

DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VIỆT NAM: THỰC TIỄN CẢI CÁCH VÀ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

✍ NGUYỄN VĂN ĐỒNG* - LÊ VĂN HÒA **

Ngày nhận: 31/7/2018

Ngày phản biện: 20/9/2018

Ngày duyệt đăng: 28/9/2018

Tóm tắt: Trong bối cảnh hiện nay khi điều kiện kinh tế, xã hội, văn hóa, giáo dục, khoa học công nghệ đang có sự biến đổi mạnh mẽ, đặc biệt là xu thế dân chủ hóa cùng với những yêu cầu và đòi hỏi của nhân dân đối với Nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ công ngày càng cao, thì Nhà nước không còn là một bộ máy quyền lực đứng trên nhân dân và cai trị nhân dân, mà Nhà nước phải có trách nhiệm phục vụ nhân dân, thể hiện bằng hoạt động cung ứng dịch vụ công của Nhà nước cho nhân dân và các tổ chức khác. Bài viết phân tích, luận giải vấn đề xoay quanh dịch vụ hành chính công, làm rõ thực tiễn công tác cải cách dịch vụ hành chính công, khái quát về những kết quả đạt được trong hoạt động cải cách dịch vụ hành chính công ở Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: Dịch vụ công, hành chính công, hành chính Nhà nước.

SERVICES PUBLIC ADMINISTRATION IN VIETNAM: REFORM PRACTICE AND RESULT

Abstract: In the current context when the economic, social, cultural, educational, scientific and technological conditions are changing dramatically, Especially with the trend of democratization, Together with the demands and demands of the people for the State in providing public services, the State is no longer a power apparatus that stands on the people and governs the people, The country has a responsibility to serve the people, represented by public service delivery of the state to the people and other organizations. The article analyzes and explains the issues surrounding public administrative services, Clarify the practice of public administrative service reform, An overview of the results achieved in the reform of public administrative services in Vietnam today.

Keywords: Public services, public administration, state administration.

1. Đặt vấn đề

Việt Nam đang đẩy mạnh công cuộc cải cách nền hành chính quốc gia, nhằm xây dựng một nền hành chính dân chủ, tiến bộ, hội nhập với khu vực và quốc tế. Trong đó mục tiêu quan trọng được đặt lên hàng đầu là nâng cao năng lực cán bộ trong các cơ quan hành chính, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công của người dân, khuyến khích sự tham gia của người dân vào quá trình đánh giá các hoạt động của nhà nước. Với xu hướng dân chủ hóa đời sống xã hội, trình độ dân trí ngày càng nâng cao đòi hỏi Nhà nước buộc phải có những điều chỉnh nền hành chính công thích ứng. Theo xu hướng chung, Nhà nước phải chấp nhận sự tham gia của người dân vào những công việc vốn vẫn do nhà nước đảm nhận; thực hiện cải thiện mô hình hành chính công theo hướng xã hội hóa, phi tập trung, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, với tư cách là những “khách hàng”. Công chức trong bộ máy hành

chính không chỉ là người có quyền ra mệnh lệnh, mà đòi hỏi thực sự phải là “công bộc”, “đầy tớ” của nhân dân, Nhà nước thể hiện quyền lực nhân dân, có trách nhiệm cung ứng dịch vụ hành chính công nhằm đáp ứng các yêu cầu, lợi ích chính đáng của công dân theo qui định của pháp luật [4].

Vì vậy, việc triển khai nghiên cứu vấn đề này là cần thiết, qua đó sẽ góp phần cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc hoàn thiện cơ chế, chính sách phát triển dịch vụ hành chính công ở Việt Nam trong bối cảnh hiện nay.

