trường đại học. Khi đó ta sẽ lập danh sách các lớp chứ không lập danh sách sinh viên, sau đó chọn ra các lớp để điều tra..

Chọn mẫu phân tầng (stratified sampling):

Trước tiên phân chia tổng thể thành các tổ theo 1 tiêu thức hay nhiều tiêu thức có liên quan đến mục đích nghiên cứu (như phân tổ các DN theo vùng, theo khu vực, theo loại hình, theo quy mô,...). Sau đó trong từng tổ, dùng cách chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản hay chọn mẫu hệ thống để chọn ra các đơn vị của mẫu. Đối với chọn mẫu phân tầng, số đơn vị chọn ra ở mỗi tổ có thể tuân theo tỷ lệ số đơn vị tổ đó chiếm trong tổng thể, hoặc có thể không tuân theo tỷ lệ. Ví dụ: Một toà soạn báo muốn tiến hành nghiên cứu trên một mẫu 1000 doanh nghiệp trên cả nước về sự quan tâm của họ đối với tờ báo nhằm tiếp thị việc đưa thông tin quảng cáo trên báo. Toà soạn có thể căn cứ vào các tiêu thức: vùng địa lý (miền Bắc, miền Trung, miền Nam); hình thức sở hữu (quốc doanh, ngoài quốc doanh, công ty 100% vốn nước ngoài,...) để quyết định cơ cấu của mẫu nghiên cứu.

Chọn mẫu nhiều giai đoạn (multi-stage sampling):

Phương pháp này thường áp dụng đối với tổng thể chung có quy mô quá lớn và địa bàn nghiên cứu quá rộng. Việc chọn mẫu phải trải qua nhiều giai đoạn (nhiều cấp). Trước tiên phân chia tổng thể chung thành các đơn vị cấp I, rồi chọn các đơn vị mẫu cấp I. Tiếp đến phân chia mỗi đơn vị mẫu cấp I thành các đơn vị cấp II, rồi chọn các đơn vị mẫu cấp II... Trong mỗi cấp có thể áp dụng các cách chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản, chọn mẫu hệ thống, chọn mẫu phân tầng, chọn mẫu cả khối để chọn ra các đơn vị mẫu. Ví dụ: Muốn chọn ngẫu nhiên 50 hộ từ một thành phố có 10 khu phố, mỗi khu phố có 50 hộ, cách tiến hành như sau: Trước tiên đánh số thứ tự các khu phố từ 1 đến 10, chọn ngẫu nhiên trong đó 5 khu phố. Đánh số thứ tự các hộ trong từng khu phố được chọn. Chọn ngẫu nhiên ra 10 hộ trong mỗi khu phố ta sẽ có đủ mẫu cần thiết.

- Phương pháp chọn mẫu phi ngẫu nhiên (non-probability sampling methods)

Chọn mẫu phi ngẫu nhiên (hay chọn mẫu phi xác suất) là phương pháp chọn mẫu mà các đơn vị trong tổng thể chung không có khả năng ngang nhau để được chọn vào mẫu nghiên cứu. Chẳng hạn: Ta tiến hành phỏng vấn các bà nội trợ tới mua hàng tại siêu thị tại một thời điểm nào đó ; như vậy sẽ có rất nhiều

bà nội trợ do không tới mua hàng tại thời điểm đó nên sẽ không có khả năng được chọn.

Việc chọn mẫu phi ngẫu nhiên hoàn toàn phụ thuộc vào kinh nghiệm và sự hiểu biết về tổng thể của người nghiên cứu nên kết quả điều tra thường mang tính chủ quan của người nghiên cứu. Mặt khác, ta không thể tính được sai số do chọn mẫu, do đó không thể áp dụng phương pháp ước lượng thống kê để suy rộng kết quả trên mẫu cho tổng thể chung.

Các phương pháp chọn mẫu phi ngẫu nhiên:

Chọn mẫu thuận tiện (convenience sampling):

Có nghĩa là lấy mẫu dựa trên sự thuận lợi hay dựa trên tính dễ tiếp cận của đối tượng, ở những nơi mà nhân viên điều tra có nhiều khả năng gặp được đối tượng. Chẳng hạn nhân viên điều tra có thể chặn bất cứ người nào mà họ gặp ở trung tâm thương mại, đường phố, cửa hàng,.. để xin thực hiện cuộc phỏng vấn. Nếu người được phỏng vấn không đồng ý thì họ chuyển sang đối tượng khác. Lấy mẫu thuận tiện thường được dùng trong nghiên cứu khám phá, để xác định ý nghĩa thực tiễn của vấn đề nghiên cứu; hoặc để kiểm tra trước bảng câu hỏi nhằm hoàn chỉnh bảng; hoặc khi muốn ước lượng sơ bộ về vấn đề đang quan tâm mà không muốn mất nhiều thời gian và chi phí.

Chọn mẫu phán đoán (judgement sampling):

Là phương pháp mà phỏng vấn viên là người tự đưa ra phán đoán về đối tượng cần chọn vào mẫu. Như vậy tính đại diện của mẫu phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm và sự hiểu biết của người tổ chức việc điều tra và cả người đi thu thập dữ liệu. Chẳng hạn, nhân viên phỏng vấn được yêu cầu đến các trung tâm thương mại chọn các phụ nữ ăn mặc sang trọng để phỏng vấn. Như vậy không có tiêu chuẩn cụ thể “thế nào là sang trọng” mà hoàn toàn dựa vào phán đoán để chọn ra người cần phỏng vấn.

Chọn mẫu định ngạch (quota sampling):

Đối với phương pháp chọn mẫu này, trước tiên ta tiến hành phân tổ tổng thể theo một tiêu thức nào đó mà ta đang quan tâm, cũng giống như chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng, tuy nhiên sau đó ta lại dùng phương pháp chọn mẫu thuận tiện hay chọn mẫu phán đoán để chọn các đơn vị trong từng tổ để tiến hành điều tra. Sự phân bổ số đơn vị cần điều tra cho từng tổ được chia hoàn toàn theo kinh nghiệm chủ quan của người nghiên cứu. Chẳng hạn nhà nghiên cứu yêu cầu các phỏng vấn viên đi phỏng vấn 800 người có tuổi trên 18 tại 1 thành phố. Nếu áp dụng phương pháp chọn mẫu định ngạch, ta có thể phân tổ theo giới tính và tuổi như sau: chọn 400 người (200 nam và 200 nữ) có tuổi từ 18 đến 40, chọn 400 người (200 nam và 200 nữ) có tuổi từ 40 trở lên. Sau đó nhân viên điều tra có thể chọn những người gần nhà hay thuận lợi cho việc điều tra của họ để dễ dàng nhanh chóng hoàn thành công việc.

3.3 .2. Ước tính cỡ mẫu

- Cơ sở ước tính cỡ mẫu

Một công trình nghiên cứu thường dựa vào một mẫu (sample). Một trong những câu hỏi quan trọng nhất trước khi tiến hành nghiên cứu là cần bao nhiêu mẫu hay bao nhiêu đối tượng cho nghiên cứu. “Đối tượng” ở đây là đơn vị căn bản của một nghiên cứu, là số bệnh nhân, số tình nguyện viên, số mẫu ruộng, cây trồng, thiết bị, v.v... Ước tính số lượng đối tượng cần thiết cho một công trình nghiên cứu đóng vai trò cực kì quan trọng, vì nó có thể là yếu tố quyết định sự thành công hay thất bại của nghiên cứu. Nếu số lượng đối tượng không đủ thì kết luận rút ra từ công trình nghiên cứu không có độ chính xác cao, thậm chí không thể kết luận gì được. Ngược lại, nếu số lượng đối tượng quá nhiều hơn số cần thiết thì tài nguyên, tiền bạc và thời gian sẽ bị hao phí. Do đó, vấn đề then chốt trước khi nghiên cứu là phải ước tính cho được một số đối tượng vừa đủ cho mục tiêu của nghiên cứu. Số lượng đối tượng “vừa đủ” tùy thuộc vào ba yếu tố chính:

- Sai sót mà nhà nghiên cứu chấp nhận, cụ thể là sai sót loại I và II;
- Độ dao động (variability) của đo lường, mà cụ thể là độ lệch chuẩn;
- Mức độ khác biệt hay ảnh hưởng mà nhà nghiên cứu muốn phát hiện.

Không có số liệu về ba yếu tố này thì không thể nào ước tính cỡ mẫu. Kinh nghiệm của người viết cho thấy rất nhiều người khi tiến hành nghiên cứu thường không có ý niệm gì về các số liệu này, cho nên khi đến tham vấn các chuyên gia về thống kê học, họ chỉ nhận câu trả lời: “không thể tính được”! Trong chương này sẽ bàn qua ba yếu tố trên.

- Số liệu để ước tính cỡ mẫu

Như đã đề cập trong phần đầu của chương này, để ước tính số đối tượng cần thiết cho một công trình nghiên cứu, chúng ta cần phải có 3 số liệu: xác suất sai sót loại I và II, độ dao động của đo lường, và độ ảnh hưởng.

- Về xác suất sai sót, thông thường một nghiên cứu chấp nhận sai sót loại I khoảng 1% hay 5% (tức $\alpha = 0.01$ hay 0.05), và xác suất sai sót loại II khoảng $\beta = 0.1$ đến $\beta = 0.2$ (tức power phải từ 0.8 đến 0.9).

- Độ dao động chính là độ lệch chuẩn (standard deviation) của đo lường mà công trình nghiên cứu dựa vào để phân tích. Chẳng hạn như nếu nghiên cứu về cao huyết áp, thì nhà nghiên cứu cần phải có độ lệch chuẩn của áp suất máu. Chúng ta tạm gọi độ dao động là f .

- Độ ảnh hưởng, nếu là công trình nghiên cứu so sánh hai nhóm, là độ khác biệt trung bình giữa hai nhóm mà nhà nghiên cứu muốn phát hiện. Chẳng hạn như nhà nghiên cứu có thể giả thiết rằng bệnh nhân được điều trị bằng thuốc A có áp suất máu giảm 10 mmHg so với nhóm được giả thiết. Ở đây, 10 mmHg được xem là độ ảnh hưởng. Chúng ta tạm gọi độ ảnh hưởng là δ .

Một nghiên cứu có thể có một nhóm đối tượng hay hai (và có khi hơn 2) nhóm đối tượng. Và ước tính cỡ mẫu cũng tùy thuộc vào các trường hợp này.

Trong trường hợp một nhóm đối tượng, số lượng đối tượng (n) cần thiết cho nghiên cứu có thể tính toán một cách “thủ công” như sau:

$$n = \frac{C}{(\sigma / \bar{x})^2} \quad [1]$$

Trong trường hợp có hai nhóm đối tượng, số lượng đối tượng (n) cần thiết cho nghiên cứu có thể tính toán như sau:

$$n = 2 \cdot \frac{C}{\sigma / \bar{x}}$$

Trong đó, hằng số C được xác định từ xác suất sai sót loại I và II (hay power) như sau:

Bảng 3: Hằng số C liên quan đến sai sót loại I và II

$\alpha =$	$\beta = 0.20$ (Power = 0.80)	$\beta = 0.10$ (Power = 0.90)	$\beta = 0.05$ (Power = 0.95)
0.10	6.15	8.53	10.79
0.05	7.85	10.51	13.00
0.01	13.33	16.74	19.84

3.3.3. Những biện pháp làm giảm sai số chọn mẫu

Đối với sai số chọn mẫu ngẫu nhiên

Trong nghiên cứu chọn mẫu, những sai số chọn mẫu ngẫu nhiên tất yếu vẫn có, cho dù nghiên cứu được tổ chức hết sức khoa học và chu đáo. Trong thực tế chúng ta chỉ có thể hạn chế sai số này chứ không hoàn toàn loại trừ được nó.

Biện pháp 1: Tăng số đơn vị nghiên cứu: với cùng một cách chọn mẫu, cùng một độ tin cậy của thông tin thì số lượng đơn vị nghiên cứu được chọn càng nhiều, tính đại diện của mẫu càng tăng, tức là sai số chọn mẫu càng giảm.

Biện pháp 2: Phân chia tổng thể thành những tầng, tổ, nhóm tương đối thuần nhất, sau đó chọn các đơn vị nghiên cứu từ tất cả các tầng, nhóm, tổ đó. Đồng thời căn cứ vào tính chất của hiện tượng nghiên cứu để sử dụng phương pháp chọn mẫu phù hợp.

Ví dụ: Với tổng thể tương đối thuần nhất thì mẫu ngẫu nhiên khá phù hợp, còn với tổng thể phức tạp có độ phân tán cao, tốt nhất nên sử dụng mẫu phân tầng, mẫu tỷ lệ.

Đối với sai số chọn mẫu hệ thống

Cách tốt nhất để giảm sai số là:

- Nghiên cứu kỹ lưỡng bản đồ xã hội của tổng thể, địa bàn nghiên cứu.
- Thận trọng, nghiêm túc trong thiết kế khung mẫu
- Tìm mọi biện pháp nâng cao tỷ lệ thu hồi phiếu trong phát vấn và giảm tỷ lệ người từ chối trả lời trong phỏng vấn.

3.3.4 . Kỹ năng nghiên cứu tài liệu

Khi nghiên cứu tài liệu thường áp dụng các phương pháp phân tích dưới đây:

Phân tích truyền thống (phân tích định tính) là sự giải thích những thông tin có trong tài liệu trên cơ sở quan điểm nghiên cứu. Thực tế, phân tích truyền thống là sự thuyết minh nội dung tài liệu, giải thích nội dung trong đó. Phân tích truyền thống là một chuỗi các thao tác logic nhằm làm rõ bản chất của tư liệu được phân tích, xem xét nguyên nhân và hậu quả giúp hiểu sâu về nội dung của tài liệu. Khi thực hiện phân tích truyền thống cần quan tâm những vấn đề sau:

- Tài liệu gì? Hình thức tồn tại?
- Bối cảnh chung của tài liệu, tác giả.
- Tài liệu được tạo ra nhằm mục tiêu gì?
- Độ tin cậy và tính xác thực, nội dung đánh giá của tài liệu.
- Những kết luận nào có thể rút ra.
- Những thông tin đã được phân tích đầy đủ chưa?
- Đáp ứng được mục tiêu nghiên cứu ở chừng mực nào? Có cần bổ sung không?

Phân tích hình thức hoá (phân tích định lượng) là việc tìm hiểu các dấu hiệu, phạm trù để đo lường những đặc điểm, thuộc tính của tài liệu. Khi đó, nội dung chứa đựng trong tài liệu có thể đo lường được, tính toán một cách chính xác. Với việc phân tích định lượng như vậy, kết quả nghiên cứu trở nên khách quan hơn. Phân tích định lượng thường bao trùm lên một khối lượng lớn tài liệu. Tuy nhiên nó có hạn chế nhất định là không phát hiện được đầy đủ nội dung tài liệu.

Phân tích nội dung tài liệu. Những yêu cầu chính trong phương pháp phân tích nội dung: Khách quan, hệ thống, khái quát. Phân tích nội dung có những điểm thuận lợi là tương đối dễ dàng và rẻ. Tài liệu lại có thể được sử dụng để nghiên cứu nhiều lần nhằm nâng cao chất lượng nghiên cứu và tránh

những sai sót (nếu có). Nhiệm vụ của phân tích nội dung là mô tả được đặc tính của tài liệu hoặc chỉ ra ảnh hưởng của nó. Cụ thể:

- Chỉ ra được đặc điểm, đặc trưng của nội dung
- Chỉ ra được đặc điểm, đặc trưng của tác giả
- Xác lập được hiệu quả của tài liệu với công chúng hoặc lĩnh vực

Phương pháp phân tích nội dung phù hợp trong các trường hợp:

- Đòi hỏi trình độ phân tích chính xác hoặc tính khách quan cao
- Được sử dụng khi có khối lượng tài liệu lớn, thiếu hệ thống
- Các phạm trù quan trọng đối với mục tiêu nghiên cứu được đánh dấu bởi tần số xuất hiện nhất định trong các tài liệu được nghiên cứu.
- Nghiên cứu sẽ có kết quả khi có nguồn thông tin được nghiên cứu từ tài liệu.

3.3.5. Kỹ năng xây dựng Bảng hỏi

Bảng hỏi là công cụ đo lường quan trọng, nhờ đó người ta đo được các biến số nhất định có quan hệ tới đối tượng nghiên cứu. Bảng hỏi được soạn thảo tốt sẽ cung cấp thông tin một cách đầy đủ, tin cậy và việc đo lường sẽ đạt được độ chính xác khoa học. Ở một góc độ khác, bảng hỏi được coi là phương tiện để lưu giữ thông tin. Thông tin cá biệt được ghi nhận trên các bảng hỏi, vì vậy bảng hỏi là cơ sở vật chất cho sự tồn tại của thông tin. Thông tin được lưu giữ tại đây có thể được sử dụng cho các lần nghiên cứu khác về sau.

Bảng hỏi cũng phản ánh được đặc tính của phương pháp điều tra. Thực tế, mỗi phương pháp điều tra có sử dụng đến bảng hỏi đều có những yêu cầu riêng trong việc soạn thảo, đặt câu hỏi, ghi chép, chú giải và hướng dẫn trả lời.

Bảng hỏi là cầu nối giữa người nghiên cứu và người trả lời. Một mặt, nó chịu sự tác động của người nghiên cứu khi đưa ra vấn đề, mục tiêu. Người nghiên cứu mong muốn thu được thông tin chính xác, đầy đủ và sử dụng bảng hỏi như một công cụ đo lường. Mặt khác, nó chịu ảnh hưởng của người trả lời, nghĩa là bảng hỏi phải làm sao để người trả lời chấp nhận nó và đưa ra những câu trả lời khách quan.

- Các loại câu hỏi trong bảng hỏi

Cơ sở để phân loại câu hỏi theo nội dung là thực tế xã hội mà câu hỏi đề cập đến: kinh tế, văn hoá, giáo dục, dân số, quản lý, chính trị. Các lĩnh vực trên còn có thể được nhóm ra thành những nhóm nhỏ về lĩnh vực hẹp, phạm vi, thời điểm... Về cơ bản, nội dung câu hỏi có thể chia thành hai nhóm sau:

- Nhóm thứ nhất: bao gồm những câu hỏi đặc trưng cho sự kiện nào đó (câu hỏi về sự kiện)

- Nhóm thứ hai: bao gồm những câu hỏi thể hiện sự đánh giá hay những mong muốn của cá nhân riêng biệt hay là của một tập hợp người. Những đánh giá có thể thuộc những lĩnh vực khác nhau.

