

CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH HƯỚNG TỚI NỀN HÀNH CHÍNH PHỤC VỤ

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

(Tham luận tại Hội thảo quốc gia về Chính phủ điện tử Việt Nam 2012)

Trong thời gian qua, Việt Nam đã triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2001-2010 với những kết quả tích cực: các yếu tố cơ bản của nền hành chính đã có những thay đổi tích cực từ thể chế, tổ chức bộ máy, con người, thủ tục lẫn phương thức hoạt động của các cơ quan hành chính. Điều hết sức quan trọng là nền hành chính đã được cải cách một bước theo hướng đặt trọng tâm vào phục vụ người dân, tổ chức.

Mặc dù có những tiến bộ, kết quả, nhưng nhìn chung hệ thống hành chính Việt Nam vẫn còn tụt hậu so với yêu cầu phát triển của đất nước, so với yêu cầu và sự kỳ vọng của người dân, doanh nghiệp. Tổ chức bộ máy vẫn cồng kềnh, năng lực và trình độ của công chức, viên chức còn thấp, đặc biệt nghiêm trọng là một bộ phận công chức, viên chức có những biểu hiện tiêu cực như nhểnh, gây phiền hà, tham nhũng v.v... Đã có sự suy giảm về niềm tin của xã hội về một bộ máy hành chính chuyên nghiệp, đặt trọng tâm hoạt động vào phục vụ dân, tổ chức.

Đứng trước thực trạng như vậy không có cách nào khác là phải đẩy mạnh cải cách hành chính. Ngày 8/11/2011, Chính phủ đã phê duyệt Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020, xác định rõ 5 mục tiêu cải cách 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, 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.

Chương trình cũng xác định cải cách hành chính phải được tiến hành trên 6 lĩnh vực là:

- Cải cách thể chế,
- Cải cách thủ tục hành chính,
- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính,
- Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức,
- Cải cách tài chính công,
- Hiện đại hóa nền hành chính.

Một trong 3 trọng tâm cải cách cả giai đoạn 10 năm là chất lượng dịch vụ hành chính và dịch vụ sự nghiệp công. Nền hành chính có được cải cách theo hướng phục vụ hay không suy cho cùng được thể hiện ở chất lượng các dịch vụ mà cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp cho người dân, tổ chức.

Các chỉ tiêu quan trọng theo hướng này đã được xác định là:

Đến 2015:

- 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;

- 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%;

- 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;

- 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;

- 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.

Đến năm 2020:

- 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% ;

- 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%; 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% ;

- 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;

- 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;

- 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;

Để đạt được các kết quả, chỉ tiêu như Chương trình đã đề ra hướng tới một nền hành chính phục vụ có rất nhiều việc phải làm, trong đó đáng chú ý là:

1. Tiếp tục xác định rõ, phù hợp vai trò, trách nhiệm, thẩm quyền của nhà nước nói chung, của từng cơ quan hành chính nhà nước trong điều kiện đang xây dựng và phát triển kinh tế thị trường ở Việt Nam. Chuyển sang kinh tế thị trường buộc chức năng của nhà nước thay đổi. Nhà nước không thể ôm đồm làm nhiều việc như trước kia. Từng cơ quan hành chính phải rà soát lại chức năng, nhiệm vụ để định rõ những việc đích thực phải làm và làm hiệu quả. Còn lại để xã hội, người dân tự lo, tự thực hiện.

2. Xây dựng cho được một hệ thống thể chế, trọng tâm là thể chế kinh tế phù hợp, trên cơ sở đó để xã hội, doanh nghiệp, công dân triển khai các hoạt động.

3. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm bớt các thủ tục phiền hà, gây khó khăn cho dân, doanh nghiệp trong đời sống, làm ăn.

Thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong các cơ quan hành chính ở địa phương.

4. Thay đổi một cách căn bản thái độ, cách hành xử của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Đội ngũ này không chỉ có năng lực, trình độ mà hành vi, thái độ làm việc cũng phải có những thay đổi tương ứng, đó là: trách nhiệm, mẫn cán, vì dân phục vụ.

5. Thực hiện công khai, minh bạch trong hệ thống hành chính, đáng chú ý là công khai minh bạch về:

- Thẻ chế, chính sách,
- Quy hoạch đất đai,
- Đấu thầu,
- Thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc,
- Tài sản công chức,
- Khen thưởng, kỷ luận cán bộ, công chức v.v...

6. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan hành chính, thực hiện cho được các chỉ tiêu đã quy định hướng tới xây dựng cho được Chính phủ điện tử theo các chương trình, kế hoạch của Chính phủ.