

CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC HƯỚNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

PHẠM MINH HÙNG (*)

Tóm tắt: Thực hiện công cuộc đổi mới toàn diện đất nước, gần 40 năm qua, Đảng ta đã đề ra nhiều chủ trương, đường lối về đổi mới tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa mà trọng tâm là cải cách nền hành chính nhà nước. Nghị quyết các Đại hội đại biểu toàn quốc của Đảng từ đổi mới (năm 1986) đến nay đều khẳng định cải cách hành chính nhà nước là chủ trương nhất quán, thể hiện tầm nhìn chiến lược của Đảng, là nhiệm vụ trọng tâm trong xây dựng, hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân.

Từ khóa: Cải cách hành chính; chuyên nghiệp, hiện đại; hướng tới sự hài lòng; kết quả đạt được.

Abstract: In carrying out the comprehensive renovation of the country, over the past 40 years, our Party has proposed many policies and guidelines on renovating the organizational structure of the political system and building up the socialist rule-of-law state with focus on reforming the state administration. All of the resolutions of the Party's National Congresses from Reform era (1986) to present affirm that state administrative reform is a consistent policy that represents the Party's strategic vision, and is a key task in building up and improving the socialist rule-by-law State of the People, by the People, for the People.

Keywords: Administrative reform; modern professionalism; focus on satisfaction; result.

Ngày nhận bài: 15/11/2023

Ngày biên tập: 26/01/2024

Ngày duyệt đăng: 22/4/2024

Thực hiện quan điểm chỉ đạo của Đảng về cải cách hành chính nhà nước, trong từng giai đoạn phát triển của đất nước, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành các chương trình, kế hoạch cải cách hành chính mang tính tổng thể, toàn diện, đồng bộ, có trọng tâm, trọng điểm và chỉ đạo triển khai một cách quyết liệt, thông suốt từ Trung ương tới chính quyền địa phương các cấp. Các chương trình, kế hoạch này đã cụ thể hóa những chủ trương của Đảng, tiếp tục khẳng định quyết tâm của Chính phủ trong việc xây dựng một nền hành chính dân chủ, chuyên

nghiệp, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, hướng tới sự hài lòng của người dân.

Đặc biệt, Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 đã cụ thể hóa, khẳng định vị trí trung tâm của người dân trong cải cách hành chính: “Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân, trên cơ sở những quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân trong giai đoạn 2021-2030”, từ đó đặt ra yêu cầu, trách nhiệm của các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước trong quá trình thực thi nhiệm vụ phải lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân là thước đo đánh giá

(*) **Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ**

(**) **Bài viết trong Kế hoạch tuyên truyền về xây dựng Nhà nước pháp quyền và nền hành chính nhà nước theo tinh thần Nghị quyết số 27-NQ/TW Hội nghị Trung ương lần thứ sáu, khóa XIII**

chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

1. Một số kết quả nổi bật về cải cách hành chính nhà nước

Một là, triển khai thi hành Hiến pháp năm 2013, Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội đã ban hành hơn 80 luật, pháp lệnh; Chính phủ ban hành hàng trăm nghị định hướng dẫn thi hành luật, pháp lệnh, với chất lượng ngày càng được nâng cao, bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống pháp luật. Chỉ tính từ đầu nhiệm kỳ 2021-2026 đến nay, Chính phủ đã tổ chức hàng chục phiên họp chuyên đề về xây dựng pháp luật, trình Quốc hội thông qua các đạo luật, pháp lệnh, nghị quyết; Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành hơn 400 văn bản quy phạm pháp luật (bao gồm các nghị định và quyết định quy phạm của Thủ tướng Chính phủ). Trong năm 2023 và Quý I năm 2024, Chính phủ đã tổ chức 14 phiên họp chuyên đề về xây dựng pháp luật; trình Quốc hội thông qua 17 luật⁽¹⁾.