Việc chia câu hỏi thành hai lĩnh vực này có ý nghĩa nhất định liên quan đến việc giải quyết một số vấn đề của phương pháp thu thập thông tin. Thông tin thu được từ các câu hỏi về sự kiện có độ tin cậy cao hơn so với câu hỏi đánh giá, mong muốn. Trong khi đó, các đánh giá và mong muốn phản ánh được chủ quan có mức độ linh hoạt cao.

Câu hỏi có hay không có các câu trả lời chuẩn bị trước

Chia thành ba loại:

- Câu hỏi mở: đó là những câu hỏi mà không kèm theo những câu trả lời chuẩn bị trước, nghĩa là với người trả lời, ta chỉ nêu câu hỏi và không hướng dẫn cách trả lời. Đối với loại câu hỏi này, thông thường phụ thuộc vào trình độ văn hoá, ý thức cá nhân, trình độ hiểu biết và ngay cả tâm trạng của người trả lời.

So với các nhóm câu hỏi khác, câu hỏi mở có những ưu nhược điểm sau:

+ Người được hỏi không bị ảnh hưởng bởi câu trả lời trước nghĩa là họ được tự do trả lời, không bị bị động, bị phụ thuộc. Do đó, câu hỏi mở thường được sử dụng trong các nghiên cứu tìm kiếm, phát hiện những hiện tượng mới hoặc những lĩnh vực mà hiểu biết còn chưa đầy đủ hoặc có thể sử dụng để kiểm tra tính đầy đủ và chất lượng của câu hỏi đó. Người ta cũng dùng câu hỏi mở cho những nghiên cứu sâu với mục tiêu để hiểu biết kỹ, tỉ mỉ về hiện tượng nghiên cứu. Do đó, trong các nghiên cứu định tính, người ta thường sử dụng câu hỏi mở.

+ Câu hỏi mở cũng có những hạn chế do những câu trả lời nhận được thường có sự khác nhau rất lớn về nội dung. Điều này gây khó khăn rất nhiều trong việc xử lý, thông kê và đôi khi không thể xử lý được. Do đó, trong các nghiên cứu định lượng, câu hỏi mở ít được sử dụng.

- Câu hỏi đóng: là loại câu hỏi luôn luôn kèm những câu trả lời được chuẩn bị trước. Ở đây, tính chủ động của người được hỏi bị hạn chế. Người hỏi quan tâm không chỉ câu hỏi mà còn tất cả các phương án trả lời được nêu ra, để sau đó chỉ ra các phương án trả lời nào mà họ thấy phù hợp nhất. Có ý kiến cho rằng, ngay bản thân câu hỏi đóng có thể được chia thành ba loại: Câu hỏi đóng với câu trả lời Có - Không; câu hỏi lựa chọn và câu hỏi đóng tùy chọn. Tuy nhiên, nếu như căn cứ vào phương án trả lời thì tốt nhất nên căn cứ vào hai loại: Câu hỏi đóng lựa chọn và câu hỏi đóng tùy chọn.

+ Câu hỏi đóng lựa chọn: Tức là các câu trả lời được chuẩn bị trước mang tính chất loại trừ lẫn nhau và người trả lời chỉ có thể lựa chọn một trong số những phương án trả lời được đưa ra.

+ Câu hỏi đóng tùy chọn: Người trả lời có thể chọn một hay một vài câu trả lời được đưa ra.

Khi sử dụng câu hỏi đóng cần thực hiện tốt các yêu cầu sau:

- + Các câu trả lời chuẩn bị trước cần phải là một hệ thống đầy đủ
- + Các phương án trả lời cần phải có mức độ đồng nhất. Đối với câu hỏi lựa chọn thì dứt khoát các câu trả lời phải loại trừ lẫn nhau.
- + Việc sắp đặt trật tự các phương án trả lời cũng cần theo những nguyên tắc nhất định.

- Câu hỏi hỗn hợp: Là loại câu hỏi không hoàn toàn mở cũng không hoàn toàn đóng. Đối với loại câu hỏi này đã hình thành một số lượng nhất định các phương án trả lời, song, luôn luôn có một phương án "còn cái khác, xin chỉ ra"

Câu hỏi theo chức năng:

- Câu hỏi lọc: Là loại câu hỏi dùng để phân chia các nhóm đối tượng, ý kiến... Đóng vai trò phân loại, giúp gia tăng thêm độ chính xác của thông tin về tổng thể nghiên cứu. Nó cũng tạo ra sự thuận lợi hơn trong việc xử lý thông tin và hình thức câu hỏi được ưa thích hơn, làm bảng gọn hơn.

- Câu hỏi kiểm tra: Dạng câu hỏi này nhằm kiểm tra tính khách quan hay độ xác thực của thông tin mà người trả lời cung cấp. Cũng còn là cơ sở để tính toán hệ số tin cậy của bảng hỏi nói chung, hay đối với từng câu hỏi riêng biệt.

Có thể có một số cách đặt câu hỏi kiểm tra:

+ Hỏi về một cái gì đó có tính hư cấu nhưng về hình thức là gắn liền với vấn đề trong bảng hỏi. Nếu người được hỏi không nhận thức được thì rõ ràng câu trả lời sẽ giúp thấy được tính xác thực trong thông tin cung cấp.

+ Để có thể trả lời những câu hỏi kiểm tra, người được hỏi phải có một nhận thức sâu sắc và chi tiết hơn về nội dung nghiên cứu.

+ Hỏi về mức độ hài lòng của người được nghiên cứu.

Việc so sánh những câu trả lời của ba câu hỏi trên sẽ cho chúng ta thông tin về tính chân thực của người trả lời, nếu nhận thấy có những mâu thuẫn, thì kết quả có được có thể phải loại bỏ hoặc thu thập thêm thông tin.

Một số trường hợp đặc biệt:

- Câu hỏi gián tiếp

- Dạng câu hỏi liên quan đến thang đo: Ở đây, người nghiên cứu đưa ra hàng loạt các nhận định, sau đó yêu cầu xác định mức độ đồng ý hoặc không đồng ý theo một thang đánh giá gồm ba hoặc năm mức độ.

- ***Việc sắp đặt các câu hỏi trong bảng hỏi***

Việc sắp đặt các câu hỏi trong bảng hỏi có ý nghĩa rất quan trọng đối với tính khách quan của thông tin thu được.

Phần mở đầu: Thường được bắt đầu bằng việc đặt tên của bảng hỏi. Trong lời giới thiệu, cần chỉ ra được tên của tổ chức nghiên cứu, mục đích nghiên cứu và nhấn mạnh tính khuyết danh cho người được hỏi.

Phần này cần được nêu một cách ngắn gọn, gợi sự tò mò, quan tâm và sự sẵn sàng tham gia và cuộc điều tra.

Phần nội dung: Bao gồm tất cả các câu hỏi nhằm thu thập thông tin. Bảng hỏi thường được bắt đầu bằng những câu hỏi trung lập, dần dần dẫn dắt người được hỏi vào toàn bộ vấn đề nghiên cứu. Như vậy, những câu hỏi đầu tiên thường là những câu hỏi mang tính dẫn dắt, tiếp sau đó là những câu hỏi gắn với nội dung. Những câu hỏi này được đặt xen kẽ với các câu hỏi lọc, câu hỏi kiểm tra, câu hỏi tiếp xúc, câu hỏi chức năng tâm lý, nhằm giảm bớt sự căng thẳng một mặt ở người trả lời.

Trật tự các câu hỏi được sắp đặt theo logic nhất định, xuất phát từ sự phụ thuộc, ảnh hưởng lẫn nhau của các câu hỏi và các câu trả lời của các câu hỏi này. Logic của các câu hỏi về cùng một chủ đề cần đặt những câu có nội dung chung lên trước, sau đó đặt những câu hỏi có nội dung cụ thể hơn; những câu hỏi đơn giản trước đến phức tạp sau; từ những cái nhận thức được đến những cái không nhận thức được... Về phương diện tâm lý, trật tự câu hỏi cần tránh gây ra một mặt, căng thẳng. Thông thường sau những câu hỏi nhận xét đánh giá để tránh sự căng thẳng, nhằm chán cần đặt những câu hỏi chức năng tâm lý đúng vị trí. Tính liên tục của các câu hỏi còn phụ thuộc vào những yêu cầu của xử lý thông tin, do đó nên sắp đặt để thuận tiện nhất cho việc phân chia thang đo mã hoá nhập số liệu, tính toán.

Nhìn tổng thể các câu hỏi được xếp đặt theo cụm các vấn đề. Khi chuyển từ vấn đề này sang vấn đề khác, cũng cần những câu hỏi chuyển tiếp phù hợp.

Phần cuối của bảng hỏi:

Thường là các câu hỏi chức năng tâm lý nhằm đi ra khỏi cuộc tiếp xúc và tỏ rõ thái độ quan tâm, tôn trọng ý kiến của người trả lời.

3.3.6. Kỹ năng thảo luận nhóm

Một nhóm tập trung thường bao gồm từ 6 đến 8 người có chung một số đặc điểm nhất định phù hợp với chủ đề cuộc thảo luận, ví dụ cùng một trình độ học vấn, cùng một độ tuổi, cùng một giới tính ...

Thảo luận nhóm tập trung thường được sử dụng để đánh giá các nhu cầu, các biện pháp can thiệp, thử nghiệm các ý tưởng hoặc chương trình mới, cải thiện chương trình hiện tại và thu thập các thông tin về một chủ đề nào đó phục vụ cho việc xây dựng bộ câu hỏi có cấu trúc ...

Ưu điểm

- Cung cấp một khối lượng thông tin đáng kể một cách nhanh chóng và rẻ hơn so với phỏng vấn cá nhân.

- Rất có giá trị trong việc tìm hiểu quan niệm, thái độ và hành vi của cộng đồng

- Hỗ trợ việc xác định những câu hỏi phù hợp cho phỏng vấn cá nhân

Nhược điểm

- Nghiên cứu viên khó kiểm soát động thái của quá trình thảo luận so với phỏng vấn cá nhân.

- Thảo luận nhóm tập trung không thể đưa ra tần suất phân bố của các quan niệm và hành vi trong cộng đồng.

- Kết quả TLNTT thường khó phân tích hơn so với phỏng vấn cá nhân.

- Số lượng vấn đề đặt ra trong TLNTT có thể ít hơn so với PV cá nhân

- Việc chi chép lại thông tin và chi tiết của cuộc thảo luận nhóm tập trung rất khó, nhất là việc gỡ băng ghi âm.

3.3.7. Phỏng vấn

Đây là một phương pháp thu thập thông tin dựa trên cơ sở quá trình giao tiếp bằng lời nói có tính đến mục đích đặt ra. Trong cuộc phỏng vấn, người phỏng vấn nêu những câu hỏi theo một chương trình được định sẵn dựa trên những cơ sở luật số lớn của toán học.

- Phỏng vấn tự do

Là phương pháp phỏng vấn không có cấu trúc, được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu xã hội. Khi sử dụng phương pháp này nghiên cứu viên phải nhớ một số chủ đề cần phỏng vấn và có thể sử dụng một danh mục chủ đề để khởi đầu trong khi phỏng vấn. Nghiên cứu viên có thể chủ động thay đổi thứ tự của các chủ đề tùy theo hoàn cảnh phỏng vấn và câu trả lời của người được phỏng vấn. Phỏng vấn không cấu trúc giống như nói chuyện, làm cho người được phỏng vấn cảm thấy thoải mái và cởi mở trả lời theo các chủ đề phỏng vấn. Điều cốt yếu quyết định sự thành bại của phỏng vấn không cấu trúc là khả năng đặt câu hỏi khơi gợi một cách có hiệu quả, tức là khả năng kích thích người trả lời cung cấp thêm thông tin.

Ưu điểm:

Cho phép nghiên cứu viên linh hoạt thay đổi cấu trúc phỏng vấn tùy theo ngữ cảnh và đặc điểm của đối tượng. PVKCT đặc biệt có ích trong những trường hợp khi mà NCV cần phỏng vấn những người cung cấp thông tin nhiều lần, trong nhiều hoàn cảnh khác nhau. Phỏng vấn không cấu trúc cũng hữu ích trong những trường hợp không thể sử dụng được phỏng vấn chính thức (ví dụ khi nghiên cứu về gái mãi dâm đứng đường hoặc trẻ em lang thang ...). PVKCT đặc biệt hữu ích trong nghiên cứu các chủ đề nhạy cảm như tình dục, mãi dâm, ma túy hoặc HIV/AIDS.

Nhược điểm:

Không có mẫu chuẩn bị sẵn nên mỗi cuộc PV là một cuộc trò chuyện không lặp lại vì vậy rất khó hệ thống hoá các thông tin và phân tích số liệu.

- *Phỏng vấn bán cấu trúc*

Dựa theo danh mục các câu hỏi hoặc các chủ đề cần đề cập đến. Tuy nhiên thứ tự và cách đặt câu hỏi có thể tùy thuộc vào ngữ cảnh và đặc điểm của đối tượng PV.

Ưu điểm

- Sử dụng bản hướng dẫn phỏng vấn sẽ tiết kiệm thời gian phỏng vấn
- Danh mục các câu hỏi giúp xác định rõ những vấn đề cần thu thập thông tin nhưng vẫn cho phép độ linh hoạt cần thiết để thảo luận các vấn đề mới nảy sinh.
- Dễ dàng hệ thống hoá và phân tích các thông tin thu được

Nhược điểm:

Cần phải có thời gian để thăm dò trước chủ đề quan tâm để xác định chủ đề nghiên cứu và thiết kế câu hỏi phù hợp

- *Phỏng vấn có cấu trúc*

Là phương pháp phỏng vấn tất cả các đối tượng những câu hỏi như nhau. Thông tin thu được bằng phương pháp này có thể bao gồm cả các con số và các dữ liệu có thể đo đếm được. Các phương pháp này được coi là một bộ phận trong nghiên cứu định tính vì chúng giúp cho việc mô tả và phân tích các đặc điểm văn hóa và hành vi của đối tượng nghiên cứu.

- *Các loại câu hỏi thường sử dụng trong phỏng vấn sâu*

- Câu hỏi mô tả: Yêu cầu đối tượng mô tả về sự kiện, người, địa điểm hay kinh nghiệm của họ. Được sử dụng để bắt đầu cuộc phỏng vấn làm cho đối tượng cảm thấy yên tâm vì tạo cho họ cảm giác chủ động
- Câu hỏi cơ cấu: Tìm hiểu xem đối tượng sắp xếp kiến thức của họ như thế nào.
- Câu hỏi đối lập: Đối tượng so sánh các sự kiện và trao đổi về ý nghĩa của các sự kiện đó
- Câu hỏi về quan điểm/giá trị: Tìm hiểu quá trình tư duy và phân tích của đối tượng, họ nghĩ gì về những người nào đó, vấn đề, hay sự kiện nào đó.
- Câu hỏi về cảm nhận: Tìm hiểu phản ứng tình cảm của đối tượng.
- Câu hỏi về kiến thức: Tìm hiểu xem đối tượng thực sự có những thông tin gì và quan điểm của họ về những điều đó.
- Câu hỏi về cảm giác: Tìm hiểu về những gì mà đối tượng nhìn thấy, nghe thấy và cảm thấy, nghĩ thấy ... Người được phỏng vấn mô tả về các tác động mà họ là đối tượng.

- Câu hỏi về tiểu sử: Tìm hiểu một số đặc điểm cá nhân của đối tượng.

- Kỹ thuật phỏng vấn

Bắt đầu một cuộc phỏng vấn

- Giải thích rằng ý kiến hay quan sát của họ về một chủ đề nào đó là quan trọng.

- Khuyến khích họ ngắt lời bạn trong khi phỏng vấn nếu họ nghĩ ra điều gì quan trọng.

- Yêu cầu đối tượng cho phép ghi âm cuộc phỏng vấn và ghi chép trong quá trình phỏng vấn.

- Luôn thành thật và thẳng thắn và thực sự quan tâm đến những gì mà đối tượng nói với bạn.

Hãy để cho đối tượng dẫn dắt

- đối tượng phải hiểu câu hỏi,

- họ phải có những thông tin mà bạn cần

- họ phải sẵn sàng dành thời gian và công sức ra để nói chuyện với bạn.

- cố gắng tạo được một quan hệ giao tiếp tự nhiên, an toàn, chân thành và thông cảm

- Tuy nhiên không nên để cho cuộc phỏng vấn trở thành một cuộc đối thoại thông thường để tránh sự lan man vòng vèo, lạc đề.

Quy tắc: Đưa đối tượng vào chủ đề bạn quan tâm và để cho đối tượng được tự do. Hãy để cho đối tượng cung cấp những thông tin mà họ cho là quan trọng.

Sử dụng kỹ thuật thăm dò

Im lặng: Im lặng chờ đợi đối tượng tiếp tục nói. Có thể đi kèm với cái gật đầu và ánh mắt chờ đợi của bạn.

Nhắc lại: Nhắc lại câu cuối cùng mà đối tượng vừa nói và yêu cầu họ nói tiếp.

Gật gù: Khuyến khích đối tượng bằng cách gật gù hoặc "vâng", "đúng rồi"

Đặt câu hỏi dài: đem lại nhiều câu trả lời hơn và dễ gây thiện cảm hơn.

Hướng dẫn: không nên lái đối tượng trả lời ý mình bằng cách đưa ra các câu hỏi như "Ông có cho rằng" mà nên hỏi "Ông nghĩ thế nào về ...".

Đối phó với đối tượng nói nhiều, lạc đề: những đối tượng nói nhiều cần phải được ngắt lời, nhưng không làm họ phật ý.

Xác nhận: hãy tỏ ra là bạn đã nắm được một số thông tin nào đó về chủ đề của cuộc phỏng vấn để khiến đối tượng cởi mở hơn và đỡ áy náy hơn vì đã tiết lộ thông tin của nhóm.

Kết thúc phỏng vấn

- Giữ mối thiện cảm với đối tượng cho những phỏng vấn sau
- Tỏ thái độ biết ơn và trân trọng những thông tin mà đối tượng vừa cung cấp
- Có thể kết thúc phỏng vấn sớm hơn dự định hoặc yêu cầu đối tượng cho kéo dài cuộc phỏng vấn.

3.3.8. Quan sát trực tiếp

Quan sát là quá trình tri giác và ghi chép mọi yếu tố có liên quan đến đối tượng nghiên cứu, phù hợp với đề tài và mục tiêu nghiên cứu

Những yếu tố cản trở đối với quan sát:

- Yếu tố chủ quan:
 - + Không biết cần quan sát những gì
 - + Không cho rằng quan sát là cần thiết
 - + Chỉ quan tâm những điều muốn nói với đối tượng
 - + Chưa quan tâm đến tâm lý đối tượng
 - + Phân biệt đối xử
 - + Mệt mỏi
- Yếu tố khách quan:

Thiếu điều kiện quan sát: ánh sáng, không gian, vị trí quan sát không phù hợp...