2. Thực tiễn cải cách dịch vụ hành chính công Việt Nam qua các thời kỳ

Kể từ khi Đảng và Nhà nước ta tiến hành công cuộc đổi mới, có thể chia cải cách hành chính nhà nước thành 4 giai đoạn chủ yếu sau:

* Trường Đại học Luật Hà Nội

** Trường Đại học Chính trị, Bộ Quốc phòng

Giai đoạn 1986-1995: Đây là giai đoạn xây dựng nền tảng cho cải cách hành chính. Hoạt động cải cách hành chính mặc dù vẫn được quan tâm nhưng vẫn nằm trong khuôn khổ của những cải cách nhà nước nói chung để phục vụ cho quá trình bắt đầu chuyển dịch nền kinh tế.

Giai đoạn 1995-2001: Cùng với Hội nghị trung ương 8 (Khóa VII) năm 1995, cải cách hành chính được xác định là trọng tâm của hoạt động cải cách nhà nước. Vai trò của cải cách hành chính đã được khẳng định và những hoạt động cải cách hành chính ngày càng đi vào chiều sâu, tác động mạnh mẽ đến đời sống xã hội, trở thành động lực thúc đẩy tiến trình đổi mới.

Giai đoạn 2001-2010: Để cụ thể hoá định hướng cải cách hành chính (CCHC) của Đảng và Nhà nước, ngày 17 tháng 9 năm 2001, Thủ tướng Chính phủ đã ra Quyết định 136/2001/QĐ-TTg ban hành Chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2001-2010 xác lập khung pháp lý cơ bản cho các hoạt động CCHC của mọi cấp, mọi ngành trong giai đoạn 2001-2010. Bên cạnh 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" [1], Chương trình tổng thể cũng đã xác định 9 mục tiêu cụ thể, 5 nội dung cải cách hành chính (cải cách thể chế hành chính nhà nước, cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức; cải cách tài chính công và hiện đại hóa nền hành chính), 7 chương trình hành động và 5 giải pháp thực hiện, đồng thời xác định rõ trách nhiệm của các bộ, ngành, địa phương các cấp trong tổ chức triển khai thực hiện. Việc thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010 đã mang lại những kết quả to lớn, nâng cao chất lượng hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước trên cả 5 nội dung [3].

Giai đoạn từ 2011 đến nay: trên cơ sở đánh giá khách quan và nghiêm túc những thành tựu đạt được và những bất cập còn tồn tại trong quá trình thực

hiện cải cách hành chính giai đoạn 2001-2010, Chính phủ đã ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, xác định khung pháp lý cho chiến lược cải cách hành chính trong giai đoạn đẩy mạnh công nghiệp hóa và hiện đại hóa đất nước.

3. Kết quả cải cách dịch vụ hành chính công Việt Nam (từ 2001 đến nay)

3.1. Về cải cách thể chế hành chính

Triển khai thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 1294/QĐ-BNV về việc ban hành Đề án "Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương". Qua giai đoạn đầu triển khai thực hiện, kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) đã đánh giá một cách thực chất, khách quan kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2016, 2017 của các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Kết quả đạt được giai đoạn đầu có ý nghĩa tích cực, tác động tới quá trình lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương [2].

Chỉ số cải cách hành chính được xác định là công cụ quản lý mới trong triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, khắc phục được tính chủ quan, định tính, một chiều trong việc theo dõi, đánh giá cải cách hành chính; bảo đảm việc theo dõi, đánh giá một cách khoa học, hệ thống, định lượng và dựa trên kết quả, huy động sự tham gia của các tổ chức trong bộ máy nhà nước, của người dân và doanh nghiệp vào quá trình đánh giá kết quả, tác động của cải cách hành chính một cách thực chất, khách quan hơn, tạo cơ sở để gắn kết quả cải cách hành chính với công tác thi đua, khen thưởng, có được tiêu chí rõ ràng, định lượng để khen thưởng những đơn vị đạt được kết quả cao trong cải cách hành chính và giúp các đơn vị còn hạn chế có khả năng tự nhìn nhận, đánh giá quá trình triển khai cải cách hành chính của mình để có giải pháp cải thiện tình hình trong những năm tiếp theo.