Hai là, thủ tục hành chính (TTHC); điều kiện kinh doanh và hoạt động kiểm tra chuyên ngành; phân cấp thẩm quyền giải quyết TTHC thường xuyên được rà soát để cắt giảm và đơn giản hóa, đem lại nhiều kết quả tích cực. Việc đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng số hóa, không phụ thuộc vào địa giới hành chính được chú trọng, bước đầu có kết quả. Theo báo cáo của Văn phòng Chính phủ, tính đến hết tháng 02/2024, các bộ, ngành đã đơn giản hóa 658/1.086 TTHC được giao tại các Nghị quyết chuyên đề của Chính phủ về đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư, đạt 61%; có 06 bộ, ngành đã hoàn thành thực thi 100% phương án đơn giản hóa; đã có 17/21 bộ, cơ quan thực hiện phân cấp trong giải quyết TTHC, tổng số TTHC được phân cấp theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg (tính từ năm 2022) là 195/699 TTHC, đạt 27,8%. Về công bố, công khai TTHC, từ ngày 01/01/2024 đến ngày 21/3/2024, các bộ, ngành, địa phương đã rà soát, ban hành 1.544 quyết định công bố TTHC sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thuộc phạm vi quản lý; đồng thời, công khai, cập nhật danh mục và nội dung TTHC thuộc

phạm vi quản lý của bộ, cơ quan, địa phương mình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các kênh thông tin khác theo quy định, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tra cứu, tìm hiểu và thực hiện TTHC. Theo thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tại thời điểm ngày 21/3/2024, cả nước có 6.317 TTHC, trong đó 3.835 TTHC thực hiện tại bộ, cơ quan Trung ương, 1.328 TTHC thực hiện tại địa phương và 1.728 TTHC ngành dọc tại địa phương⁽²⁾.

Ba là, qua thực tiễn triển khai rà soát, kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy nhà nước; phân cấp, phân quyền giữa Trung ương và địa phương; tinh giản biên chế; thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của đơn vị sự nghiệp công lập, tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, cơ cấu tổ chức Chính phủ khóa sau tinh gọn, hợp lý hơn khóa trước; số lượng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện ngày càng giảm dần qua các nhiệm kỳ Chính phủ. Việc sắp xếp tổ chức bộ máy hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập từ Trung ương đến địa phương theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả vừa qua đạt được những kết quả như: tại các bộ, ngành Trung ương, đã sắp xếp giảm 17 tổng cục và tổ chức tương đương tổng cục chưa đáp ứng đủ tiêu chí thành lập; giảm 10 cục (thuộc tổng cục và thuộc Bộ); giảm 144 vụ và tương đương (thuộc tổng cục và thuộc Bộ); ở địa phương, lũy kế đến hết năm 2022, 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã giảm được 2.159 tổ chức cấp phòng. Về sắp xếp đơn vị sự nghiệp công lập, đến tháng 12/2022, cả nước đã giảm 7.469 đơn vị sự nghiệp công lập (đạt 13,5%) so với năm 2016. Riêng năm 2022, các bộ, ngành Trung ương đã giảm 22 đơn vị sự nghiệp công lập thuộc cơ cấu tổ chức của bộ, ngành; các địa phương giảm 1.020 đơn vị sự nghiệp công lập.

Việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã theo các nghị quyết của Quốc hội tiếp tục đạt được những kết quả tích cực. Giai đoạn 2019-2021 đã giảm được 08 đơn vị hành chính cấp huyện (từ 713 xuống còn 705 huyện) và 561 đơn vị hành chính cấp xã (từ 11.160 xuống còn 10.599 xã). Một số nội

dung mới đã và đang được triển khai thực hiện theo các nghị quyết của Quốc hội, như: Thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị tại thành phố Hà Nội; thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị và một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển thành phố Đà Nẵng; về sắp xếp đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã và thành lập thành phố Thủ Đức thuộc Thành phố Hồ Chí Minh. Việc tinh giản biên chế và giải quyết nhân sự dôi dư sau khi sắp xếp, tổ chức lại các đơn vị hành chính cũng đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Theo thống kê⁽³⁾, tổng số đối tượng tinh giản biên chế từ năm 2015 đến ngày 15/12/2023 là 84.140 người, trong đó Trung ương là 5.740 người, địa phương là 78.400 người; tính từ ngày 01/01/2023 đến ngày 15/12/2023, tổng số đối tượng tinh giản biên chế là 7.151 người (trong đó Trung ương là 146 người; địa phương là 7.005 người).