Các bước thực hiện quan sát:

- Bước 1:
 - + Xác định khách thể quan sát: chỉ ra được đặc trưng, tình huống, điều kiện hoạt động của đối tượng.
 - + Phân chia khách thể thành những yếu tố theo quy tắc logic, có thể tái tạo lại khách thể từ các yếu tố đó.
 - + Lập hệ thống phân loại những sự kiện, hiện tượng hợp thành tình huống quan sát phù hợp với mục tiêu nghiên cứu.
 - + Phân chia khách thể quan sát mà mỗi thành viên quan sát sẽ chịu trách nhiệm
- Bước 2: Xác định thời gian, địa điểm, thời điểm và cách thức tiếp cận đối tượng:
- Bước 3: Lựa chọn cách thức quan sát
- Bước 4: Tiến hành quan sát thu thập thông tin:
- Bước 5: Thực hiện ghi chép kết quả quan sát.

- + Ghi chép công khai trước người được quan sát
- + Ghi chép theo hồi tưởng
- + Ghi chép vắn tắt
- + Ghi chép theo các phiếu dùng để ghi thông tin
- + Ghi theo biên bản như là 1 loại phiếu mở rộng
- + Ghi theo dạng nhật ký
- + Ghi bằng phương tiện ghi hình, ghi âm...
- Bước 6: Kiểm tra
- + Trò chuyện với đối tượng và người có liên quan
- + Sử dụng tài liệu liên quan
- + Quan sát lại những đối tượng có trình độ cao hơn
- + Bằng hình thức quan sát lặp lại

3.4. Phân tích số liệu và viết báo cáo

3.4.1. Mô tả và phân tích dữ liệu

Các biến số chủ yếu giúp chúng ta thu thập thông tin, tổng hợp và phân tích thông tin, thực hiện các tính toán thống kê có liên quan và trình bày các kết quả. Việc lập bảng thống kê cho từng biến số và bảng phối hợp giữa các biến số là nội dung chủ yếu của việc xử lý thông tin, đồng thời cũng là cơ sở cho việc mô tả, phân tích kết quả và kiểm tra mối quan hệ giữa các yếu tố. Phân tích số liệu theo cách thức lập bảng và những tính toán thống kê trên các bảng này như: tần suất, các đại lượng xu hướng tập trung, các hệ số tương quan... là một trong những phương pháp được sử dụng phổ biến nhất hiện nay. Trong KSDT thường sử dụng phần mềm phân tích số liệu SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

3.4.2 Trình bày báo cáo kết quả KSDT

Đề cương của Báo cáo kết quả KSDT gồm những nội dung sau:

1. Tổng quan bối cảnh của KSDT
2. Mục tiêu và kết quả dự kiến
3. Đối tượng và phạm vi điều tra
4. Phương pháp và công cụ
5. Kết quả và Thảo luận
6. Kết luận và Đề nghị
7. Phụ lục

3.4.3. Những yêu cầu khi soạn thảo báo cáo điều tra, khảo sát

Phải bảo đảm trung thực, chính xác:

Phản ánh đúng sự thật khách quan, nêu đúng ưu điểm, khuyết điểm, thuận lợi, khó khăn, việc đã giải quyết, việc còn tồn đọng, không được hư cấu hoặc chủ quan duy ý chí. Người trực tiếp soạn thảo không được thiên vị, không thêm bớt hiện tượng nhằm bóp méo sự thật, phải trung thực và khách quan toàn diện trong cách đưa tin và đánh giá trong báo cáo. Cần phải theo dõi, nghiên cứu sâu sát quá trình diễn biến sự việc, hiện tượng để tìm nguyên nhân phản ánh và báo cáo.

Nếu sự thật bị cắt xén, xác định sai nguyên nhân, đưa ra những nguồn tin không chính xác, không toàn diện, sẽ làm lãnh đạo đưa ra giải pháp không đúng, xử lý thiếu kịp thời và không triệt để.

Nội dung báo cáo phải cụ thể, có trọng tâm, trọng điểm

Người soạn thảo phải đầu tư thời gian, chọn lọc các số liệu và sự kiện về các vấn đề thuộc chức năng nhiệm vụ chính yếu của tổ chức mình để đưa vào báo cáo, không nên liệt kê tràn lan mọi sự việc, hiện tượng xảy ra. Tập hợp được số liệu chính xác, ăn khớp với nhau là việc làm cần thiết, song đòi hỏi phải biết lập luận để thấy được ưu khuyết điểm thông qua những con số đó. Cần tránh những con số ma hoặc những sự kiện chung chung không chứng minh, lý giải được điều gì. Trường hợp cần giải thích kỹ hơn thì có thể đính kèm theo báo cáo các bản phụ lục ghi các số liệu làm phương tiện minh chứng cho các kết luận trong báo cáo. Một bản báo cáo chỉ thuần túy thống kê sự việc mà không rút ra được những kinh nghiệm, bài học gì thì đó là báo cáo kém chất lượng, hiệu quả. Cần xuất phát từ mục đích, yêu cầu của từng loại báo cáo, xuất phát từ đối tượng đọc báo cáo mà có phương pháp viết báo cáo cho cụ thể, mạch lạc, hợp với người nghiên cứu. Tránh báo cáo tràn lan, vụn vặt, sa vào chi tiết rườm rà, sa vào các số liệu rắc rối mà phải chọn đúng trọng tâm, trọng điểm.

Báo cáo phải kịp thời

Báo cáo kịp thời thể hiện ý thức, kỷ luật, ý thức tôn trọng tổ chức, tôn trọng cấp trên, có trách nhiệm với công việc. Báo cáo chậm trễ làm cho lãnh đạo không nắm được thông tin từ cấp dưới, dẫn đến hậu quả không thể ứng phó kịp thời, nhanh nhạy với tình hình để có những quyết định và mệnh lệnh chính xác, nhiều trường hợp gây ra hậu quả lớn trong quản lý./.

CHUYÊN ĐỀ 9: ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

I. KHÁI QUÁT VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

1. Khái niệm về Chính phủ điện tử

Có nhiều khái niệm về Chính phủ điện tử, tuy nhiên theo định nghĩa của ngân hàng thế giới (World Bank) thì "Chính phủ điện tử là việc các cơ quan Chính phủ sử dụng một cách có hệ thống công nghệ thông tin – truyền thông để thực hiện quan hệ với công dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội. Nhờ đó giao dịch của các cơ quan Chính phủ với công dân và các tổ chức sẽ được cải thiện, nâng cao chất lượng. Lợi ích thu được sẽ là giảm thiểu tham nhũng, tăng cường tính công khai, sự tiện lợi, góp phần vào sự tăng trưởng và giảm chi phí".

Một mô hình chính phủ điện tử hiệu quả sẽ bao gồm cách thức giải quyết quan hệ tương tác về thông tin giữa ba chủ thể: chính phủ, công dân và doanh nghiệp.

Thứ nhất, giữa chính phủ với nhau (Government to Government – G2G). Đây là cấp độ thường được khởi động trước tiên khi xây dựng một chính phủ điện tử. Cấp độ tương tác e-gov này giúp cho các cơ quan hành chính chia sẻ dữ liệu, trao đổi công việc thuận tiện hơn, giảm thiểu chi phí và thời gian hội họp không cần thiết.

Thứ hai, giữa chính phủ với doanh nghiệp (Government to Business – G2B). Cấp độ tương tác này cho phép nhiều hoạt động trực tuyến có thể được kết nối giữa cộng đồng doanh nghiệp và chính phủ. Đây là một cấp độ e-gov kỳ vọng nhất của bất cứ chính phủ điện tử nào.

Thứ ba là giữa chính phủ với dân chúng (Government to Citizen – G2C). Ở cấp độ tương tác này chính phủ sẽ cung cấp các dịch vụ công như làm hoặc cấp mới các giấy tờ cá nhân, đóng và hoàn thuế thu nhập, nhận trợ cấp...

2. Mục tiêu và lợi ích của Chính phủ điện tử

- Mục tiêu cơ bản của chính phủ điện tử là tăng cường năng lực, nâng cao hiệu quả điều hành nhà nước của chính phủ, mang lại thuận lợi cho dân chúng, tăng cường sự công khai minh bạch, giảm chi tiêu chính phủ.

- Mục tiêu cụ thể của chính phủ điện tử là:

- + Nâng cao năng lực quản lý điều hành của chính phủ và các cơ quan chính quyền các cấp (trao đổi văn bản điện tử, thu thập thông tin chính xác và kịp thời ra quyết định ...).

- + Thực hiện một chính phủ hiện đại, hiệu quả và minh bạch.

- + Cung cấp cho người dân và doanh nghiệp các dịch vụ công, tạo điều kiện cho người dân dễ dàng truy nhập 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 Công thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước phải có những mục thông tin sau:

+ Thông tin giới thiệu:

Đối với bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các cục, tổng cục và cơ quan tương đương, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải có tối thiểu những thông tin về sơ đồ, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị trực thuộc; tóm lược quá trình hình thành và phát triển của cơ quan; tiểu sử tóm tắt và nhiệm vụ đảm nhiệm của lãnh đạo cơ quan.

Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân cấp huyện phải có tối thiểu thông tin về tổ chức bộ máy hành chính, bản đồ địa giới hành chính đến cấp phường, xã, điều kiện tự nhiên, lịch sử, truyền thống văn hóa, di tích, danh thắng; tiểu sử tóm tắt và nhiệm vụ đảm nhiệm của lãnh đạo cơ quan.

+ Tin tức, sự kiện: các tin, bài về hoạt động, các vấn đề liên quan thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan.

+ Thông tin chỉ đạo, điều hành bao gồm: ý kiến chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng cơ quan đã được thống nhất và chính thức ban hành bằng văn bản; ý kiến xử lý, phản hồi đối với các kiến nghị, yêu cầu của tổ chức, cá nhân; thông tin khen thưởng, xử phạt đối với tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan; lịch làm việc của lãnh đạo cơ quan.

+ Thông tin tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách: tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn việc thực hiện pháp luật và chế độ, chính sách đối với những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan.

+ Chiến lược, định hướng, quy hoạch, kế hoạch phát triển:

Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực trong phạm vi cả nước. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực tại địa phương.

Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp huyện cung cấp thông tin về chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội bao gồm tối thiểu các lĩnh vực: Chính sách ưu đãi, cơ hội đầu tư, các dự án mời gọi vốn đầu tư; quy hoạch xây dựng, quy hoạch đô thị; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; quy hoạch, kế hoạch và hoạt động khai thác tài nguyên thiên nhiên; quy hoạch thu gom, tái chế, xử lý chất thải; danh sách, thông tin về các nguồn thải, các loại chất thải có nguy cơ gây hại tới sức khỏe con người và môi

trường; khu vực môi trường bị ô nhiễm, suy thoái ở mức nghiêm trọng và đặc biệt nghiêm trọng, khu vực có nguy cơ xảy ra sự cố môi trường.

+ Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và văn bản quản lý hành chính có liên quan: nêu rõ hình thức văn bản, thẩm quyền ban hành, số ký hiệu, ngày ban hành, ngày hiệu lực, trích yếu, tệp văn bản cho phép tải về. Cung cấp công cụ tìm kiếm văn bản.

+ Cổng Thông tin điện tử Chính phủ và cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải đăng tải Công báo điện tử bao gồm những thông tin: số công báo, ngày ban hành, danh mục văn bản đăng trong công báo và trích yếu nội dung đối với mỗi văn bản.

+ Thông tin về dự án, hạng mục đầu tư, đấu thầu, mua sắm công: Danh sách các dự án đang chuẩn bị đầu tư, các dự án đang triển khai, các dự án đã hoàn tất; mỗi dự án cần có các thông tin gồm: tên dự án, mục tiêu chính, lĩnh vực chuyên môn, loại dự án, thời gian thực hiện, kinh phí dự án, loại hình tài trợ, nhà tài trợ, tình trạng dự án.

+ Mục lấy ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân: Tiếp nhận phản ánh; kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định của pháp luật; đăng tải danh sách văn bản quy phạm pháp luật, chủ trương chính sách cần xin ý kiến; cung cấp các thông tin và chức năng; toàn văn nội dung vấn đề cần xin ý kiến; thời hạn tiếp nhận ý kiến góp ý; xem nội dung các ý kiến góp ý; nhận ý kiến góp ý mới; địa chỉ, thư điện tử của cơ quan, đơn vị tiếp nhận ý kiến góp ý.

+ Thông tin liên hệ của cán bộ, công chức có thẩm quyền bao gồm họ tên, chức vụ, đơn vị công tác, số điện thoại/fax, địa chỉ thư điện tử chính thức.

+ Thông tin giao dịch của cổng thông tin điện tử bao gồm: địa chỉ, điện thoại, số fax, địa chỉ thư điện tử chính thức để giao dịch với tổ chức, cá nhân.

Việc cập nhật thông tin cũng được quy rõ ràng là phải đảm bảo cập nhật thường xuyên, chính xác và đặc biệt đối với thông tin tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách: thời gian cập nhật không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi văn bản pháp luật, chính sách, chế độ chính thức được ban hành. Đối với văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và văn bản quản lý nhà nước: Thời gian cập nhật không quá 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày văn bản được ban hành đối với cơ quan ban hành văn bản và thời gian cập nhật không quá 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày văn bản được ban hành đối với các cơ quan thuộc phạm vi điều chỉnh của văn bản...

4. Ngày 14/10/2015, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 36a/NQ-CP về Chính phủ điện tử với mục tiêu: Đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn; nâng vị trí của Việt Nam về Chính phủ điện tử theo xếp hạng của Liên hợp quốc; công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng. Các chỉ tiêu chủ yếu đó là:

+ Trong ba năm 2015 - 2017 tập trung đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với tăng cường ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm rút ngắn quy trình xử lý, giảm số lượng và đơn giản hóa, chuẩn hóa nội dung hồ sơ, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

Phấn đấu đến hết năm 2016 các bộ, ngành Trung ương có 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ (dịch vụ công trực tuyến mức độ 3).

Phấn đấu đến hết năm 2016, một số dịch vụ công phổ biến, liên quan nhiều tới người dân, doanh nghiệp được cung cấp ở mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4).

+ Cải cách toàn diện cả ba nhóm chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI); phấn đấu đến hết năm 2016, Việt Nam nằm trong Nhóm 4 và đến hết năm 2017 nằm trong Nhóm 3 các quốc gia đứng đầu ASEAN về chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI) và Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử (EGDI) của LHQ.

Nghị quyết cũng đề ra 5 nhiệm vụ, đó là:

(1) Triển khai các giải pháp để nâng cao cả ba nhóm chỉ số về dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI) theo phương pháp đánh giá Chính phủ điện tử của LHQ.

(2) Xây dựng hệ thống điện tử thông suốt, kết nối và liên thông văn bản điện tử, dữ liệu điện tử từ Chính phủ đến cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Tạo lập môi trường điện tử để người dân giám sát và đóng góp cho hoạt động của chính quyền các cấp.

(3) Thiết lập Cổng dịch vụ công Quốc gia tại một địa chỉ duy nhất trên mạng điện tử (Một cửa điện tử Quốc gia) trên cơ sở hình thành từ các hệ thống thông tin về: Thủ tục hành chính, dân cư, đất đai - xây dựng và doanh nghiệp để cấp phép, thực hiện các thủ tục liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

(4) Ứng dụng CNTT gắn kết chặt chẽ với công cuộc cải cách hành chính và các nhiệm vụ, giải pháp về nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện môi trường kinh doanh; triển khai thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử).

(5) Nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng viễn thông, bảo đảm chất lượng đường truyền. Đẩy mạnh triển khai đưa hạ tầng di động và Internet về vùng sâu, vùng xa. Tăng cường bảo đảm an toàn thông tin, an ninh thông tin.

5. Để thực triển khai Nghị quyết của Chính phủ, ngày 26/10/2015, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1819/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020”. Với mục tiêu cụ thể:

+ Cung cấp đầy đủ thông tin trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của tất cả các cơ quan nhà nước theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

+ 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến mức độ 4.

+ 95% hồ sơ khai thuế của doanh nghiệp được nộp qua mạng.

+ 90% số doanh nghiệp thực hiện nộp thuế qua mạng.

+ 50% số hộ, cá nhân kinh doanh kê khai nghĩa vụ thuế phát sinh qua mạng từ việc cho thuê tài sản và lệ phí trước bạ khi đăng ký ô tô, xe máy.

+ Ứng dụng công nghệ thông tin để rút ngắn thời gian thực hiện thông quan hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu cho doanh nghiệp, đạt mức trung bình của các nước ASEAN-4.

+ 90% cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch điện tử trong việc thực hiện thủ tục tham gia Bảo hiểm xã hội; ứng dụng công nghệ thông tin để giảm số giờ thực hiện thủ tục Bảo hiểm xã hội, đạt mức trung bình của các nước ASEAN-4.

+ Tối thiểu 50% số lượng các gói thầu chào hàng cạnh tranh, 40% số lượng các gói thầu quy mô nhỏ đấu thầu rộng rãi, đấu thầu hạn chế trên phạm vi toàn quốc thực hiện lựa chọn nhà thầu qua mạng.

+ Tỷ lệ cấp đăng ký doanh nghiệp qua mạng đạt 20%.

+ Tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng đạt 10%.

+ 100% văn bản không mật trình Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Chính phủ dưới dạng điện tử (bao gồm cả các văn bản trình song song cùng văn bản giấy).

+ 80% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước dưới dạng điện tử (bao gồm cả các văn bản gửi song song cùng văn bản giấy).

+ Xây dựng và hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật các cấp, tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử đồng bộ, kết nối, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin.

+ Đẩy nhanh tiến độ triển khai, đưa vào sử dụng hiệu quả các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử theo Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22 tháng 5 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ.

+ Triển khai đô thị thông minh ít nhất tại 3 địa điểm.

Theo quyết định của Thủ tướng đã đưa ra danh mục 82 nhóm các dịch vụ công được ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại 17 bộ, cơ quan ngang bộ; 40 nhóm thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại cấp tỉnh; 8 nhóm thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại cấp huyện; 5 nhóm thủ tục hành chính ưu tiên cung cấp trực tuyến mức độ 4 tại cấp xã.

Cùng với nhiệm vụ phát triển và hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử, cần phát triển hạ tầng kiến trúc Chính phủ điện tử, triển khai chứng thực điện tử và chữ ký số trong các cơ quan thuộc hệ thống chính trị, kết nối, liên thông các hệ thống thông tin ở Trung ương và địa phương...