3.2. Về cải cách tổ chức bộ máy Nhà nước

Điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ của Chính phủ, các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và chính quyền địa phương các cấp, theo hướng khắc phục những chồng chéo, trùng lặp. Một số loại công việc trước đây do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giải quyết, nay đã được chuyển cho các bộ, ngành trung ương và phân cấp cho chính quyền địa phương thực hiện; phân định rõ thẩm quyền của bộ, cơ quan ngang bộ; làm rõ chức năng, nhiệm vụ của cơ quan hành chính nhà nước với các đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công...

Quá trình triển khai phân cấp Trung ương - Địa phương đã được đẩy mạnh với việc thực hiện Nghị quyết số 08/2004/NQ-CP ngày 30/6/2004 về tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước giữa Chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương. Thực hiện phân cấp quản lý đã góp phần tạo ra những chuyển biến tích cực trong hoạt động của các Bộ ngành ở trung ương và chính quyền địa phương. Quá trình thực hiện phân cấp đã gắn với cải cách thủ tục hành chính, giảm phiền hà và giải quyết nhanh gọn hơn các yêu cầu của công dân.

Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước là chủ trương đúng đắn và nhất quán của Đảng, Nhà nước. Các Nghị quyết từ Đại hội X, XI và đến Nghị quyết Đại hội XII của Đảng đều thể hiện quan điểm đổi mới tổ chức bộ máy theo hướng hoạt động hiệu lực, hiệu quả, tinh gọn, thông suốt, hiện đại, khắc phục tình trạng quan liêu, бюrôcracy hoặc trùng lặp, chồng chéo về chức năng, nhiệm vụ. Gắn với đó là tinh giản biên chế, cơ cấu lại nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Chủ trương này được thực hiện xuyên suốt qua ba nhiệm kỳ Chính phủ (2007 - 2011, 2011 - 2016, 2016 - 2021). Chính phủ, các bộ, ngành, cấp ủy và chính quyền địa phương đã có nhiều nỗ lực và quyết tâm thực hiện chủ trương cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, song có thể thấy thực tế còn không ít những bất cập khi bộ máy đang “phình” ra và biên chế tiếp tục tăng lên [4].

3.3. Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức

Theo báo cáo kết quả giám sát “Việc thực hiện chính sách, pháp luật trong công tác tuyển dụng, đào tạo, bổ nhiệm đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức” của Ủy ban thường vụ Quốc hội, tính đến

ngày 31/12/2017, số lượng cán bộ công chức trong cả nước hơn 2 triệu người, số công chức đã được đào tạo về lý luận chính trị là 251.110 người (46,9%). Chất lượng CBCC cấp xã có sự chuyển biến rõ rệt với 53.974 người có trình độ đại học trở lên (chiếm 24,8%); được đào tạo về quản lý nhà nước là 103.902 người (47,8%). Tuy nhiên, vẫn còn 63.557 cán bộ công chức chưa qua đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ (chiếm 11,9%); cán bộ công chức có trình độ cao chủ yếu tập trung ở các thành phố trực thuộc trung ương và các đô thị lớn. Hiện nay, có 282.561 cán bộ công chức chưa qua đào tạo về lý luận chính trị, chiếm 52,8%. Đối với cán bộ công chức cấp xã có trình độ dưới đại học là 163.293 người (chiếm 75,2%); chưa qua đào tạo về quản lý nhà nước là 113.365 người (chiếm 52,2%) [2].