Bốn là, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức luôn được Đảng, Nhà nước quan tâm hoàn thiện, đảm bảo thống nhất, liên thông giữa quy định của Đảng với pháp luật của Nhà nước. Thể chế về công vụ, công chức, viên chức được bổ sung, hoàn thiện, đổi mới trên cơ sở Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức. Công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện nghiêm; việc bố trí công chức bảo đảm theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn ngạch công chức, viên chức tương ứng với bản mô tả công việc, khung năng lực của từng vị trí từng bước được thực hiện. Một số nội dung cải cách, đổi mới bước đầu đạt kết quả, như: tuyển dụng công chức có ứng dụng công nghệ thông tin; thu hút những người có tài năng vào làm việc trong các cơ quan nhà nước; thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo, quản lý. Công tác đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức có sự đổi mới; đã rà soát để cắt giảm các chứng chỉ bồi dưỡng theo yêu cầu. Cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức đã được khai trương đi vào hoạt động.

Năm là, thể chế, chính sách, pháp luật trong lĩnh vực tài chính công, như: quản lý nợ công, sắp xếp cổ phần hóa doanh nghiệp,

quản lý tài chính, ngân sách, thúc đẩy phát triển doanh nghiệp khoa học và công nghệ có nhiều chuyển biến rõ nét. Việc triển khai chính sách xã hội hóa trong các lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch; giáo dục và đào tạo; y tế... đã từng bước nâng cao chất lượng hoạt động, đáp ứng nhu cầu hưởng thụ đời sống văn hóa, tinh thần của Nhân dân, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, y tế cho người dân. Việc thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với cơ quan hành chính, cơ chế 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 và cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của tổ chức khoa học và công nghệ công lập đạt được những kết quả tích cực.

Sáu là, cơ chế, chính sách về phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số từng bước được hoàn thiện, góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, hiệu lực, hiệu quả. Việc xây dựng các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Trục liên thông văn bản quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin phục vụ hợp và xử lý công việc của Chính phủ... được triển khai thực hiện và đã đạt được những kết quả quan trọng, hình thành nền cơ sở dữ liệu phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi cho việc giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước. Tính đến tháng 9/2023, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số đủ điều kiện đạt 93,65%; 39/63⁽⁴⁾ tỉnh đã ban hành chính sách giảm phí, lệ phí và 06/63⁽⁵⁾ tỉnh đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT).

Tính đến tháng 12/2023, đã có 49/63 địa phương ban hành chính sách giảm phí, lệ phí và 13/63 địa phương đã ban hành chính sách giảm thời gian để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT. Theo Báo cáo chuyển đổi số quốc gia năm 2023 của Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số quốc gia⁽⁶⁾, năm 2023, 100% bộ, ngành, địa phương đã rà soát và ban hành danh mục TTHC đủ điều kiện trong phạm vi bộ, ngành, địa phương để triển

khai DVCTT theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP. Đã triển khai 81% TTHC là DVCTT, trong đó 48,5% TTHC được triển khai là DVCTT toàn trình. Theo số liệu thống kê của Văn phòng Chính phủ⁽⁷⁾, năm 2023, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của bộ, ngành đạt 30,4% (tăng 1,4 lần so với năm 2022); địa phương đạt 37,4% (tăng 3,7 lần so với năm 2022). Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (chỉ tiêu năm 2023 là 30%) tại các bộ, ngành đạt 45,22% và các địa phương đạt 26,86%.