6. Ngày 9/6/2017, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục ban hành Quyết định số 846/QĐ-TTg ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 thực hiện tại các bộ, ngành và địa phương năm 2017. Theo đó, Danh mục gồm 707 thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4. Trong đó, có 354 thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để các bộ, ngành thực hiện trong năm 2017 và 353 thủ tục hành chính triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để các địa phương thực hiện trong năm 2017.

III. MỘT SỐ KỸ NĂNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành

Thực hiện Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước và các chương trình, kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, trong thời gian qua, các cơ quan nhà nước đã nỗ lực ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, điều hành, trao đổi văn bản, tài liệu điện tử, hướng tới nâng cao hiệu quả hoạt động và bước đầu đạt được những kết quả quan trọng. Tuy nhiên cơ quan nhà nước đã được đầu tư hạ 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 những nhiễu, quan liêu, phiền hà... từ những cán bộ công quyền. Ngoài ra, người dân còn biết được hồ sơ đăng ký của mình đang ở khâu nào trong quy trình xử lý. Ngày gửi hồ sơ, hồ sơ gửi đã đúng chưa, loại hồ sơ cần bổ sung (nếu thiếu), ngày nhận kết quả... được hiển thị minh bạch rõ ràng.

Tuy nhiên, theo các cơ quan chức năng có liên quan tới công nghệ thông tin cho biết, đến nay chưa đạt 30% dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, còn ở cấp độ 4 - cấp cao nhất - cho phép người dân ngồi ở nhà làm hết các thủ tục và nhận kết quả trực tuyến, mới có hơn 1.200 dịch vụ công đang được cung cấp, chỉ đạt 1% so với tổng số 125.000 dịch vụ công mà Chính phủ, cơ quan hành chính các cấp đang cung cấp cho người dân. Vậy là còn hàng ngàn loại giấy tờ hành chính chưa biết đến bao giờ mới có thể thực hiện được hoàn toàn qua mạng. Thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh là những địa phương tiên phong trong cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử và đang xây dựng thành phố thông minh, nhưng loại dịch vụ này làm các nhà chức trách phải "sốt ruột". Thành phố Hà Nội đã áp dụng dịch vụ công trực tuyến từ tháng 8/2016 và 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 quyết thủ tục hành chính mọi lúc mọi nơi.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp cận, sử dụng các DVCTT của các cơ quan qua môi trường mạng một cách thuận lợi nhất.

Sự phát triển về lượng và chất của dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến là một tiêu chí để đánh giá nền kinh tế thị trường. Mức độ phát triển dịch vụ công phản ánh mức độ phát triển, tính chất xã hội của kinh tế thị trường, "tính nhân dân" của một nhà nước. Nó khác hẳn tính chất bao cấp ban ơn của Nhà nước trong nền kinh tế kế hoạch hóa trước đây. Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc từng nói "Chính phủ đang hướng đến xây dựng một Chính phủ kiến tạo mà việc phục vụ nhân dân phải xuống tới tận địa phương, không chỉ dừng ở cấp trung ương".

3. ISO điện tử

a) Khái niệm về ISO

ISO là bộ tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL), áp dụng cho mọi loại hình tổ chức/doanh nghiệp nhằm đảm bảo khả năng cung cấp sản phẩm để đáp ứng yêu cầu khách hàng và luật định một cách ổn định và thường xuyên nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. “Việc áp dụng hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO (9000 hoặc 14000) sẽ đem lại lòng tin cho khách hàng, tăng lợi nhuận nhờ sử dụng hợp lý các nguồn lực và giảm chi phí.

- ISO giấy (ISO truyền thống):

Hiện nay các đơn vị hành chính nhà nước cũng như các doanh nghiệp đang triển khai hệ thống quản lý (QL) chất lượng theo tiêu chuẩn ISO nhằm minh bạch hóa công việc. ISO mô tả nội dung công việc, thời gian thực hiện, kết quả phải đạt được qua biểu mẫu. Để QL theo ISO, mọi vị trí trong quy trình đều phải xác nhận một cách thủ công thời điểm bắt đầu và kết thúc công việc, vì vậy mỗi loại hình công việc đều phát sinh thêm một biểu mẫu về tiến trình theo ISO.

- ISO điện tử :

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý quy trình công việc và hỗ trợ xử lý nghiệp vụ chính là hình thức ISO điện tử. ISO điện tử là một hệ thống tin học hóa toàn bộ các quy trình và biểu mẫu ISO trong đơn vị, áp dụng dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ truyền thông qua mạng Internet. Việc đẩy mạnh áp dụng ISO điện tử để nâng cao khả năng ứng dụng CNTT cho cơ quan và nâng cao tính minh bạch, tiết kiệm thời gian lưu trữ, tìm kiếm, chi phí in ấn.

b) Những khó khăn, bất cập trong việc triển khai ISO truyền thống

Việc ứng dụng các tiêu chuẩn vào hệ thống quản lý vẫn chưa được các cơ quan hành chính quan tâm đúng mức. Nhiều nơi đua nhau xây dựng và áp dụng ISO nhưng lại không hiểu rõ làm sao cho phù hợp với đặc thù của mình.

Trong thực tế, có những cơ quan có giấy chứng nhận ISO vẫn hay than phiền là họ cảm thấy phiền toái với hệ thống quản lý chất lượng. Việc áp dụng do vậy kém hiệu quả.

Nhiều chuyên gia phân tích nguyên nhân: do các cơ quan hành chính xem ISO như là hình thức phải có. Không ít cơ quan khi đã có được giấy chứng nhận ISO, rồi xem như đã hoàn thành nhiệm vụ. ISO là giấy thông hành để vượt qua đòi hỏi bắt buộc của cơ quan nhà nước cấp trên. Khi có được trong tay tờ giấy chứng nhận ISO (do một tổ chức nào đó cấp), có cơ quan lập tức cho đóng khung, treo ở nơi trang trọng nhất trong trụ sở. Nhưng thực tế, những cơ quan này lại thiếu quan tâm, thậm chí là “mặc kệ”, bỏ ngỏ tất cả các quy định, hướng dẫn công việc theo quy trình quản lý ISO để quay lại cách làm cũ... Mặt khác, trước khi áp dụng, có cơ quan lại mời phải một số chuyên gia tư vấn còn ít hiểu về ISO. Họ tư vấn cho cơ quan soạn thảo những tài liệu rườm rà thiếu thực tế. Bên cạnh đó việc áp dụng quản lý theo hình thức ISO truyền thống (giấy) vẫn còn có nhiều nhược điểm như:

- Thứ nhất: việc kiểm soát thông tin thủ công, chỉ những người trong quy trình mới biết được tình trạng thực hiện công việc của các công đoạn trước thông qua phiếu kiểm soát ISO; không tra cứu và tổng hợp thông tin về tình trạng công việc.

- Thứ hai: tài liệu về ISO rất nhiều, lên đến vài trăm trang, không ai có thể nhớ hết để thực hiện trong lĩnh vực của mình.

- Thứ ba: với một nền hành chính luôn thay đổi, nghị định và thông tư ra đời liên tục, biểu mẫu và quy trình được soạn thảo khi xây dựng ISO nhanh chóng lạc hậu, không theo kịp thực tế.

- Thứ tư: cơ chế kiểm soát thường xuyên và xử phạt khi không theo đúng ISO hầu như không được xây dựng và áp dụng, nên chỉ một vài tháng sau khi công bố và áp dụng ISO thì tất cả lại trở về như cũ.

c) ISO điện tử - hiệu quả, nhanh và tiết kiệm

Ưu điểm của hình thức ISO điện tử đó là ISO điện tử được xây dựng mặc định trong hệ thống gồm: quy trình công việc, nội dung thực hiện, thời gian quy định cho từng công đoạn; biểu mẫu được kết xuất tự động mang tính thống nhất, chuẩn hóa, không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của những người tham gia vào quy trình. Tiến trình công việc sẽ tự động được ghi nhận và kết xuất ra dưới hình thức biểu mẫu hoặc bảng tổng hợp. Ở bất cứ thời điểm nào, bất cứ vị trí nào, khi được phân quyền là có thể tra cứu hoặc tổng hợp thông tin chi tiết nhiều chiều, nhiều dữ kiện khác nhau. Điều đó giúp chuyên viên nắm được khối lượng và thời gian thực hiện công việc, lãnh đạo các cấp nắm được kết quả thực hiện chi tiết đến từng chuyên viên, từng phòng ban/bộ phận và cả bộ máy thuộc quyền quản lý của mình.

ISO điện tử rất dễ dàng cập nhật những thay đổi về quy trình và biểu mẫu nhằm đáp ứng biến động thực tế. Khi có thay đổi, việc phổ cập quy trình mới, biểu mẫu mới được thực hiện hoàn toàn tự động. Với ISO điện tử, việc công bố thông tin cho người dân trở nên dễ dàng và hoàn toàn tự động. Người dân có thể

tham gia kiểm soát chất lượng và kết quả công việc chi tiết đến từng chuyên viên.

ISO điện tử có thể phân thành 2 dạng:

Dạng thứ nhất là các quy trình công việc ổn định trong một thời gian nhất định, liên quan đến nhiều phòng ban/bộ phận, có sự tham gia của nhiều người. Trong những quy trình này, mỗi phòng ban/bộ phận tham gia những công việc thường xuyên và ổn định, có quy định thời gian thực hiện trong từng công đoạn. Đối với dạng này, quy trình tương đối ổn định, chỉ thay đổi khi có quy định, thông tư mới, phù hợp áp dụng giải quyết thủ tục hành chính ở các phường/xã, quận/huyện, hoặc các sở.

Thứ hai là dạng công việc phát sinh và được phân thực hiện theo thời gian. Khi phát sinh công việc thì xây dựng quy trình và triển khai vận hành theo quy trình. Dạng thứ hai hợp với những đơn vị quản lý công việc theo đầu việc phát sinh.

Để triển khai ISO điện tử, cần đầu tư hạ tầng kỹ thuật CNTT về mạng và phần cứng. Việc đầu tư tùy theo năng lực tài chính của từng cơ quan, đơn vị. Với những cơ quan, đơn vị có khả năng tài chính thì có thể triển khai vận hành ISO điện tử đến từng cán bộ, công chức. Với những cơ quan, đơn vị khả năng tài chính còn hạn chế thì chỉ cần đầu tư đến phòng ban/bộ phận là có thể triển khai ISO điện tử. Việc đầu tư có thể phân thành giai đoạn phù hợp với tình hình thực tế của từng đơn vị.

Cần nhận thức rằng, ISO thủ công hay ISO điện tử thì con người vẫn là thành phần quyết định chính để hệ thống vận hành theo ISO. Với ISO thủ công, mỗi người tham gia trong quy trình cần phải ký xác nhận ngày nhận và ngày kết thúc công việc. Với ISO điện tử, họ phải thực hiện thao tác xác nhận công việc đã hoàn thành. Việc thao tác trong phần mềm thực sự đơn giản và nhanh hơn rất nhiều so với ghi nhận trên phiếu kiểm soát ISO. Tuy nhiên, thói quen thủ công là một cản trở lớn khi bắt đầu triển khai ISO điện tử. Mặt khác, nếu chỉ trông đợi tinh thần tự giác của từng vị trí trong quy trình thì chắc chắn ISO sẽ không thể duy trì. Triển khai ISO dù điện tử hay thủ công cũng đòi hỏi tính kiểm soát và các chế tài nhằm đảm bảo bộ máy vận hành theo các tiêu chuẩn ISO.

Việc triển khai ISO điện tử trong công việc giúp tiết kiệm chi phí và giảm thiểu thời gian rất nhiều: như nếu sử dụng ISO giấy khi trình lãnh đạo phê duyệt một quy định, hay một quy trình công việc nào đó, nhân viên phải in ra nhiều lần trước khi duyệt, làm lãng phí tiền bạc và thời gian. Nhưng nếu sử dụng ISO điện tử, văn bản sẽ gửi qua mạng mà không cần phải in khi lãnh đạo chưa thống nhất duyệt. Cách này sẽ làm giảm chi phí, khối lượng giấy tờ công tác văn phòng. Hay như áp dụng ISO giấy nếu các cấp lãnh đạo đi công tác xa, các văn bản quan trọng sẽ không được phê duyệt nên công việc ngưng trệ. Nhưng nay, khi sử dụng ISO điện tử thì có thể phê duyệt qua mạng. Nhờ đó, công việc cơ quan chạy bình thường không ảnh hưởng đến hiệu suất công việc chung.

Thông qua việc quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của mỗi vị trí công việc thì cán bộ công nhân viên trong cơ quan, đơn vị có ý thức kỷ luật lao động tốt, làm việc khoa học, nề nếp hơn.

Tại thành phố Hồ Chí Minh đã triển khai các ứng dụng “Nhận hồ sơ một cửa, luân chuyển và điều hành xử lý hồ sơ” ở nhiều đơn vị quận/huyện. Ngay cả đối với các quận/huyện ven nội và ngoại thành như Bình Tân, Thủ Đức, Bình Chánh, Nhà Bè....Đối với Bình Tân và Bình Thạnh còn thực hiện các quy trình ISO điện tử liên thông giữa phường và quận cho một số loại hồ sơ về đất đai và xây dựng. Với hình thức này, người dân nộp hồ sơ tại phường, hồ sơ điện tử sẽ được chuyển ngay lên quận và lộ trình xử lý hồ sơ đến từng phòng, bộ phận, chuyên viên đều được ghi nhận. Mọi vị trí trong hệ thống đều có thể tra cứu đường đi của hồ sơ, kết quả thực hiện của từng công đoạn, từng chuyên viên...và người dân đến hẹn chỉ đến phường là nhận được kết quả.

4. Áp dụng chữ ký số

Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) vừa là động lực, yếu tố thúc đẩy quá trình cải cách hành chính (CCHC), vừa là điều kiện để CCHC thành công. Phát triển Chính phủ điện tử (CPĐT) giúp đổi mới phương thức hoạt động của các cơ quan Nhà nước, tăng cường năng lực quản lý của chính quyền, giúp nắm 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

tập nhất trong cơ chế một cửa điện tử là phải tạo được mối quan hệ liên thông giữa các cơ quan, đơn vị khi tham gia vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm cho chu trình thực hiện một cách đồng bộ, liên hoàn, tạo thành luồng công việc giữa các cơ quan, các cấp có thẩm quyền; phải gắn và quy được trách nhiệm của mỗi cá nhân, cơ quan tham gia trong mỗi khâu của chu trình. Việc ứng dụng CKS vào chu trình này sẽ nâng cao hiệu quả cho hệ thống Một cửa điện tử. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức, chu trình giải quyết các công việc sẽ được phân thành các công đoạn và được giao cho từng bộ phận hoặc cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện. Để phân công và quy trách nhiệm cho mỗi cá nhân, bộ phận tham gia trong từng công đoạn xử lý công việc (như: danh tính của cá nhân/ bộ phận thực hiện công đoạn, thời điểm bàn giao hồ sơ điện tử giữa các cá nhân/ bộ phận, thời gian thực hiện, tính đầy đủ của hồ sơ điện tử, nội dung đã thực hiện...) thì sử dụng CKS sẽ là phương án hiệu quả hiện nay. Quá trình xử lý hồ sơ điện tử của người dân, doanh nghiệp sẽ có công đoạn cần cấp có thẩm quyền phê duyệt, khi đó phải sử dụng CKS chuyên dùng Chính phủ.

Khi thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4, việc kê khai thủ tục hành chính và tiếp nhận kết quả của người dân, doanh nghiệp sẽ được thực hiện từ xa. Do đó, cần có phương thức xác thực trên mạng đối với các giao dịch điện tử ngay từ khâu kê khai thủ tục hành chính và khâu trả kết quả.

Như vậy, theo các văn bản pháp luật hiện nay, CKS đã được công nhận về tính pháp lý trong các giao dịch điện tử. Đây là cơ sở để triển khai các dịch vụ cho CPĐT và thương mại điện tử. Việc triển khai, ứng dụng CKS chuyên dùng Chính phủ trong các cơ quan nhà nước đã đầy đủ về tính pháp lý. Bên cạnh đó, Ban Cơ yếu Chính phủ đã đảm bảo đồng bộ về cơ sở hạ tầng kỹ thuật, cũng như đội ngũ cán bộ chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật cho dịch vụ này.

b) Những khó khăn trong quá trình thực hiện chữ ký số

Tuy nhiên, vẫn còn những khó khăn trong quá trình thực hiện chữ ký số như:

- + Nhận thức về vai trò của CKS tại một số cơ quan nhà nước còn hạn chế, dẫn đến việc ứng dụng và triển khai CKS có nơi chưa đạt hiệu quả cao. Sự quyết tâm của lãnh đạo một số đơn vị trong chỉ đạo triển khai, ứng dụng CKS chuyên dùng Chính phủ vào công tác chỉ đạo, điều hành, tác nghiệp điện tử tại cơ quan đơn vị chưa cao.

- + Đối với các văn bản nhà nước, văn bản giấy với chữ ký “tươi” và “con dấu đỏ” hiện vẫn được xem là minh chứng duy nhất cho hiệu lực của văn bản. Văn bản điện tử mặc dù đã được Chính phủ công nhận có giá trị tương đương như văn bản giấy nhưng trên thực tế chưa được người dùng sử dụng quen.

- + Hệ thống văn bản pháp lý về triển khai, ứng dụng chứng thực CKS đã tương đối đầy đủ, nhưng chưa thật sự hoàn thiện, cần tiếp tục điều chỉnh bổ sung để phù hợp với yêu cầu thực tế.

+ Việc triển khai, ứng dụng CKS mới chỉ áp dụng trong phạm vi nội bộ của một cơ quan nhà nước và thường chỉ áp dụng tại một hoặc một số khâu trong toàn bộ qui trình xử lý văn bản điện tử, nên hiệu quả chưa cao. Việc CKS chưa tích hợp vào các hệ thống thông tin chuyên ngành của các cơ quan nhà nước, dẫn đến chưa nâng cao tính thuận tiện trong quá trình khai thác, sử dụng. Để ứng dụng triệt để chữ ký số thì việc trao đổi giữa các cơ quan nhà nước phải được triển khai hoàn toàn theo hình thức điện tử. Trong khi đó, trao đổi điện tử trong các cơ quan nhà nước chỉ đang ở mức khởi đầu, chưa thực sự trở thành công cụ chính thống.

c) Các yếu tố để triển khai và ứng dụng tốt việc sử dụng chữ ký số

Để triển khai và ứng dụng tốt việc sử dụng chữ ký số, các cơ quan, đơn vị cần bảo đảm các yếu tố:

+ Hạ tầng CNTT với hệ thống mạng hoạt động ổn định, đường truyền tốc độ cao kết nối mạng truyền số liệu hoặc mạng Internet;

+ Nguồn nhân lực là cán bộ chuyên trách CNTT hoặc Bộ phận chuyên trách CNTT có khả năng hỗ trợ người dùng tại các đơn vị.