Số liệu trên cho thấy những hạn chế nhất định của đội ngũ cán bộ công chức ở Việt Nam hiện nay. Điều đó đặt ra yêu cầu phải nhanh chóng đào tạo, bồi dưỡng nhằm chuẩn hóa đội ngũ CBCC theo quy định. Bên cạnh đó, xét trên tiêu chí hiệu quả làm việc thực tế, có thể thấy đội ngũ CBCC vẫn chưa hoàn toàn đáp ứng được yêu cầu của người dân và doanh nghiệp. Người dân và doanh nghiệp còn nhiều phản nản về sự sách nhiễu, hách dịch, cửa quyền, tham ô, tham nhũng, lãng phí của đội ngũ CBCC. Những vụ án tham ô, tham nhũng, hối lộ trong thời gian qua đã ảnh hưởng tới niềm tin của người dân vào bộ máy công quyền. Một bộ phận không nhỏ CBCC biến chất đã làm xấu đi tính ưu việt của bộ máy công quyền xã hội chủ nghĩa mà chúng ta đang xây dựng.

Thực trạng trên đòi hỏi phải nâng cao ý thức trách nhiệm công vụ, đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ cán bộ công chức để củng cố niềm tin và chứng minh cho tính ưu việt của chế độ xã hội chủ nghĩa, khẳng định bản chất nhà nước của dân, do dân và vì dân.

Ngoài ra, cần thay đổi cơ bản trong chế độ tuyển dụng cán bộ, công chức theo hướng chuyển từ xét tuyển sang thi tuyển chung bắt buộc với công chức, còn viên chức sự nghiệp được áp dụng cả 2 hình thức là thi tuyển và xét tuyển theo chế độ hợp đồng. Việc thi nâng ngạch đối với chuyên viên, chuyên viên chính, chuyên viên cao cấp và các ngạch tương đương có nhiều cải tiến góp phần nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức. Cải cách tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ cán bộ, công chức

đã có những cải cách bước đầu, góp phần ổn định đời sống của cán bộ, công chức.

3.4. Về cải cách tài chính công

Cải cách tài chính công là một trong 6 nhiệm vụ của Chương trình cải cách hành chính, góp phần thúc đẩy, hỗ trợ cho các nhiệm vụ khác, nhất là các nhiệm vụ về cải cách tổ chức bộ máy, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và cải cách thủ tục hành chính.

Từ năm 2011 đến nay, cải cách tài chính công đã có bước chuyển mạnh và đạt được kết quả thiết thực, góp phần tạo hiệu ứng chung của cải cách hành chính, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Riêng khía cạnh cải cách cơ chế quản lý tài chính của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, cải cách tài chính công đã đạt những kết quả quan trọng. Việc thực hiện cơ chế khoán kinh phí hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trong giai đoạn 2011-2016 đã mở rộng hơn về quyền tự chủ của cơ quan nhà nước trong việc sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính, đặc biệt là việc chủ động trong sử dụng kinh phí hiệu quả, tiết kiệm để hoàn thành nhiệm vụ được giao, từng bước cải thiện thu nhập của cán bộ, công chức.

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

Cơ chế khoán kinh phí đã tăng quyền chủ động của các cơ quan trong quá trình chi tiêu, thực hiện nhiệm vụ nên tỷ trọng kinh phí thực hiện khoán trong tổng kinh phí được giao của các cơ quan hành chính luôn tăng qua các năm. Khối các bộ, ngành trung ương, kinh phí giao tự chủ chiếm trên 60% kinh phí được giao, đối với khối các cơ quan ở địa phương, kinh phí giao tự chủ cao hơn, chiếm trên 70% kinh phí được giao.

Để triển khai cơ chế khoán kinh phí, các cơ quan hành chính phải xây dựng và thực hiện quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản. Việc thực hiện các quy chế này ngày càng đi vào thực chất, qua đó,

đã giúp việc quản lý, sử dụng kinh phí giao khoán cũng như kinh phí tiết kiệm tại các cơ quan được chặt chẽ, tiết kiệm, hiệu quả.