Bấy là, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp thường xuyên đối thoại, lắng nghe những phản ánh, kiến nghị của người dân, cộng đồng doanh nghiệp để xây dựng nền hành chính năng động, trách nhiệm, hướng tới sự hài lòng của người dân, tổ chức. Thông qua sự chỉ đạo sâu sát, kiên quyết của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ thời gian vừa qua về phát huy dân chủ của người dân trong xây dựng, hoạch định thể chế, chính sách; cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số, xây dựng chính phủ điện tử, chính quyền điện tử; về đổi mới cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện đã tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong việc tiếp cận, giải quyết TTHC.

Các cơ quan nhà nước đã kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân trong thực thi nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Các công cụ theo dõi, đánh giá cải cách hành chính, như: Chỉ số CCHC (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS); đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, giáo dục công... đã được triển khai thực hiện, qua đó đã thể hiện rõ nét tinh thần xây dựng một nền hành chính dân chủ, phục vụ, hướng tới lợi ích của người dân và xã hội. Ngày 17/4/2024, Bộ Nội vụ đã tổ chức công bố kết quả Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS năm 2023 với nhiều thay đổi rất tích cực so với những năm trước đây.

2. Giải pháp tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước, xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, hướng tới sự hài lòng của người dân, tổ chức

Thứ nhất, tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính. Tiếp tục đổi mới phương thức làm việc và sự chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ và cơ quan hành chính địa phương các cấp trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình cũng như trong triển khai công tác cải cách hành chính. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp về đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030; lấy kết quả cải cách hành chính hàng năm làm tiêu chí đánh giá chất lượng hoạt động của các cơ quan, đơn vị; chất lượng chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị; coi trọng công tác thi đua, khen thưởng gắn với kết quả, hiệu quả cải cách hành chính. Phát huy dân chủ, thực hiện quyền giám sát của Nhân dân đối với hoạt động của bộ máy hành chính, tăng cường lấy ý kiến người dân đối với việc xây dựng thể chế, chính sách, đánh giá tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công là thước đo chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước.

Thứ hai, đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền để tạo sự đồng thuận của người dân, xã hội đối với việc thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của Chính phủ và các bộ, ngành, địa phương. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, theo dõi, đánh giá cải cách hành chính, khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp; lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước.

Thứ ba, xây dựng hệ thống pháp luật dân chủ, công bằng, nhân đạo, đầy đủ, kịp thời, đồng bộ, thống nhất, công khai, minh bạch, ổn định, khả thi, dễ tiếp cận, đủ khả năng điều chỉnh các quan hệ xã hội, lấy quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của người dân,

tổ chức, doanh nghiệp làm trung tâm, thúc đẩy đổi mới sáng tạo. Tập trung hoàn thiện hệ thống pháp luật trên tất cả các lĩnh vực, trọng tâm là hoàn thiện thể chế, pháp luật về tổ chức, hoạt động của bộ máy nhà nước và hệ thống chính trị; phát huy dân chủ, bảo đảm, bảo vệ quyền con người, quyền công dân; thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Quan tâm tới chất lượng xây dựng hệ thống văn bản pháp luật theo hướng tạo môi trường pháp lý bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi, khuyến khích đổi mới sáng tạo, cạnh tranh lành mạnh của các thành phần kinh tế trên cơ sở tuân thủ pháp luật.