+ Đồng thời làm tốt công tác phổ biến, tuyên truyền các chủ trương, quy định của Nhà nước đến đội ngũ cán bộ công chức, viên chức; hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật CNTT đáp ứng yêu cầu;

+ Hỗ trợ kỹ thuật kịp thời và đầy đủ trong quá trình ứng dụng chữ ký số tại cơ quan nhà nước các cấp. Các cơ quan, đơn vị cần ban hành các quy định, quy chế về quản lý, lưu trữ và sử dụng chữ ký số, phân đầu từng bước xây dựng chính quyền điện tử tại bộ, ngành, địa phương.

5. Lưu trữ điện tử

Trong công việc của bất kỳ một tổ chức nào thì đến một lúc nào đó, mọi người bắt đầu nhận ra rằng, số lượng văn bản giấy bắt đầu trở nên đồ sộ, và việc tìm kiếm các tài liệu cần thiết sẽ trở nên tốn thời gian và công sức. Đặc biệt là nếu như các tài liệu được tạo ra cách đây vài năm, đôi khi một nhân viên bất cẩn nào đó đã mượn tài liệu và sau đó quên không trả lại hoặc bị đánh mất. Tìm kiếm các tài liệu giấy cần thiết lúc này thực sự là vấn đề. Cứu trợ lúc này chính là hệ thống lưu trữ tài liệu điện tử, hoặc chỉ đơn giản là hệ thống lưu trữ điện tử.

Bài viết này sẽ mô tả sơ lược về cách tổ chức và để trả lời câu hỏi: “Làm thế nào để xây dựng kho lưu trữ văn bản?”.

a) Khái niệm “lưu trữ điện tử”

“Lưu trữ điện tử” là một thuật ngữ quen thuộc ở nước ngoài, nhưng lại khá mới mẻ ở Việt Nam. Trong những năm gần đây, cùng với sự ứng dụng của công nghệ thông tin, chúng ta thường nghe thấy khái niệm “số hóa”, ví dụ như “số hóa văn bản”, “số hóa thư viện”, và về bản chất, đó chính là xây dựng hệ thống “lưu trữ điện tử”. Đây là một khái niệm mới. Cũng dễ hiểu, bởi vì để thiết lập “lưu trữ điện tử” thì cần có một số yếu tố: công nghệ phần cứng, công nghệ

phần mềm và phương pháp luận triển khai. Những yếu tố này ở Việt Nam vẫn còn đang thiếu.

Một số giải pháp phần mềm ở Việt Nam đang được phát triển và triển khai có liên quan đến công tác văn bản, ví dụ như các phần mềm quản lý văn bản, công văn, hoặc một số giải pháp ứng dụng cho các thư viện. Nhưng dưới góc nhìn của một hệ thống “lưu trữ điện tử” thì các giải pháp vẫn còn rất sơ khai.

Các giải pháp công nghệ “lưu trữ điện tử” của nước ngoài vẫn chưa được áp dụng nhiều tại Việt Nam. Theo như chúng tôi được biết thì có một số ngân hàng Việt Nam đã triển khai các phần mềm dạng ECM (Enterprise Content Management – Quản lý nội dung doanh nghiệp) của nước ngoài, trong đó một phần tính năng là “lưu trữ điện tử”.

b) Hệ thống lưu trữ điện tử

Phần trung tâm của hệ thống lưu trữ điện tử là kho lưu trữ điện tử.

Kho lưu trữ điện tử là một hệ thống lưu trữ có cấu trúc các tài liệu điện tử. Hệ thống lưu trữ tài liệu điện tử cần phải đảm bảo:

- Cơ chế nhập và tạo ra các tài liệu điện tử (máy quét, E-mail, nhập trực tiếp và lưu);

- Xem tài liệu;

- In tài liệu;

- Tìm kiếm nhanh các tài liệu theo các tham số khác nhau, chẳng hạn như theo thư mục phân nhánh và theo các thuộc tính của tài liệu (lập chỉ mục tài liệu);

- Phân quyền truy cập vào tài liệu điện tử;

- Không có khả năng xóa tài liệu;

- Lưu trữ tin cậy, sao lưu tài liệu điện tử;

- Theo dõi lịch sử thay đổi tài liệu;

- Khả năng tích hợp với các hệ thống sẵn có.

Hệ thống lưu trữ điện tử là một giải pháp toàn diện cho các vấn đề được đề cập. Việc tổ chức và thiết lập một hệ thống lưu trữ điện tử hợp lý không phải là một nhiệm vụ dễ dàng. Hệ thống này bao gồm các yếu tố cấu thành không bắt buộc, nhưng cần có. Trái tim của hệ thống là phần mềm, và bộ xương là phần cứng, còn bộ não là công nghệ ứng dụng. Hệ thống cần phải đảm bảo:

- Lưu trữ thông tin;

- Ghi nhận thông tin;

- Trình bày thông tin;

- Cho phép sử dụng thông tin (không chỉ để "nhìn" mà còn có thể chỉnh sửa và tạo một cái mới trên cơ sở thông tin đã có, đồng thời không gây thiệt hại cho các thông tin đã lưu trữ trước đây);

- Quản lý thông tin.

Các phân hệ chính của kho lưu trữ điện tử

Kho lưu trữ điện tử cần có tối thiểu các phân hệ sau:

- Phân hệ nhập tài liệu được quét ảnh, bao gồm phương tiện chuyển tài liệu thành dạng điện tử, công cụ xử lý hình ảnh, công cụ nhập thông tin vào kho lưu trữ điện tử;

- Phân hệ nhập tài liệu mà được tạo ra trực tiếp dưới dạng điện tử;

- Phân hệ lưu tạm thời và dài hạn;

- Phân hệ ứng dụng điều khiển phần cứng;

- Phân hệ xử lý hình ảnh.

Bên cạnh đó, các tính năng của kho lưu trữ văn bản có thể bao gồm phân hệ sau:

- Đăng ký và nhập tài liệu;

- Làm việc với tài liệu;

- Quản lý và kiểm soát quy trình nghiệp vụ;

- Tìm kiếm và phân tích thông tin;

- Bảo mật thông tin;

- Hỗ trợ quản lý văn bản giấy;

- Các công cụ quản trị và tùy chỉnh tiêu chuẩn.

Thông thường, hệ thống được xây dựng trên hệ thống quản trị cơ sở dữ liệu (DBMS) và sử dụng phần mềm "Server" và "Client". Còn có thể sử dụng các công cụ phần mềm bổ sung. Ví dụ, bộ chuyển đổi các bảng tính vào cơ sở dữ liệu khác nhau (khi xây dựng một không gian thông tin thống nhất).

Phần cứng bao gồm: Server của hệ thống, các máy trạm, thiết bị mạng.

Có thể đưa ra một số nhận xét về việc phân loại các phân hệ như sau:

+ Thứ nhất, hệ thống lưu trữ điện tử của một cơ quan có thể không cần tất cả các phân hệ nêu trên. Trong trường hợp này, các phần "không cần thiết" có thể ngắt bỏ.

+ Thứ hai, không thể xác định ranh giới rõ ràng giữa các phân hệ. Ví dụ, khi sử dụng một thiết bị thì có thể liên quan đến cả phân hệ in ấn và quét ảnh. Thiết bị như vậy chẳng hạn là đa chức năng, và có thể vừa quét, vừa in, và được sử dụng như một máy Photocopy. Chúng ta có thể đưa ra rất nhiều ví dụ về việc sử dụng các phần cứng và phần mềm đồng thời tại các hệ thống khác nhau.

Trong một số trường hợp, một công cụ duy nhất có thể thực hiện một số chức năng khác nhau, và trong trường hợp khác thì không cần sử dụng.

c) Các dạng lưu trữ điện tử

Các kho lưu trữ điện tử thường khác nhau về mục đích. Dưới đây có liệt kê ra một số dạng lưu trữ điện tử. Việc phân loại thường chỉ mang tính quy ước và khi tổ chức lưu trữ điện tử thì một hệ thống đồng thời có thể có nhiều mục đích:

- Dạng hệ thống tự động hóa quản lý hồ sơ lưu trữ thường dùng cho các bộ phận lưu trữ của cơ quan. Nó giúp định hình các hồ sơ lưu trữ, danh mục hồ sơ, theo dõi thời hạn lưu trữ bắt buộc...

- Dạng lưu trữ điện tử các chứng từ tài chính dùng để đảm bảo ghi nhận và lưu trữ một cách tập trung các hình ảnh điện tử các chứng từ gốc có ý nghĩa tài chính và kinh tế, các hợp đồng và các tài liệu khác liên quan đến hoạt động tài chính và kinh doanh của doanh nghiệp, cơ quan và tổ chức.

- Dạng lưu trữ điện tử các tài liệu dự án dùng cho các đơn vị thiết kế để lưu toàn bộ giấy tờ, tài liệu, chẳng hạn như: bản vẽ, dự toán, thuyết minh, và các dạng khác nữa.

- Dạng lưu trữ điện tử các văn bản quy phạm bao gồm các tiêu chuẩn của doanh nghiệp đặt mua ngoài và (hoặc) do công ty tự phát triển. Việc xây dựng một kho lưu trữ điện tử các tài liệu như vậy thường liên quan chặt chẽ các công ty triển khai hệ thống quản lý chất lượng và là một trong các điều kiện để cấp giấy chứng nhận.

- Dạng lưu trữ điện tử của các tài liệu kỹ thuật dành cho các công ty có hoạt động liên quan đến việc cung cấp hàng hóa và các cửa hàng liên quan đến tài liệu kỹ thuật (hướng dẫn sử dụng, thông số kỹ thuật...).

- Dạng lưu trữ điện tử của các tài liệu pháp lý như: hợp đồng và các tài liệu liên quan.

- Dạng lưu trữ điện tử các tài liệu nhân sự được dùng để lưu trữ các tập tin cá nhân, hợp đồng lao động, quyết định, mô tả chức danh và các quy định trong công ty.

d) Tổ chức lưu trữ điện tử

Lưu trữ điện tử có thể được sử dụng không chỉ để lưu trữ tài liệu điện tử (thu được bằng cách nhập dữ liệu hoặc quét tài liệu) mà còn để tạo ra thư viện các loại tập tin khác nhau: tập tiếng, tập video, hình ảnh. Rất nhiều công ty hay cơ quan tiến hành tổ chức kho lưu trữ điện tử theo cách như vậy để có thể làm việc với các dữ liệu đã lưu. Khi tổ chức lưu trữ điện tử như vậy thì cần có sẵn cơ chế nhập các dữ liệu đó. Ví dụ, cần có sẵn khả năng ghi âm bằng Microphone cho các cuộc gặp, đàm phán, báo cáo hoặc các thông tin khác. Có thể sử dụng hộp thư thoại (ví dụ, chương trình với khả năng ghi lại tin nhắn thoại). Việc tổ chức một kho lưu trữ điện tử với các tính năng như vậy sẽ đảm bảo cho việc

cung cấp cho một lợi thế lớn trong việc tiến hành hoạt động kinh doanh, quản lý hành chính nhà nước, và lưu trữ thông tin cần thiết dưới dạng có cấu trúc để tìm kiếm nhanh chóng.

Việc xây dựng kho lưu trữ điện tử là một cơ hội để làm sạch các tài liệu và khả năng nhanh chóng tìm thấy các tài liệu cần thiết.

Các nguyên tắc xây dựng kho lưu trữ điện tử

Để tổ chức lưu trữ điện tử, các cơ quan thường mời các chuyên gia của các trung tâm lưu trữ lớn mà có nhiều năm kinh nghiệm và xây dựng hệ thống lưu trữ điện tử cho các công ty lớn và nhỏ.

Để kho lưu trữ điện tử có thể thực hiện thành công tất cả các chức năng phải có thì cần bám sát một số quy tắc và tiêu chuẩn nhất định.

đ) Các nguyên tắc xây dựng kho lưu trữ điện tử:

- Nguyên tắc ghi nhận và theo dõi: Tổ chức ghi nhận và theo dõi chính xác các thông tin được lưu. Do đó, loại trừ việc mất mát tài liệu.

- Nguyên tắc kiểm soát: Tài liệu mới cần được nhập hệ thống một cách có hệ thống và được đăng ký. Mức độ quan trọng và thời hạn lưu cần phải được theo dõi cẩn thận.

- Nguyên lý thống nhất: Hệ thống lưu trữ cần phải thống nhất và chặt chẽ. Điều này để đảm bảo theo dõi các liên kết giữa mỗi tài liệu với mỗi hồ sơ cụ thể, hay hợp đồng hoặc giao dịch phát sinh.

- Nguyên tắc dễ tiếp cận: Hệ thống cần phải thuận tiện và thân thiện với người sử dụng, ngay cả đối với những người có kỹ năng sử dụng máy tính ở mức độ vừa phải.

- Nguyên tắc thuận lợi: Người sử dụng có thể dễ dàng định hướng trong hệ thống. Công cụ tìm kiếm chi tiết cho phép người sử dụng tìm các tài liệu với chỉ các thông tin tối thiểu.

- Nguyên tắc kịp thời: Quá trình xây dựng kho lưu trữ điện tử không được mất nhiều thời gian bằng cách ứng dụng công nghệ hiện đại và tính chuyên nghiệp của các chuyên gia của trung tâm lưu trữ.

- Nguyên tắc bí mật: Thông tin lưu trữ không được phép chuyển cho những người không được phép tiếp cận với nó. Nguyên tắc này áp dụng cho cả lưu trữ điện tử trong nội bộ công ty, cũng như ngoài công ty như tại trung tâm lưu trữ. Mức độ truy cập thông tin được xác định riêng cho mỗi người sử dụng hoặc cho nhóm người sử dụng.

- Nguyên tắc về độ tin cậy: Việc chuyển thông tin vào lưu trữ cần phải được bảo vệ chắc chắn để không bị đánh cắp và làm mất. Nguyên tắc này cũng có nghĩa là tạo ra các bản sao lưu dự phòng trong trường hợp có sự cố không lường trước.

Việc tuân thủ các nguyên tắc trên cho phép đảm bảo xây dựng một hệ thống lưu trữ điện tử với khả năng truy cập thông tin một cách nhanh chóng, thuận tiện và liên tục.

Những ứng dụng để xây dựng và quản lý hệ thống lưu trữ điện tử một cách thực sự hiện nay tại Việt Nam đều là giải pháp của nước ngoài như: EMC Documentum, IBM FileNet Content Manager, IBM Lotus Notes, OPTIMA-Workflow, Microsoft Sharepoint, ATG Dynamo, “1C:Quản lý văn bản” và một số giải pháp khác. Trong số đó, duy nhất chỉ có giải pháp “1C:Quản lý văn bản” là đã được Việt hóa hoàn toàn.

Giải pháp “1C: Quản lý văn bản”

Giải pháp “1C:Quản lý văn bản” là do hãng 1C (Liên bang Nga) phát triển, đã được Việt hóa hoàn toàn và có thể ứng dụng trong việc xây dựng hệ thống “lưu trữ điện tử”.

Giải pháp có tích lũy rất nhiều kinh nghiệm triển khai và thực thi các phương pháp luận về quản lý văn bản của Nga, đồng thời luôn được phát triển cập nhật các công nghệ mới trên thế giới. Bên cạnh đó, giao diện hiện nay lại hoàn toàn bằng tiếng Việt, do vậy ngay cả những người sử dụng bình thường ở Việt Nam cũng có cơ hội tiếp cận với các giải pháp công nghệ tiên tiến.

Giải pháp cho phép nhanh chóng xây dựng kho “lưu trữ điện tử” bằng cách kết hợp các thiết bị phần cứng như máy quét (Scanner), công nghệ nhận dạng chữ, in và nhận diện mã vạch và có thể thực hiện một cách đồng loạt.

Lĩnh vực ứng dụng giải pháp “1C: Quản lý văn bản”

Trong ngữ cảnh của bài viết này, “1C: Quản lý văn bản” có thể ứng dụng để xây dựng kho “lưu trữ điện tử”, và ở đâu có tài liệu và có yêu cầu cần quản lý thì ở đó đều có thể áp dụng. Bên cạnh đó, giải pháp “1C:Quản lý văn bản” còn có thể ứng dụng trong việc quản lý các quy trình xử lý văn bản, giao việc và kiểm soát việc thực hiện, quản lý dự án, quản lý cuộc họp, quản lý hồ sơ, quản lý hợp đồng, quản lý công việc tiếp dân./.

PHỤ LỤC
MỘT SỐ VĂN BẢN 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, 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.

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; phân đầu giảm dần bội chi ngân sách;

b) Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước, nhất là các tập đoàn kinh tế và các tổng công ty; quản lý chặt chẽ việc vay

và trả nợ nước ngoài; giữ mức nợ Chính phủ, nợ quốc gia và nợ công trong giới hạn an toàn;

c) Đổi mới căn bản cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ theo hướng lấy mục tiêu và hiệu quả ứng dụng là tiêu chuẩn hàng đầu; chuyển các đơn vị sự nghiệp khoa học, công nghệ sang cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm; phát triển các doanh nghiệp khoa học, công nghệ, các quỹ đổi mới công nghệ và quỹ đầu tư mạo hiểm; xây dựng đồng bộ chính sách đào tạo, thu hút, trọng dụng, đãi ngộ xứng đáng nhân tài khoa học và công nghệ;

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

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

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

6. Hiện đại hóa hành chính:

a) Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước để đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ ở mức độ 3 và 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau;

b) Ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính

nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân, đặc biệt là trong hoạt động dịch vụ hành chính công, dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công;

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

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

đ) Thực hiện Quyết định số [1441/QĐ-TTg](#) ngày 06 tháng 10 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã, phường bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước;

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

Điều 4. Các giai đoạn thực hiện Chương trình

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước 10 năm được chia thành 2 giai đoạn:

1. Giai đoạn 1 (2011 - 2015) gồm các mục tiêu sau đây:

a) Sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị ở trung ương và địa phương để không còn sự chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn giữa các cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền hạn của chính quyền địa phương các cấp được phân định hợp lý;

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

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

d) Thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản; mỗi năm đều có tỷ lệ giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức, phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước;

đ) Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai 100% vào năm 2013 tại tất cả các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 60%;

e) Từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ sự nghiệp công, bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 60% vào năm 2015;

g) 50% các cơ quan hành chính nhà nước có cơ cấu cán bộ, công chức theo vị trí việc làm; trên 80% công chức cấp xã ở vùng đồng bằng, đô thị và trên 60% ở vùng miền núi, dân tộc đạt tiêu chuẩn theo chức danh;

h) Tiếp tục đổi mới chế độ tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức. Tập trung nguồn lực ưu tiên cho điều chỉnh mức lương tối thiểu chung; xây dựng và ban hành cơ chế tiền lương riêng đối với từng khu vực: Khu vực hành chính do ngân sách nhà nước bảo đảm và tính trong chi quản lý hành chính nhà nước; khu vực lực lượng vũ trang do ngân sách nhà nước bảo đảm và tính trong chi ngân sách nhà nước cho quốc phòng, an ninh; khu vực sự nghiệp công do quỹ lương của đơn vị sự nghiệp bảo đảm và được tính trong chi ngân sách nhà nước cho ngành;

i) 60% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên mạng điện tử; 100% cơ quan hành chính nhà nước từ cấp huyện trở lên có cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định; cung cấp tất cả các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 2 và hầu hết các dịch vụ công cơ bản trực tuyến mức độ 3 tới người dân và doanh nghiệp;

k) Các trang tin, cổng thông tin điện tử của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương hoàn thành việc kết nối với Cổng thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet.