Thông qua việc thực hiện các biện pháp sử dụng kinh phí được giao tiết kiệm, hiệu quả, các cơ quan thực hiện khoán kinh phí đã tiết kiệm hơn và sử dụng nguồn tiết kiệm để tăng thu nhập cho cán bộ, công chức. Trong đó, việc phân phối thu nhập tăng thêm đối với cán bộ, công chức đã gắn với hiệu suất công tác trên cơ sở đánh giá, phân loại A, B, C; đồng thời thực hiện công khai, minh bạch, dân chủ trong cơ quan, đơn vị. Qua đó, đã góp phần nâng cao hiệu quả làm việc, nâng cao chất lượng cán bộ, công chức trong thi hành công vụ [4].

3.5. Về hiện đại hóa nền hành chính

Thời gian qua Chính phủ đã từng bước hoàn thiện Quy chế làm việc theo hướng đề cao trách nhiệm người đứng đầu và từng thành viên Chính phủ trong hoạt động chỉ đạo, điều hành. Đồng thời cũng hoàn thiện quy trình xử lý các công việc thuộc thẩm quyền của Chính phủ, xác định rõ trách nhiệm của cơ quan trình, cơ quan thẩm định, cơ quan thẩm tra. Coi trọng việc đối thoại với nhân dân và trả lời các kiến nghị của đại biểu Quốc hội.

Đã phân định rõ hơn về chức năng, nhiệm vụ giữa các bộ, ngành, tạo điều kiện để Thủ tướng và các Phó Thủ tướng Chính phủ phủ tập trung chỉ đạo các vấn đề lớn, phức tạp về kinh tế, xã hội, an ninh, quốc phòng.

Kỷ luật, kỷ cương hành chính có những tiến bộ quan trọng. Trong đó phải kể đến thái độ kiên quyết của Thủ tướng Chính phủ về rà soát, đơn giản hóa và công khai các thủ tục hành chính; về thực hiện cơ chế một cửa; về nâng cao trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính.

Hội họp và giấy tờ hành chính nhìn chung đã được cải thiện góp phần nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành hệ thống hành chính và tiết kiệm kinh phí, thời gian làm việc.

Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong hầu hết các cơ quan hành chính nhà nước ở trung ương và nhiều cơ quan thuộc chính quyền cấp tỉnh, cấp huyện đã góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và từng bước chuẩn hóa quy trình quản lý trong nội bộ các cơ quan hành chính nhà nước.

Tin học hoá quản lý hành chính bước đầu đã tạo ra một phương thức làm việc mới, nâng cao hiệu

quả làm việc của cán bộ, công chức; xây dựng được cơ sở hạ tầng thông tin phục vụ tin học hoá quản lý hành chính nhà nước nhằm cải tiến công tác chỉ đạo, điều hành và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công [1].

4. Kiến nghị về chính sách và hành động

Để giải quyết những hạn chế, bất cập từ thực tiễn dịch vụ hành chính công ở Việt Nam hiện nay, cần chú trọng tập trung vào các giải pháp cơ bản, việc cải tiến các dịch vụ công trước hết phải xuất phát từ sự thay đổi sâu sắc trong tư duy, chuyển từ tư duy “quản lý” và tư duy “áp đặt” sang tư duy “phục vụ”. Vì vậy, cần thực hiện một số vấn đề trọng tâm sau:

Thứ nhất, cần đổi mới nhận thức về chức năng của Nhà nước, về nền hành chính phục vụ nhân dân, đảm bảo sự tiếp cận dễ dàng và công bằng của công dân đối với dịch vụ hành chính công.

Thứ hai, đưa yếu tố “phục vụ” vào sứ mệnh tổ chức của hành chính công, thành lập các nhóm công tác chính sách để điều phối việc lập và thực hiện kế hoạch giữa các ngành, trong đó nhấn mạnh việc xác định trình tự công việc và theo dõi kết quả hoạt động. Tiến hành các điều tra lĩnh vực công thường kỳ, tập trung vào các khía cạnh liên quan đến vai trò của hành chính công và phát triển kinh tế, huy động sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể cũng như các tổ chức xã hội dân sự, các cơ quan dân cử, cán bộ dân cử.