Thứ tư, đẩy mạnh cải cách TTHC góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cung ứng dịch vụ công của bộ máy hành chính nhà nước trong bối cảnh hội nhập sâu rộng của nền kinh tế. Đơn giản hóa TTHC, cắt bỏ các thủ tục không cần thiết, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp, cản trở cạnh tranh lành mạnh; tăng cường rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa quy trình, quy định TTHC, điều kiện kinh doanh, bảo đảm thực chất, hiệu quả trên cơ sở lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, đồng thời áp dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến. Tập trung ưu tiên nguồn lực để đẩy mạnh triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Ban hành các giải pháp cụ thể để nâng cao hiệu quả triển khai 25 dịch vụ công thiết yếu liên quan đến người dân theo Đề án 06. Tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Thứ năm, tiếp tục đổi mới tổ chức và hoạt động của Chính phủ, chính quyền địa phương theo hướng tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; tổ chức các bộ, cơ quan ở Trung ương, các cơ quan chuyên môn ở địa phương theo hướng đa ngành, đa lĩnh vực, số lượng hợp lý. Phát huy đầy đủ vị trí, vai trò 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; xác định rõ thẩm quyền của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Đổi mới quản trị quốc gia theo hướng hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, tập trung quản lý phát triển; bảo đảm thượng tôn Hiến pháp và pháp luật, nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và sự tham gia của

người dân. Hoàn thiện tổ chức chính quyền địa phương phù hợp với các địa bàn đô thị, nông thôn, miền núi, hải đảo, đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt; giảm cấp chính quyền ở một số địa phương; xây dựng mô hình quản trị chính quyền địa phương phù hợp với từng địa bàn, gắn với yêu cầu phát triển các vùng, khu kinh tế. Đẩy mạnh phân cấp, phân quyền khoa học, hợp lý, đi đôi với nâng cao trách nhiệm, gắn với bảo đảm nguồn lực, năng lực thực hiện pháp luật cho các địa phương và các bộ. Tiếp tục cải cách, sắp xếp lại các đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng tinh gọn, bảo đảm chất lượng, hoạt động hiệu quả. Thực hiện việc chuyển giao các chức năng, nội dung công việc không thuộc chức năng của hệ thống hành chính cho các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ, tổ chức sự nghiệp dịch vụ công, doanh nghiệp, tư nhân đảm nhiệm ngày càng nhiều hơn theo hướng đẩy mạnh xã hội hóa.

Thứ sáu, tiếp tục hoàn thiện thể chế, các quy định chính sách về một nền công vụ minh bạch, trách nhiệm, công bằng và liêm chính. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, giỏi về chuyên môn nghiệp vụ và có đạo đức cách mạng, cần kiệm, liêm chính, chí công vô tư. Hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn chức danh, vị trí việc làm, tiêu chuẩn nghiệp vụ, tiêu chí đánh giá cán bộ, công chức, viên chức dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao bằng sản phẩm cụ thể và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Áp dụng khoa học và công nghệ hiện đại, chuyển đổi số trong xây dựng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ cho công tác đánh giá công chức theo kết quả thực thi công vụ. Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Nâng cao chất lượng phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên tinh thần lắng nghe, cầu thị, trách nhiệm, hết lòng phục vụ người dân, tổ chức. Đồng thời, sàng lọc, thay thế kịp thời những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm pháp luật, kỷ luật, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp, không còn uy tín với Nhân dân.

Thứ bảy, đẩy mạnh triển khai chuyển đổi số quốc gia, xây dựng Chính phủ điện tử, chính quyền điện tử hướng tới Chính phủ số, chính

quyền số, nền kinh tế số và xã hội số theo lộ trình của Chính phủ, bảo đảm trọng tâm, trọng điểm, phù hợp với điều kiện thực tiễn của các bộ, cơ quan, địa phương. Trong đó, khẩn trương hoàn thiện hệ thống thể chế, pháp luật phục vụ phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số. Tập trung nguồn lực đầu tư xây dựng, phát triển hệ thống hạ tầng, nền tảng số, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu ngành, cơ sở dữ liệu địa phương đồng bộ, liên thông. Phát triển dữ liệu mở, cơ sở dữ liệu và các nền tảng số để bảo đảm sử dụng thống nhất, đồng bộ trên phạm vi toàn quốc và tại mỗi địa phương. Mở rộng, phát triển và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp. Phát triển hệ thống thông tin phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Phát triển các ứng dụng, dịch vụ nghiệp vụ, chuyên ngành phục vụ nội bộ và kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin trong và ngoài bộ, ngành, địa phương; ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, doanh nghiệp, bảo đảm mỗi người dân đều thấy được và thụ hưởng kết quả cụ thể của chuyển đổi số.