2. Giai đoạn 2 (2016 - 2020) gồm các mục tiêu sau đây:

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

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

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

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

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

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

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

Điều 5. Giải pháp thực hiện Chương trình

1. Tăng cường công tác chỉ đạo việc thực hiện cải cách hành chính từ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đến các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các cấp.

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương chịu trách nhiệm chỉ đạo thống nhất việc thực hiện Chương trình trong phạm vi quản lý của mình; xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của cả nhiệm kỳ công tác; xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể trong từng thời gian, từng lĩnh vực; phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Chương trình.

2. Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức bằng các hình thức phù hợp, có hiệu quả. Quy định rõ và đề cao trách nhiệm của người đứng đầu. Tiếp tục ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quy định về chức danh, tiêu chuẩn của từng vị trí việc làm của cán bộ, công chức, viên chức trong từng cơ quan, tổ chức, từng ngành, từng lĩnh vực, từng địa phương, làm cơ sở cho tinh giản tổ chức và tinh giản biên chế. Tăng cường tính công khai, minh bạch, trách nhiệm của hoạt động công vụ. Có chính sách đãi ngộ, động viên, khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ và có cơ chế loại bỏ, bãi miễn những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật, mất uy tín với nhân dân.

3. Nâng cao năng lực, trình độ đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, chính quyền địa phương các cấp. Đồng thời, có chế độ, chính sách hợp lý đối với đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách làm công tác cải cách hành chính các cấp.

4. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá việc thực hiện cải cách hành chính để có những giải pháp thích hợp nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính.

Xây dựng Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Quy định kết quả thực hiện cải cách hành chính là tiêu chí để đánh giá công tác thi đua, khen thưởng và bổ nhiệm cán bộ, công chức, viên chức.

5. Phát triển đồng bộ và song hành, tương hỗ ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông với cải cách hành chính nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp dịch vụ công, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, của tổ chức, cá nhân tham gia

vào công tác cải cách hành chính và giám sát chất lượng thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

6. Đảm bảo kinh phí cho việc thực hiện Chương trình.

7. Cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công vụ có chất lượng và hiệu quả cao.

Điều 6. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện Chương trình được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành.

2. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Chương trình trong dự toán ngân sách hàng năm được cấp có thẩm quyền giao.

3. Khuyến khích việc huy động theo quy định của pháp luật các nguồn kinh phí ngoài ngân sách trung ương để triển khai Chương trình.

Điều 7. Trách nhiệm thực hiện Chương trình

1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có trách nhiệm:

a) Căn cứ Chương trình, xây dựng kế hoạch và lập dự toán ngân sách thực hiện cải cách hành chính hàng năm gửi Bộ Nội vụ, Bộ Kế hoạch và Đầu tư và Bộ Tài chính để tổng hợp, cân đối ngân sách trung ương cho triển khai kế hoạch cải cách hành chính và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt chung trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của các cơ quan. Thời gian gửi dự toán ngân sách hàng năm cho triển khai kế hoạch cải cách hành chính cùng với thời gian gửi báo cáo dự toán ngân sách hàng năm của cơ quan đến Bộ Tài chính;

b) Định kỳ hàng quý, 6 tháng, hàng năm hoặc đột xuất báo cáo Bộ Nội vụ tình hình thực hiện Chương trình theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

c) Lập dự toán kinh phí để thực hiện các đề án, dự án, kế hoạch, nhiệm vụ cải cách hành chính theo kế hoạch 5 năm, hàng năm đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

2. Các Bộ, cơ quan chủ trì các đề án, dự án có quy mô quốc gia được nêu trong Phụ lục kèm theo Nghị quyết này có trách nhiệm phối hợp với các Bộ, cơ quan có liên quan tổ chức xây dựng, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt và tổ chức triển khai theo quy định hiện hành về quản lý ngân sách.

3. Bộ Nội vụ:

a) Là cơ quan thường trực tổ chức triển khai thực hiện Chương trình;

b) Chủ trì triển khai các nội dung cải cách tổ chức bộ máy hành chính, cải cách công chức, công vụ và cải cách chính sách tiền lương cho cán bộ, công

chức, viên chức; phối hợp với Bộ Quốc phòng, Bộ Công an cải cách chính sách tiền lương cho lực lượng vũ trang nhân dân;

c) Trình Thủ tướng Chính phủ quyết định các giải pháp tăng cường công tác chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính;

d) Hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương xây dựng kế hoạch cải cách hành chính và dự toán ngân sách hàng năm;

đ) Thẩm tra các nhiệm vụ trong dự toán ngân sách hàng năm về cải cách hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương về mục tiêu, nội dung để gửi Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính tổng hợp, trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chung trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của các cơ quan;

e) Hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương xây dựng báo cáo cải cách hành chính hàng quý, 6 tháng và hàng năm hoặc đột xuất về tình hình thực hiện Chương trình;

g) Kiểm tra và tổng hợp việc thực hiện Chương trình; báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ hàng quý, 6 tháng và hàng năm hoặc đột xuất;

h) Xây dựng, ban hành và hướng dẫn việc triển khai thực hiện Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

i) Chủ trì việc xây dựng và hướng dẫn thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện;

k) Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức chuyên trách thực hiện công tác cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

l) Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền về cải cách hành chính.

4. Bộ Tư pháp:

a) Theo dõi, tổng hợp việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế;

b) Chủ trì triển khai nhiệm vụ đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

5. Văn phòng Chính phủ:

a) Chủ trì triển khai nội dung cải cách thủ tục hành chính;

b) Chủ trì xây dựng và hướng dẫn thực hiện phương pháp tính chi phí thực hiện thủ tục hành chính;

c) Chủ trì việc hợp tác với các tổ chức quốc tế trong việc cải cách quy định hành chính;

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện đề án văn hóa công vụ;

đ) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, vận hành Mạng thông tin hành chính điện tử của Chính phủ trên Internet.

6. Bộ Tài chính:

a) Chủ trì đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước dựa trên kết quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước;

b) Chủ trì đổi mới cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công;

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ thẩm định kinh phí thực hiện kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan trung ương và địa phương, tổng hợp và trình cấp có thẩm quyền quyết định; chủ trì hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện Chương trình.

7. Bộ Kế hoạch và Đầu tư:

a) Theo dõi, đôn đốc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương triển khai Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa X về tiếp tục hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ban hành kèm theo Nghị quyết số [22/2008/NQ-CP](#) ngày 23 tháng 9 năm 2008 của Chính phủ;

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ và Bộ Tư pháp xây dựng Đề án cải cách thể chế và tăng cường phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô giai đoạn 2011 - 2020;

c) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền phân bổ kinh phí từ ngân sách trung ương cho các đề án, dự án trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm về cải cách hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước;

d) Chủ trì tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền quyết định nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) thực hiện Chương trình;

đ) Chủ trì, phối hợp với Bộ Xây dựng theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quyết định số [1441/QĐ-TTg](#) ngày 06 tháng 10 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã, phường bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước.

8. Bộ Thông tin và Truyền thông:

a) Chủ trì triển khai nội dung ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước theo Chương trình;

b) Phối hợp với Bộ Nội vụ, Văn phòng Chính phủ nhằm kết hợp chặt chẽ việc triển khai Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011 - 2015 với Chương trình;

c) Phối hợp với Bộ Nội vụ thực hiện Đề án tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2015;

9. Bộ Y tế:

a) Chủ trì xây dựng và hướng dẫn việc thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công;

b) Chủ trì đổi mới chính sách bảo hiểm y tế.

10. Bộ Giáo dục và Đào tạo:

Chủ trì xây dựng và hướng dẫn việc thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

11. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội:

Chủ trì cải cách chính sách tiền lương đối với người lao động trong các loại hình doanh nghiệp, chính sách bảo hiểm xã hội và ưu đãi người có công; phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai cải cách chính sách tiền lương cho cán bộ, công chức, viên chức.

12. Bộ Khoa học và Công nghệ:

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

13. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính đổi mới cơ chế, chính sách xã hội hóa trong các hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch.

14. Thông tấn xã Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, các cơ quan thông tin, báo chí trung ương và địa phương:

Xây dựng chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính để tuyên truyền Chương trình và phản hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức về cải cách hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp.

Điều 8. Nghị quyết này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Điều 9. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này./.

TM. CHÍNH PHỦ

Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- VP BCĐTW về phòng, chống tham nhũng;
- HĐND, UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách Xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- UBTW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, TCCV (5b).

THỦ TƯỚNG**(Đã ký)****Nguyễn Tấn Dũng****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	Ban Chỉ đạo cải cách chính sách tiền lương

	người có công”.	nhà nước
6	Đề án “Hỗ trợ nhân rộng triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại UBND cấp huyện giai đoạn 2011 - 2015”.	Bộ Nội vụ
7	Đề án “Tăng cường năng lực đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015”.	Bộ Nội vụ
8	Đề án “Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015”.	Bộ Nội vụ
9	Dự án “Cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức”.	Bộ Nội vụ
10	Đề án “Xây dựng công cụ đánh giá tác động thủ tục hành chính và phương pháp tính chi phí thực hiện thủ tục hành chính”.	Văn phòng Chính phủ
11	Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện”	Bộ Nội vụ
12	Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”.	Bộ Y tế
13	Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”.	Bộ Giáo dục và Đào tạo
14	Đề án “Mở rộng, nâng cấp Cổng thông tin điện tử Chính phủ giai đoạn 2016 - 2020”.	Văn phòng Chính phủ
15	Đề án “Xác định vai trò, tiêu chí của hệ thống pháp luật về quản lý hành chính của Nhà nước trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa theo hướng công khai, dân chủ, minh bạch, hiệu quả, gần dân và thúc đẩy sự phát triển”.	Bộ Tư pháp
16	Đề án văn hóa công vụ.	Văn phòng Chính phủ

2. Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 của Chính phủ
THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
-----**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 225/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 04 tháng 02 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**PHÊ DUYỆT KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN
2016 – 2020**

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 06 năm 2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020, gồm những nội dung chủ yếu sau đây:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

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

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

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

2. Yêu cầu

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

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

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

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

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

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

1. Cải cách thể chế

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Cải cách thủ tục hành chính

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

b) Đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội; ưu tiên các thủ tục hành chính phục vụ hội nhập kinh tế quốc tế, thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực trọng tâm: Đầu tư; đất đai; xây dựng; sở hữu nhà ở; thuế; hải quan; xuất khẩu; nhập khẩu; y tế; tiếp cận điện năng; quản lý thị trường, bảo đảm điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các thành phần kinh tế trong môi trường

kinh doanh thông thoáng, bình đẳng, góp phần giải phóng nguồn lực xã hội, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80% vào năm 2020.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Cải cách tài chính công

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

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

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

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

đ) Tiếp tục đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước, thực hiện có hiệu quả cơ chế cấp ngân sách dựa trên kết quả và chất lượng

hoạt động, hướng vào kiểm soát đầu ra, chất lượng chi tiêu theo mục tiêu, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

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

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

6. Hiện đại hóa hành chính

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

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

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

d) Nâng cao chất lượng phục vụ và tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước thông qua đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức; cung cấp các dịch vụ công cơ bản trực 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;

THỦ TƯỚNG

(Đã ký)

Nguyễn Tấn Dũng

- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, TCCV (3b).

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,	Giai đoạn 2016-2020

			báo chí	
7.	Đề án "Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương"	Bộ Nội vụ	Các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Giai đoạn 2016-2020
8.	Đề án "Đo lường hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
9.	Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020"	Bộ Giáo dục và Đào tạo	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
10.	Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công"	Bộ Y tế	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
11.	Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ Tư pháp	Bộ Tư pháp	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
12.	Đề án "Cơ sở dữ liệu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông"	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020
13.	Đề án "Mở rộng, nâng cấp Cổng Thông tin điện tử Chính phủ giai đoạn 2016-2020"	Văn phòng Chính phủ	Các bộ, ngành và địa phương	Giai đoạn 2016-2020

3. Nghị quyết của Chính phủ về Chính phủ điện tử

CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 36a/NQ-CP

Hà Nội, ngày 14 tháng 10 năm 2015

NGHỊ QUYẾT VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

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

Thực hiện Nghị quyết số [19/NQ-CP](#) ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Chính phủ về những nhiệm vụ chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh hai năm 2015-2016;

Trên cơ sở thảo luận của các Thành viên Chính phủ và kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 7 năm 2015,

QUYẾT NGHỊ:

I. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH

Trong những năm qua, Đảng, Chính phủ luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), đặc biệt là ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước. Nhiều văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành, tạo hành lang pháp lý cho việc thúc đẩy ứng dụng CNTT. Công nghệ thông tin được coi là một công cụ hữu hiệu tạo lập phương thức phát triển mới và bảo vệ Tổ quốc; là động lực quan trọng phát triển kinh tế tri thức, xã hội thông tin, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia trong quá trình hội nhập quốc tế; góp phần đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, bảo đảm phát triển nhanh và bền vững đất nước.

Các bộ, ngành và các địa phương đã tích cực triển khai thực hiện Chỉ thị, Nghị quyết của Bộ Chính trị; các nghị quyết, quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT. Hầu hết các bộ, ngành và địa phương đã có trang/cổng thông tin điện tử và ứng dụng công nghệ thông tin giải quyết các thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm chi phí hoạt động; tăng tính minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước, tạo thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

CNTT đã góp phần không nhỏ vào công tác quản lý nhà nước của các bộ, ngành, địa phương, nhất là trong xử lý hồ sơ hành chính, quản lý ngân sách, thuế, kho bạc, hải quan, bảo hiểm xã hội, thành lập doanh nghiệp... Ngay trong năm 2015, tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện kê khai thuế điện tử đã tăng từ 65% lên 98%; thời gian nộp thuế của doanh nghiệp giảm từ 537 giờ/năm xuống còn 167 giờ/năm. Việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử theo Hệ thống thông quan tự động (VNACCS/VCIS) và Cơ chế một cửa quốc gia tại cảng biển quốc tế đã giảm thời gian thông quan hàng hóa bình quân từ 21 ngày xuống còn 14 ngày đối với xuất khẩu, 13 ngày đối với nhập khẩu, giảm được 10 - 20% chi phí và 30% thời gian thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu cho doanh nghiệp.

Việc đẩy mạnh phát triển và ứng dụng CNTT trên tất cả các lĩnh vực đã góp phần tháo gỡ nhiều khó khăn, vướng mắc, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và quản trị doanh nghiệp.

Tuy nhiên, một số bộ, ngành, địa phương chưa thực sự tích cực triển khai ứng dụng CNTT, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến còn nhiều hạn chế, yếu kém. CNTT được ứng dụng nhiều trong các cơ quan nhà nước nhưng mang tính rời rạc, không liên kết thành một hệ thống, văn bản điện tử không được truyền đưa thông suốt giữa các cơ quan nhà nước, dữ liệu không được chia sẻ và khai thác chung. Không ít các chương trình phần mềm được xây dựng từ nhiều năm trước, không được nâng cấp, khó sử dụng. Sử dụng phần mềm, các dịch vụ CNTT đôi khi lại tăng gánh nặng cho cán bộ, công chức, gây tâm lý không muốn tăng cường tin học hóa.

Các giấy phép, các thủ tục hành chính (dịch vụ công) được nhiều bộ ngành, địa phương thực hiện cấp qua mạng điện tử. Tuy nhiên người dân, doanh nghiệp còn gặp khó khăn trong sử dụng các dịch vụ công này do được cung cấp từ rất nhiều địa chỉ khác nhau mà không có một địa chỉ duy nhất trên mạng điện tử. Thiếu hướng dẫn, giải thích tỉ mỉ, cặn kẽ khi người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công. Một số bộ, ngành triển khai phần mềm không phù hợp với thực tế và nhu cầu của địa phương gây khó khăn cho triển khai các phần mềm cấp phép phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Mạng truyền dữ liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng và Nhà nước được kết nối đến hầu hết các xã, huyện của các tỉnh, thành nhưng tốc độ truyền thấp, không đáp ứng kịp thời yêu cầu của người sử dụng. Chất lượng của đường truyền Internet và 3G chưa ổn định.

Nguyên nhân chủ yếu của những hạn chế, yếu kém trên là do tư duy và nhận thức về vai trò, tầm quan trọng của CNTT của nhiều cấp chính quyền, nhất là người đứng đầu chưa thực sự đầy đủ và việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về ứng dụng CNTT còn chậm, thiếu quyết liệt; chưa hình thành được 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.

Phân đầu 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).

Phân đầu đến hết năm 2016, một số dịch vụ công phổ biến, liên quan nhiều tới người dân, doanh nghiệp được cung cấp ở mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có

thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4).

- Cải cách toàn diện cả ba nhóm chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI); 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 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.