Thứ ba, tiếp tục hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ của chính quyền các cấp; giảm đầu mối, bỏ cấp trung gian theo hướng xây dựng hệ thống cơ quan hành chính thống nhất, thông suốt, hiện đại và đúng với vai trò. Thực hiện nhất quán nguyên tắc: một việc chỉ giao cho một cơ quan, một người chịu trách nhiệm chính.

Thứ tư, tập trung chỉ đạo rà soát và cải cách mạnh mẽ các thủ tục hành chính, tạo môi trường thuận lợi nhất cho sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và nhu cầu chính đáng của người dân, như: thành lập, giải thể, tạm ngưng, phá sản doanh nghiệp; đăng ký kinh doanh và chứng nhận đầu tư; đầu tư xây dựng công trình, dự án và nhà ở; quyền sử dụng đất và quyền sở hữu tài sản; xuất nhập khẩu; nộp thuế; hộ tịch, hộ khẩu, giấy chứng minh nhân dân, hộ chiếu, thị thực nhập cảnh; công chứng, chứng thực; thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp...

Thứ năm, khẩn trương rà soát các loại thủ tục hành chính, bãi bỏ hoặc sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền hoặc trình cấp trên xem xét sửa đổi theo hướng tạo thuận tiện cho nhân dân và doanh nghiệp. Xử lý nghiêm những cá nhân và tổ chức tùy tiện đặt ra các quy định trái pháp luật, trái thẩm quyền, gây khó khăn, phiền hà cho các đơn vị, tổ chức và người dân khi tiếp cận dịch vụ. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính trong hoạt động dịch vụ hành chính công.

Thứ sáu, công bố công khai các thủ tục (các loại giấy tờ, biểu mẫu) và quy trình giải quyết công việc, thời gian giải quyết, phí và lệ phí theo quy định để nhân dân biết và thực hiện thuận lợi. Tập trung cải cách theo hướng đơn giản, minh bạch, công khai về thủ tục hành chính. Xây dựng và đưa vào thực hiện các quy định về quyền được thông tin của người dân, tạo điều kiện để người dân tham gia, giám sát hoạt động của cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công.

Thứ bảy, hiện đại hoá nền hành chính, đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng nâng cao tính chuyên nghiệp của bộ máy hành chính, của cán bộ, công chức, đặc biệt là kỹ năng hành chính và áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan hành chính.

Thứ tám, quy hoạch và xây dựng cơ sở theo hướng tập trung và từng bước hiện đại, có đủ điều kiện và phương tiện làm việc, tạo thuận lợi cho người dân khi đến liên hệ và giải quyết công việc.

Cuối cùng, cần xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho dân trong quá trình quản lý hành chính. Tạo lập cơ sở và hành lang pháp lý nhằm bảo đảm quyền giám sát trực tiếp của nhân dân đối với hoạt động của bộ máy hành chính, tăng cường các hình thức dân chủ trực tiếp để người dân tham gia vào công việc của Nhà nước ngày càng thực chất và có hiệu quả. □

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Văn Đồng (2017). *Thực tiễn dịch vụ hành chính công ở Việt Nam*, Tạp chí Luật sư Việt Nam, số 37, tr. 4-7.
2. Hà Thị Khuyên (2017), *Một số kết quả cải cách tài chính công*, Tạp chí Cộng sản, số tháng 1, tr. 1-3.
3. Trần Mỹ Linh (2015). *Pháp luật về dịch vụ công Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ Luật học Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
4. Viện Chiến lược và Chính sách tài chính - Bộ Tài Chính (2016), *Cải cách tài chính công của Việt Nam đến năm 2020 và vai trò của hệ thống thông tin quản lý tài chính Chính phủ (GFMIS)*, Báo cáo Nghiên cứu, Hà Nội.