Thứ tám, đổi mới phương pháp theo dõi, đánh giá định kỳ kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính. Phát huy kết quả tích cực của Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS đã công bố năm 2023 để tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện, đổi mới, nâng cao chất lượng công tác tổ chức đánh giá, xác định các chỉ số này trong những năm tới theo hướng toàn diện, đa chiều, công khai, minh bạch, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong đánh giá; thường xuyên khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp dưới nhiều hình thức khác nhau, trên các nội dung quản lý nhà nước khác nhau, như ban hành cơ chế, chính sách, pháp luật; tổ chức thực thi pháp luật; cung cấp dịch vụ công... của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

Thứ chín, nghiên cứu, áp dụng một số mô hình đã được triển khai thực hiện tại một số quốc gia có nền hành chính phát triển có giá trị tham khảo cho Việt Nam, như chuyển giao một số hoạt động thực thi pháp luật - cụ thể là xã hội hóa một số dịch vụ hành chính công cho

các tổ chức ngoài nhà nước thực hiện; mô hình tổ chức các cơ quan độc lập có chức năng thực thi pháp luật trên một số lĩnh vực; mô hình cộng tác trong cung ứng dịch vụ công (Collaborative Service delivery) và mô hình “Đồng sáng tạo” (Co-Creation); mô hình cam kết về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước./.

Ghi chú:

1) Gồm có: Luật Căn cước; Luật Kinh doanh bất động sản; Luật Lực lượng tham gia bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở; Luật Nhà ở; Luật Quản lý, bảo vệ công trình quốc phòng và khu quân sự; Luật Tài nguyên nước; Luật Viễn thông; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Luật Đấu thầu; Luật Giá; Luật Giao dịch điện tử; Luật Hợp tác xã; Luật Phòng thủ dân sự; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Công an nhân dân; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam và Luật Nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, cư trú của người nước ngoài tại Việt Nam; Luật Đất đai (sửa đổi, bổ sung năm 2024); Luật Các tổ chức tín dụng (sửa đổi năm 2024).

(2) Bộ Nội vụ, *Báo cáo số 1619/BC-BNV ngày 24/3/2024 về tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính Quý I/2024.*

(3) Bộ Nội vụ, *Báo cáo số 7605/BC-BNV ngày 25/12/2023 về tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2023.*

(4) Gồm: Bắc Giang; Bắc Kạn; Bắc Ninh; Bến Tre; Bình Định; Cao Bằng; Đắk Lắk; Điện Biên; Đồng Tháp; Hà Giang; Hà Nam; Hà Tĩnh; Hải Dương; Hậu Giang; Hoà Bình; Hưng Yên; Khánh Hòa; Kon Tum; Lai Châu; Lâm Đồng; Lạng Sơn; Lào Cai; Long An; Ninh Bình; Ninh Thuận; Phú Thọ; Quảng Bình; Quảng Nam; Quảng Ngãi; Thái Bình; Thái Nguyên; Thanh Hóa; Thừa Thiên Huế; Tiền Giang; thành phố Cần Thơ; thành phố Hà Nội; Thành phố Hồ Chí Minh; Vĩnh Phúc; Yên Bái.

(5) Gồm: Bà Rịa - Vũng Tàu; Quảng Ngãi; Thừa Thiên Huế; thành phố Cần Thơ; thành phố Đà Nẵng; Vĩnh Long.

(6) Bộ Thông tin và Truyền thông, *Báo cáo số 182/BC-BTTTT ngày 29/12/2023.*

(7) Văn phòng Chính phủ, *Báo cáo số 10247/BC-VPCTP ngày 31/12/2023.*