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 cổng phục vụ người dân, tập trung cho vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn, vùng biên giới, hải đảo.

e) Nâng cao chất lượng Mạng truyền dữ liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng và Nhà nước, đáp ứng kịp thời yêu cầu của người sử dụng.

g) Thực hiện giám sát an toàn thông tin đối với hệ thống, dịch vụ CNTT của Chính phủ điện tử.

h) Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ các cơ quan liên quan xây dựng và ban hành tiêu chuẩn nghiệp vụ chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CNTT; hoàn thành trước ngày 01 tháng 11 năm 2015.

i) Đề xuất chính sách thu hút và sử dụng chuyên gia giỏi về CNTT phục vụ cơ quan nhà nước, trình Thủ tướng Chính phủ trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

k) Chủ trì, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Nội vụ và các cơ quan liên quan xây dựng và hướng dẫn thực hiện ứng dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử).

4. Bộ Tài chính

a) Ghi loại chi CNTT theo phân ngành kinh tế trong hệ thống mục lục ngân sách như quy định tại Luật Công nghệ thông tin năm 2006, báo cáo cấp có thẩm quyền quyết định 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 để giảm thời gian ùn tắc giao thông, làm cơ sở cho hình thành hệ thống giao thông thông minh.

9. Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Xây dựng

a) Phối hợp thiết lập hệ thống thông tin quản lý đất đai - xây dựng; hướng dẫn các địa phương sử dụng phần mềm chung cho cả hai lĩnh vực đất đai và xây dựng; tích hợp thông tin về cấp phép và các thủ tục liên quan từ các địa phương trong lĩnh vực đất đai, xây dựng.

b) Bộ Tài Nguyên và Môi trường

- Thực hiện cấp chứng nhận đánh giá tác động môi trường qua mạng điện tử và tích hợp thông tin lên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;

- Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc đăng ký quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất và phối hợp, cung cấp thông tin phục vụ thực hiện các nghĩa vụ thuế.

c) Bộ Xây dựng

- Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp giấy phép xây dựng (cấp giấy phép xây dựng mới; sửa chữa, cải tạo; di dời công trình; nhà ở riêng lẻ; công trình không theo tuyến; công trình theo tuyến trong đô thị; công trình tôn giáo; công trình tượng đài, tranh hoành tráng; công trình quảng cáo);

- Công khai quy hoạch xây dựng các đô thị toàn quốc trên mạng điện tử; thiết lập hệ thống thông tin về nhà ở và thị trường bất động sản.

- Triển khai thực hiện đăng ký quyền sở hữu, sử dụng tài sản liên thông các thủ tục công chứng, đăng ký quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất và thuế qua mạng.

10. Bộ Tư pháp

a) Ban hành quy định pháp lý về chứng từ, hồ sơ điện tử thay thế chứng từ, hồ sơ giấy.

b) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc: cấp lý lịch tư pháp, thực hiện xong trước ngày 01 tháng 01 năm 2016; đăng ký giao dịch bảo đảm về động sản (trừ tàu bay, tàu biển) và các dịch vụ công trong lĩnh vực quốc tịch, thực hiện xong trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

c) Triển khai, nâng cấp và hoàn thiện các hệ thống thông tin về quản lý hộ tịch; văn bản quy phạm pháp luật thống nhất từ Trung ương đến địa phương; tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền; và đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử bảo đảm thiết lập cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử toàn quốc.

d) Thực hiện khai sinh, khai tử qua mạng điện tử.

đ) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương rà soát, cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, bảo đảm kết nối liên thông với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

11. Bộ Khoa học và Công nghệ

a) Xây dựng hệ thống thông tin quản lý đề tài, dự án khoa học và công nghệ trên mạng điện tử; thực hiện đăng ký bảo hộ quyền sở hữu công nghiệp qua mạng điện tử.

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng chương trình, tổ chức thực hiện việc nghiên cứu và phát triển sản phẩm CNTT phục vụ Chính phủ điện tử.

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan hướng dẫn việc sử dụng ngân sách chi cho khoa học và công nghệ cho công tác ứng dụng CNTT và các nhiệm vụ xây dựng Chính phủ điện tử.

12. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

a) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp phép quảng cáo ngoài trời và cấp phép tổ chức biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang.

b) Thực hiện qua mạng điện tử đối với việc: cấp phép tổ chức thi người đẹp, người mẫu; cấp phép cho tổ chức, cá nhân nước ngoài vào Việt Nam biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang; thông báo tổ chức biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang; cấp phép phổ biến tác phẩm âm nhạc, sân khấu sáng tác trước năm 1975 hoặc tác phẩm do người Việt Nam định cư ở nước ngoài sáng tác.

c) Tích hợp thông tin nêu trên lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

13. Bộ Y tế

a) Kết nối hệ thống thông tin quản lý khám chữa bệnh và thanh toán bảo hiểm y tế qua mạng điện tử trước ngày 01 tháng 01 năm 2016.

b) Xây dựng hệ thống và hướng dẫn thực hiện qua mạng điện tử trên toàn quốc đối với việc cấp chứng chỉ hành nghề khám bệnh, chữa bệnh trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

Cấp phép hoạt động cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, đăng ký lưu hành và đăng ký giá thuốc qua mạng điện tử trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

Tích hợp thông tin cấp chứng chỉ, cấp phép nêu trên lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

c) Xây dựng các định mức chi trả cho hoạt động CNTT trong công tác khám, chữa bệnh và thanh quyết toán bảo hiểm y tế; chủ trì, phối hợp với Bảo hiểm xã hội Việt Nam đưa chi phí tin học hóa bệnh viện, hoạt động CNTT trong bệnh viện và hệ thống giám sát điện tử vào trong giá dịch vụ thanh quyết toán bảo hiểm y tế.

d) Chỉ đạo, phối hợp với các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế và trực thuộc các thành phố lớn xây dựng và vận hành hệ thống tư vấn khám, chữa bệnh từ xa, hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

đ) Xây dựng hệ thống bệnh án điện tử; hệ thống thông tin quản lý tiêm chủng, bệnh truyền nhiễm và bệnh không lây nhiễm, triển khai toàn quốc trước ngày 01 tháng 01 năm 2018.

14. Bảo hiểm xã hội Việt Nam

a) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương liên quan tiếp tục rà soát, đơn giản hồ sơ, quy trình và thủ tục kê khai thu và chi bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế; rút ngắn thời gian hoàn thành thủ tục kê khai tham gia bảo hiểm bắt buộc đối với doanh nghiệp xuống còn 49 giờ.

b) Triển khai ứng dụng phần mềm hỗ trợ kê khai hồ sơ tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trên toàn quốc; nghiên cứu, đề xuất, triển khai áp dụng chữ ký số nộp thuế trong việc kê khai, nộp bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế qua mạng điện tử.

c) Xây dựng phương án kết nối mạng giữa các cơ quan bảo hiểm xã hội trên toàn quốc; tạo dựng hệ thống thông tin về bảo hiểm xã hội tập trung của cả nước, tiến tới thực hiện giao dịch điện tử đối với các thủ tục kê khai, thu nộp và giải quyết chính sách bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế.

15. Bộ Nội vụ

a) Thực hiện có hiệu quả chương trình tổng thể cải cách hành chính gắn với tăng cường ứng dụng CNTT. Đẩy mạnh triển khai thực hiện ứng dụng CNTT trong cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

b) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm các hành vi những 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 để giảm thời gian ùn tắc giao thông, làm cơ sở cho hình thành hệ thống giao thông thông minh; hoàn thành trước ngày 01 tháng 01 năm 2017.

23. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, các hiệp hội doanh nghiệp, hiệp hội ngành nghề

a) Tiến hành khảo sát, nghiên cứu độc lập đánh giá định kỳ về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đưa ra các khuyến nghị với Chính phủ. Nghiên cứu xếp hạng tín nhiệm của cộng đồng doanh nghiệp đối với các bộ, ngành và các địa phương về cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

b) Tham gia, phối hợp chặt chẽ với cộng đồng các nhà đầu tư nắm bắt những vướng mắc, khó khăn, bất cập trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phản ánh với cơ quan có thẩm quyền xem xét, tháo gỡ kịp thời.

c) Phối hợp với các bộ, cơ quan, các hiệp hội doanh nghiệp để hỗ trợ doanh nghiệp trong việc tham gia thực hiện thuê dịch vụ CNTT trong các cơ quan nhà nước.

d) Tổ chức thu thập ý kiến của các doanh nghiệp về phản biện chính sách của các bộ, ngành, địa phương và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm cá nhân trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về kết quả ứng dụng CNTT của cơ quan mình; phân công một đồng chí cấp phó trực tiếp chịu trách nhiệm triển khai ứng dụng và phát triển CNTT.

2. Các bộ, ngành, địa phương

a) Nghiên cứu, tìm hiểu rõ phương pháp, cách tính toán và ý nghĩa của các chỉ số dịch vụ công trực tuyến và Chính phủ điện tử của LHQ. Tập trung chỉ đạo quán triệt, điều hành quyết liệt, linh hoạt, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đã nêu trong Nghị quyết này và các Chỉ thị, Nghị quyết liên quan của Đảng, Quốc hội; chịu trách nhiệm trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về việc triển khai thực hiện Nghị quyết này trong lĩnh vực được giao.

b) Lập kế hoạch hành động cụ thể về xây dựng Chính quyền điện tử của từng bộ, cơ quan, địa phương; trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, tiến độ thực hiện, đơn vị chủ trì và dự kiến các bước thực hiện để cải thiện các lĩnh vực theo chức năng, nhiệm vụ được giao, có kế hoạch chi tiết ban hành, sửa đổi các văn bản pháp luật hiện hành, các kết quả dự kiến đạt được theo các mốc thời gian và phân tích rõ các hệ quả phát sinh.

c) Thường xuyên kiểm tra, giám sát tiến độ và kết quả thực hiện kế hoạch ứng dụng CNTT, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương; có giải pháp xử lý phù hợp, kịp thời, linh hoạt đối với những vấn đề mới phát sinh; kiến nghị, đề xuất những giải pháp chỉ đạo, điều hành phù hợp, hiệu quả.

d) Rà soát lại những chỉ tiêu liên ngành, xác định rõ nhiệm vụ, chỉ tiêu cụ thể của cơ quan mình, đồng thời tăng cường phối hợp với các bộ, ngành, địa phương liên quan để thực hiện hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra trong Nghị quyết; phân định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và thẩm quyền của mỗi cơ quan, cá nhân trong việc triển khai thực hiện.

đ) Định kỳ hàng quý có báo cáo, đánh giá tình hình triển khai và kết quả thực hiện Nghị quyết này, gửi Văn phòng Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

3. Văn phòng Chính phủ

a) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tổ chức xây dựng Chính phủ điện tử và triển khai các giải pháp được nêu tại Nghị quyết.

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông, các bộ, ngành, địa phương thực hiện việc kiểm tra, giám sát, tổng hợp tình hình thực hiện Nghị quyết báo cáo Chính phủ tại các phiên họp thường kỳ tháng cuối quý. Kết quả thực hiện Nghị quyết được đưa vào đánh giá chất lượng hoạt động của từng bộ, ngành, địa phương tại phiên họp thường kỳ tháng 12 hàng năm của Chính phủ./.

Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng TW Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban TW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Viện NCQLKTTW, Văn phòng PTBV (Bộ KH&ĐT);
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Cổng TTĐT, các Vụ, Cục;
- Lưu: Văn thư, KGVX(3b).HMT.

**TM. CHÍNH PHỦ
THỦ TƯỚNG**

Đã ký

Nguyễn Tấn Dũng

4. Nghị định của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 10272/VBHN-VPCP

Hà Nội, ngày 27 tháng 9 năm 2017

NGHỊ ĐỊNH

VỀ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Nghị định số [63/2010/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 14 tháng 10 năm 2010, được sửa đổi, bổ sung bởi:

Nghị định số [48/2013/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013;

Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2016;

Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 9 năm 2017.

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 03 tháng 6 năm 2008;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Xét đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ,¹

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Nghị định này quy định về kiểm soát việc quy định, thực hiện, rà soát, đánh giá thủ tục hành chính và quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Nghị định này không điều chỉnh:

a) Thủ tục hành chính trong nội bộ của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau không liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức;

b) Thủ tục xử lý vi phạm hành chính; thủ tục thanh tra và thủ tục hành chính có nội dung bí mật nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Nghị định này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “*Thủ tục hành chính*” là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

2. “*Trình tự thực hiện*” là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

3. “*Hồ sơ*” là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

4. “*Yêu cầu, điều kiện*” là những đòi hỏi mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng hoặc phải làm khi thực hiện một thủ tục hành chính cụ thể.

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

6. “*Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính*” là tập hợp thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính được xây dựng, cập nhật và duy trì trên Trang thông tin điện tử về thủ tục hành chính của Chính phủ nhằm đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quản lý hành chính nhà nước, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân truy nhập và sử dụng thông tin chính thức về thủ tục hành chính.

Điều 4. Nguyên tắc kiểm soát thủ tục hành chính

1. Kiểm soát thủ tục hành chính phải bảo đảm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, cải cách hành chính; bảo đảm điều phối, huy động sự tham gia tích cực, rộng rãi của tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân vào quá trình kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Kịp thời phát hiện để loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu

cầu thực tế; bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

3.2 Kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện ngay từ khi đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và được tiến hành thường xuyên, liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 5. Cơ quan, đơn vị kiểm soát thủ tục hành chính³

1. Văn phòng Chính phủ⁴ 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 phủ⁵ có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ⁶ thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ⁷ 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 Bộ⁸ có chức năng tham mưu, giúp Chánh Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ⁹ thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương¹⁰ 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 ương¹¹ có chức năng tham mưu, giúp Chánh văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương¹² tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

4. Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ¹³ 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 Bộ¹⁴ và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương¹⁵.

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 chính¹⁶

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 luật¹⁷

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 phủ¹⁸ 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 luật¹⁹ 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 luật²⁰ thuộc thẩm quyền ban hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

b) Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ²¹ 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 luật²² 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 ương²³ 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 luật²⁴ 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 phủ²⁵ 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 chính²⁶

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 chính²⁷

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 luật²⁸, 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 chính²⁹ 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.³¹

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.³²

Nội dung quyết định công bố thủ tục hành chính theo quy định sau đây:

1.³³ 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 khai³⁴

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 phủ³⁶ 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 bố³⁷

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 phủ³⁹ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương xây dựng và duy trì Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; hướng dẫn, rà soát, đánh giá, kiểm tra việc nhập, đăng tải công khai, khai

thác và quản lý dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2.40 Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm quản lý tài khoản đăng nhập, kiểm duyệt, đăng tải, kiểm tra, rà soát dữ liệu thủ tục hành chính; bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ giữa thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, thủ tục hành chính được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Bộ, ngành, địa phương và thủ tục hành chính được công khai tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm chỉ đạo việc tạo đường kết nối giữa trang tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

4. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính bao gồm các nội dung cơ bản sau đây:

a) Thủ tục hành chính hiện đang được thực hiện trên phạm vi toàn quốc hoặc trên địa bàn của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

b) Thủ tục hành chính đã bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ;

c) Các văn bản quy định về thủ tục hành chính và các văn bản quy định có liên quan đến thủ tục hành chính;

d) Công tham vấn về thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều 22 của Nghị định này;

đ) Nội dung khác theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

5. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính phải bảo đảm dễ dàng, tiện lợi cho người sử dụng trong việc tìm kiếm, tra cứu, khai thác.

Chương V

RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 27. Trách nhiệm rà soát, đánh giá

1. Bộ, cơ quan ngang Bộ chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành, lĩnh vực được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

3. Văn phòng Chính phủ⁴¹ 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 khách quan khác.

3. Các nguyên tắc nêu tại Điều 7 và Điều 12 của Nghị định này.

Điều 29. Cách thức rà soát, đánh giá

1. Việc rà soát, đánh giá phải được tiến hành trên cơ sở thống 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 ương⁴³ 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 phủ⁴⁵ 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 phủ⁴⁷ xây dựng kế hoạch rà soát trọng tâm, trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

Điều 31. Xử lý kết quả rà soát, đánh giá⁴⁸

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 phủ⁴⁹ xem xét, đánh giá trước khi trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Hồ sơ gửi Văn phòng Chính phủ⁵⁰ 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 phủ⁵¹ 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 phủ⁵² 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 cáo⁵³

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 phủ⁵⁴ 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 phủ⁵⁵ 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 phủ⁵⁶ hoặc theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

4. Văn phòng Chính phủ⁵⁷ 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 phủ⁵⁸ và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

Điều 35a. Kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính⁵⁹

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 phủ⁶⁰ 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 Bộ⁶¹ 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 ương⁶² 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 phủ⁶³.

Chương VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH⁶⁴

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 phủ⁶⁵ có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này.

Điều 37. Hiệu lực thi hành

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 14 tháng 10 năm 2010. Bãi bỏ quy định tại Điều 2 của Quyết định số [1699/QĐ-TTg](#) ngày 20 tháng 10 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc thiết lập Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính kể từ thời điểm Nghị định này có hiệu lực thi hành.

2. Thủ tục hành chính quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành trước khi Nghị định này có hiệu lực thi hành thì vẫn tiếp tục có hiệu lực thi hành cho đến khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bị bãi bỏ, hủy bỏ.

Trước ngày 31 tháng 12 năm 2010, cơ quan đã ban hành văn bản sử dụng phương pháp dùng một văn bản quy phạm pháp luật để sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ thủ tục hành chính quy định trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật do chính cơ quan đó ban hành nhằm bảo đảm đơn giản hóa thủ tục hành chính theo yêu cầu của Đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 - 2010 được phê duyệt kèm theo Quyết định số [30/QĐ-TTg](#) ngày 10 tháng 01 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ.

Sau ngày 31 tháng 12 năm 2010, việc sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ thủ tục hành chính được áp dụng theo đúng quy định tại Nghị định này.

3. Việc quy định mới về thủ tục hành chính trong các văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng theo đúng quy định tại Nghị định này kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực thi hành./.

XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM

Mai 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 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 tối 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 tình giản biên chế.

c) Mức trích cụ thể của các quỹ quy định tại Điểm a Khoản này và việc sử dụng các quỹ do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải công khai trong đơn vị.

Điều 13. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên

1. Nguồn tài chính của đơn vị

a) Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ sự nghiệp công, bao gồm cả nguồn ngân sách nhà nước đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá tính đủ chi phí;

b) Nguồn thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí được để lại chi theo quy định (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên và chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí);

c) Nguồn thu khác theo quy định của pháp luật (nếu có);

d) Nguồn ngân sách nhà nước cấp cho các nhiệm vụ không thường xuyên quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 12 Nghị định này (nếu có);

đ) Nguồn vốn vay, viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

2. Sử dụng nguồn tài chính:

a) Chi thường xuyên: Đơn vị được chủ động sử dụng các nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại Điểm a, Điểm b (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên) và Điểm c Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên theo quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 12 Nghị định này;

b) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm b (phần được để lại chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí), Điểm d và Điểm đ Khoản 1 Điều này.

3. Phân phối kết quả tài chính trong năm theo quy định tại Khoản 3 Điều 12. Riêng trích lập Quỹ bổ sung thu nhập tối đa không quá 3 lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương do Nhà nước quy định.

Điều 14. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí, được Nhà nước đặt hàng, giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá, phí chưa tính đủ chi phí)

1. Nguồn tài chính của đơn vị

a) Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ sự nghiệp công;

b) Nguồn thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí được để lại chi theo quy định (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên và chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí);

c) Nguồn ngân sách nhà nước hỗ trợ phần chi phí chưa kết cấu trong giá, phí dịch vụ sự nghiệp công;

d) Nguồn thu khác theo quy định của pháp luật (nếu có);

đ) Ngân sách nhà nước cấp kinh phí thực hiện các nhiệm vụ không thường xuyên quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 12 Nghị định này (nếu có);

e) Nguồn viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

2. Sử dụng nguồn tài chính của đơn vị

a) Chi thường xuyên: Đơn vị được chủ động sử dụng các nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại các Điểm a, Điểm b (phần được để lại chi hoạt động thường xuyên), Điểm c và Điểm d Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên. Một số nội dung chi được quy định như sau:

- Chi tiền lương: Đơn vị chi trả tiền lương theo lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định đối với đơn vị sự nghiệp công. Khi Nhà nước điều chỉnh tiền lương, đơn vị tự bảo đảm tiền lương tăng thêm từ các nguồn theo quy định; trường hợp còn thiếu, ngân sách nhà nước cấp bổ sung;

- Chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý: Căn cứ vào nhiệm vụ được giao và khả năng nguồn tài chính, đơn vị được quyết định mức chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý, nhưng tối đa không vượt quá mức chi do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

b) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm b (phần được để lại chi mua sắm, sửa chữa lớn trang thiết bị, tài sản phục vụ công tác thu phí), Điểm đ và Điểm e Khoản 1 Điều này.

3. Phân phối kết quả tài chính trong năm

a) Hàng năm, sau khi hạch toán đầy đủ các khoản chi phí, nộp thuế và các khoản nộp ngân sách nhà nước khác (nếu có) theo quy định, phần chênh lệch thu lớn hơn chi hoạt động thường xuyên (nếu có), đơn vị được sử dụng theo trình tự như sau:

- Trích tối thiểu 15% để lập Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp;

- Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập tối đa không quá 2 lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương do Nhà nước quy định;

- Trích lập Quỹ khen thưởng và Quỹ phúc lợi tối đa không quá 2 tháng tiền lương, tiền công thực hiện trong năm của đơn vị;

- Trích lập Quỹ khác theo quy định của pháp luật;
- Phần chênh lệch thu lớn hơn chi còn lại (nếu có) sau khi đã trích lập các quỹ theo quy định được bổ sung vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp.

Trường hợp chênh lệch thu lớn hơn chi bằng hoặc nhỏ hơn một lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ thực hiện trong năm, đơn vị được quyết định sử dụng theo trình tự sau: Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập; Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp, Quỹ khen thưởng, Quỹ phúc lợi, Quỹ khác (nếu có).

b) Mức trích cụ thể của các quỹ theo quy định tại Điểm a Khoản này và việc sử dụng các quỹ do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải công khai trong đơn vị. Nội dung chi từ các quỹ thực hiện theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 12 Nghị định này.

Điều 15. Tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao, không có nguồn thu hoặc nguồn thu thấp)

1. Nguồn tài chính của đơn vị

a) Ngân sách nhà nước cấp chi thường xuyên trên cơ sở số lượng người làm việc và định mức phân bổ dự toán được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

b) Nguồn thu khác (nếu có);

c) Ngân sách nhà nước cấp kinh phí thực hiện các nhiệm vụ không thường xuyên quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 12 Nghị định này (nếu có);

d) Nguồn viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

2. Nội dung chi của đơn vị

a) Chi thường xuyên: Đơn vị được sử dụng nguồn tài chính giao tự chủ quy định tại các Điểm a, Điểm b Khoản 1 Điều này để chi thường xuyên. Một số nội dung chi được quy định như sau:

- Chi tiền lương: Đơn vị chi trả tiền lương theo lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp do Nhà nước quy định đối với đơn vị sự nghiệp công. Khi Nhà nước điều chỉnh tiền lương, đơn vị tự bảo đảm tiền lương tăng thêm từ các nguồn theo quy định, bao gồm cả nguồn ngân sách nhà nước cấp bổ sung;

- Chi hoạt động chuyên môn, chi quản lý: Đơn vị được quyết định mức chi nhưng tối đa không vượt quá mức chi do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

b) Chi nhiệm vụ không thường xuyên: Đơn vị chi theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và pháp luật hiện hành đối với từng nguồn kinh phí quy định tại Điểm c và Điểm d Khoản 1 Điều này.

3. Sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên

a) Hàng năm, sau khi trang trải các khoản chi phí, nộp thuế và các khoản nộp ngân sách nhà nước khác (nếu có) theo quy định, phần kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên (nếu có), đơn vị được sử dụng theo trình tự như sau:

- Trích tối thiểu 5% để lập Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp;
- Trích lập Quỹ bổ sung thu nhập tối đa không quá 01 lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương do Nhà nước quy định;
- Trích lập Quỹ khen thưởng và Quỹ phúc lợi tối đa không quá 01 tháng tiền lương, tiền công thực hiện trong năm của đơn vị;
- Trích lập Quỹ khác theo quy định của pháp luật;

Trường hợp chênh lệch thu lớn hơn chi bằng hoặc nhỏ hơn một lần quỹ tiền lương ngạch, bậc, chức vụ thực hiện trong năm, đơn vị được quyết định mức trích vào các quỹ cho phù hợp theo quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị.

b) Mức trích cụ thể của các quỹ theo quy định tại Điểm a Khoản này và việc sử dụng các quỹ do thủ trưởng đơn vị quyết định theo quy chế chi tiêu nội bộ và phải công khai trong đơn vị. Nội dung chi từ các quỹ thực hiện theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 12 Nghị định này.

Điều 16. Tự chủ trong giao dịch tài chính

1. Mở tài khoản giao dịch

a) Đơn vị sự nghiệp công được mở tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng thương mại hoặc Kho bạc Nhà nước để phản ánh các khoản thu, chi hoạt động dịch vụ sự nghiệp công không sử dụng ngân sách nhà nước. Lãi tiền gửi là nguồn thu của đơn vị và được bổ sung vào Quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp hoặc bổ sung vào quỹ khác theo quy định của pháp luật, không được bổ sung vào Quỹ bổ sung thu nhập;

b) Các khoản kinh phí thuộc ngân sách nhà nước, các khoản thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước, các khoản thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí, đơn vị mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước để phản ánh.

2. Vay vốn, huy động vốn

Đơn vị sự nghiệp công có hoạt động dịch vụ được vay vốn của các tổ chức tín dụng, huy động vốn của cán bộ, viên chức trong đơn vị để đầu tư mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động sự nghiệp, tổ chức hoạt động dịch vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ. Riêng các đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư được vay vốn, huy động vốn để đầu tư, xây dựng cơ sở vật chất theo quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 12 Nghị định này. Khi thực hiện vay vốn, huy động vốn, đơn vị sự nghiệp công phải có phương án tài chính khả thi, tự chịu trách nhiệm trả nợ vay, lãi vay theo quy định; chịu trách nhiệm trước pháp luật về hiệu quả của việc vay vốn, huy động vốn.

Điều 17. Nghĩa vụ tài chính, quản lý tài sản Nhà nước và quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị sự nghiệp công

1. Đơn vị sự nghiệp công có hoạt động dịch vụ thực hiện đăng ký, kê khai, nộp đủ thuế và các khoản thu ngân sách khác (nếu có) theo quy định của pháp luật.

2. Đơn vị sự nghiệp công có trách nhiệm quản lý, sử dụng tài sản nhà nước theo quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng tài sản nhà nước.

3. Đơn vị sự nghiệp công có trách nhiệm xây dựng và ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ, gửi cơ quan quản lý cấp trên. Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được Quy chế, trường hợp Quy chế có quy định không phù hợp với quy định của Nhà nước, cơ quan quản lý cấp trên có ý kiến bằng văn bản yêu cầu đơn vị điều chỉnh lại cho phù hợp.

Sau thời hạn nêu trên, nếu cơ quan quản lý cấp trên không có ý kiến, đơn vị triển khai thực hiện theo Quy chế, đồng thời gửi cơ quan tài chính cùng cấp để theo dõi, giám sát thực hiện, Kho bạc Nhà nước nơi đơn vị mở tài khoản giao dịch để làm căn cứ kiểm soát chi.

Mục 4: LẬP, CHẤP HÀNH DỰ TOÁN THU, CHI

Điều 18. Lập dự toán

1. Lập dự toán đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư; đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên

a) Hàng năm căn cứ vào kết quả thực hiện về số lượng, khối lượng dịch vụ; tình hình thu, chi hoạt động cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và các dịch vụ khác của năm hiện hành; yêu cầu nhiệm vụ của năm kế hoạch, đơn vị lập kế hoạch về số lượng, khối lượng dịch vụ và dự toán thu, chi báo cáo cơ quan quản lý cấp trên;

b) Đối với dịch vụ sự nghiệp công do Nhà nước đặt hàng: Hàng năm căn cứ đơn giá, số lượng, khối lượng dịch vụ sự nghiệp công được đặt hàng theo hướng dẫn của Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, đơn vị lập dự toán gửi cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.

2. Lập dự toán đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí, được Nhà nước đặt hàng, giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá, phí chưa tính đủ chi phí): Căn cứ tình hình thực hiện năm hiện hành, nhiệm vụ của năm kế hoạch, đơn vị lập kế hoạch về số lượng, khối lượng dịch vụ sự nghiệp công và dự toán thu, chi (bao gồm cả phần kinh phí ngân sách nhà nước hỗ trợ do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí) báo cáo cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.

3. Lập dự toán đối với đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao, không có nguồn thu hoặc nguồn thu thấp): Căn cứ tình hình thực hiện năm hiện hành, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao trong năm kế hoạch, số lượng người làm

việc được cấp có thẩm quyền phê duyệt, chế độ chi tiêu hiện hành, đơn vị lập dự toán thu, chi gửi cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.

4. Lập dự toán thu, chi phí theo pháp luật về phí, lệ phí, các nhiệm vụ không thường xuyên theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

5. Hàng năm, căn cứ vào dự toán thu, chi do đơn vị sự nghiệp công xây dựng, cơ quan quản lý cấp trên có trách nhiệm xem xét, tổng hợp dự toán thu, chi của đơn vị gửi cơ quan tài chính và cơ quan có liên quan theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Điều 19. Phân bổ và giao dự toán

1. Việc phân bổ và giao dự toán của cơ quan quản lý cấp trên cho đơn vị sự nghiệp công thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

2. Căn cứ lộ trình tính giá dịch vụ sự nghiệp công quy định tại Khoản 1 Điều 10 Nghị định này, cơ quan quản lý cấp trên thực hiện đặt hàng đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư và đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên; đặt hàng, giao kinh phí hỗ trợ từ ngân sách nhà nước đối với đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (do giá, phí dịch vụ sự nghiệp công chưa kết cấu đủ chi phí, được Nhà nước đặt hàng, giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công theo giá, phí chưa tính đủ chi phí).

3. Đối với đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao, không có nguồn thu hoặc nguồn thu thấp): Cơ quan quản lý cấp trên thực hiện giao dự toán ổn định trong thời gian 3 năm và được điều chỉnh khi Nhà nước thay đổi nhiệm vụ, cơ chế chính sách theo quy định.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Giao quyền tự chủ cho đơn vị sự nghiệp công

1. Đơn vị sự nghiệp công xây dựng phương án tự chủ phù hợp với kế hoạch và điều kiện thực tế của đơn vị, báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để phê duyệt, sau khi có ý kiến bằng văn bản của cơ quan tài chính cung cấp.

2. Việc giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm cho các đơn vị sự nghiệp công quy định tại Chương II Nghị định này được ổn định trong thời gian 3 năm. Trường hợp nguồn thu, nhiệm vụ của đơn vị có biến động làm thay đổi mức độ tự chủ tài chính, đơn vị báo cáo cơ quan quản lý cấp trên để xem xét điều chỉnh mức độ tự chủ cho đơn vị trước thời hạn.

Điều 21. Điều kiện, nội dung, yêu cầu để đơn vị sự nghiệp công vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp

1. Đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp (công ty trách nhiệm hữu hạn một

thành viên do Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ), khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

a) Hoạt động dịch vụ sự nghiệp công có điều kiện xã hội hóa cao, Nhà nước không bao cấp;

b) Giá dịch vụ sự nghiệp công tính đủ chi phí (bao gồm cả trích khấu hao tài sản cố định);

c) Được Nhà nước xác định giá trị tài sản và giao vốn cho đơn vị quản lý theo quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng tài sản nhà nước;

d) Hạch toán kế toán theo quy định của các chuẩn mực kế toán áp dụng cho doanh nghiệp.

2. Nội dung được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp

a) Được xác định vốn điều lệ và bảo toàn vốn;

b) Được vay vốn, huy động vốn, đầu tư vốn ra ngoài đơn vị theo quy định của pháp luật;

c) Quản lý, sử dụng, trích khấu hao tài sản cố định theo quy định áp dụng cho doanh nghiệp;

d) Quản lý doanh thu, chi phí và phân phối lợi nhuận; thực hiện chế độ kế toán, thống kê áp dụng như doanh nghiệp.

3. Đơn vị sự nghiệp công đáp ứng đủ các điều kiện tại Khoản 1 Điều này, xây dựng Đề án vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp, báo cáo các Bộ, cơ quan Trung ương, địa phương để phê duyệt theo phân cấp.

Chi phí xây dựng Đề án và các chi phí khác có liên quan trực tiếp đến việc vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp được ngân sách nhà nước đảm bảo theo phân cấp.

4. Các Bộ, cơ quan Trung ương xem xét quyết định đơn vị sự nghiệp công trực thuộc được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp, sau khi có ý kiến bằng văn bản của Bộ Tài chính, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (hoặc cơ quan cấp dưới theo phân cấp) xem xét quyết định đơn vị sự nghiệp công trực thuộc được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp, sau khi có ý kiến bằng văn bản của cơ quan tài chính địa phương.

Căn cứ quy định tại Khoản 1 Điều này, các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi thẩm quyền chỉ đạo các đơn vị sự nghiệp công rà soát, xây dựng lộ trình để đơn vị sự nghiệp công đủ điều kiện được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp.

Điều 22. Trách nhiệm của các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

1. Căn cứ các quy định tại Nghị định này:

a) Các Bộ: Giáo dục và Đào tạo, Lao động - Thương binh và Xã hội, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thông tin và Truyền thông, Y tế, Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính, Bộ Nội vụ và các Bộ, cơ quan liên quan xây dựng và trình Chính phủ sửa đổi, ban hành Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công trong từng lĩnh vực.

b) Bộ Tài chính chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ và các Bộ, cơ quan liên quan xây dựng và trình Chính phủ ban hành Nghị định quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác.

2. Các Bộ, cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, căn cứ phạm vi quản lý, chức năng, nhiệm vụ theo thẩm quyền được giao rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng, cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công; thực hiện thanh tra, kiểm tra, xử phạt vi phạm trong hoạt động cung ứng dịch vụ sự nghiệp công và tổ chức thực hiện các nội dung khác về trách nhiệm quản lý nhà nước đối với dịch vụ sự nghiệp công và đơn vị sự nghiệp công quy định tại Điều 4 Nghị định này.

3. Trong năm 2015, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan Trung ương có trách nhiệm:

a) Trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công theo ngành, lĩnh vực; danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực quản lý;

b) Ban hành theo thẩm quyền định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công do Nhà nước quản lý, làm cơ sở ban hành giá dịch vụ sự nghiệp công tính đủ chi phí và các quy định tại Điều 4 Nghị định này.

4. Trong năm 2015, Bộ Nội vụ có trách nhiệm hướng dẫn về thành lập và hoạt động của Hội đồng quản lý; hướng dẫn nguyên tắc, phương pháp xác định vị trí việc làm; thẩm quyền, trình tự, thủ tục quyết định số lượng vị trí việc làm; hướng dẫn các đơn vị sự nghiệp công chưa xây dựng được vị trí việc làm và cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp xác định số lượng người làm việc trên cơ sở định biên bình quân các năm trước.

5. Bộ Tài chính có trách nhiệm thay đổi phương thức bố trí dự toán ngân sách cho các đơn vị sự nghiệp công phù hợp với cơ chế tự chủ tài chính quy định tại Nghị định này.

6. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi thẩm quyền có trách nhiệm ban hành trong năm 2015: Quy hoạch mạng lưới các đơn vị sự nghiệp công trong từng lĩnh vực; danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công, làm cơ sở ban hành giá dịch vụ sự nghiệp công tính đủ chi phí và các quy định tại Điều 4 Nghị định này.

Điều 23. Trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp công

1. Chịu trách nhiệm trước cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp và trước pháp luật đối với các quyết định thực hiện quyền tự chủ về nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, nhân sự và tài chính của đơn vị.
2. Bảo đảm chất lượng dịch vụ sự nghiệp công theo các tiêu chí, tiêu chuẩn do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.
3. Xây dựng và tổ chức thực hiện quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế sử dụng tài sản, quy chế dân chủ cơ sở, quy chế công khai tài chính, kiểm toán nội bộ theo quy định.
4. Tổ chức, thực hiện quản lý, sử dụng viên chức theo quy định của pháp luật về viên chức.
5. Quản lý, bảo toàn và phát triển vốn, tài sản của Nhà nước giao, thực hiện chế độ hạch toán kế toán, thống kê, thông tin, báo cáo hoạt động, kiểm toán theo quy định.
6. Trình cơ quan có thẩm quyền quyết định thành lập và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Hội đồng quản lý theo quy định.
7. Thực hiện quy định công khai, trách nhiệm giải trình hoạt động của đơn vị theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Hiệu lực thi hành

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 06 tháng 4 năm 2015 và thay thế Nghị định số [43/2006/NĐ-CP](#) ngày 25 tháng 4 năm 2006 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập; làm cơ sở để xây 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./.

TM. CHÍNH PHỦ
THỦ TƯỚNG
(Đã ký)

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 Phụng và Dương Quang Huy: NXB Tài Chính, 2006)/.