

## THÔNG BÁO

**Kết luận của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ  
Trương Hòa Bình, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ  
tại Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các bộ,  
cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung  
ương và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017**

Ngày 02 tháng 5 năm 2018, Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Trần Thanh Mẫn, Bộ trưởng Bộ Nội vụ Lê Vĩnh Tân, Phó Chủ tịch Hội Cựu chiến binh Việt Nam Trung tướng Nguyễn Song Phi và Thứ trưởng Bộ Nội vụ Nguyễn Trọng Thừa đã đồng chủ trì Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các bộ, cơ quan ngang bộ, ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017. Tham dự Hội nghị có các thành viên Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ; đại diện Lãnh đạo các Ban của Đảng, các Đoàn thể ở Trung ương, các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam; Lãnh đạo Ủy ban nhân dân một số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; đại diện một số Tập đoàn, Tổng công ty nhà nước; cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính và một số cơ quan, đơn vị có liên quan.

Sau khi nghe các Báo cáo về kết quả Chương trình phối hợp trong triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2017 và xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2017, Báo cáo kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2017, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017 và phát biểu tham luận của một số bộ, ngành, địa phương, Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ kết luận như sau:

### I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Thời gian qua, công tác cải cách hành chính đã có nhiều chuyển biến tích cực, cả về tổ chức triển khai và kết quả đạt được trên từng lĩnh vực, đóng

góp quan trọng vào thành tựu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Chuyển biến quan trọng nhất là về công tác xây dựng và ban hành thể chế (thể hiện ở tình trạng nợ đọng văn bản đã giảm đáng kể so với các năm trước), cải cách các quy định thủ tục hành chính (thể hiện ở Chỉ số xếp hạng môi trường kinh doanh từng bước được cải thiện) và trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng Chính phủ điện tử, chính quyền điện tử... góp phần từng bước nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; xây dựng Chính phủ liêm chính, kiến tạo phát triển, quyết liệt hành động, hết lòng, hết sức phục vụ nhân dân. Trong quá trình cải cách, một số địa phương đã thể hiện quyết tâm lớn trong việc xây dựng chính quyền đô thị thông minh, Phó Thủ tướng khen ngợi, đồng thời, nhắc nhở cần phải thực hiện việc làm đó một cách thực chất. Những kết quả đạt được trên các lĩnh vực cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương cơ bản đã được thể hiện một cách đầy đủ tại kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017. Phó Thủ tướng biểu dương những bộ, cơ quan ngang bộ, những tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trong năm 2017 và đạt kết quả cao đối với các chỉ số đã công bố, như: Ngân hàng nhà nước Việt Nam, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Tài chính, Bộ Tư pháp, Bộ Công thương, tỉnh Quảng Ninh, thành phố Hà Nội, tỉnh Đồng Nai, thành phố Đà Nẵng, thành phố Hải Phòng... Tuy nhiên, đây là kết quả đánh giá của năm 2017, Phó Thủ tướng yêu cầu tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện thêm các tiêu chí để đánh giá chính xác hơn trong thời gian tới.

2. Bên cạnh sự nỗ lực, cố gắng và những kết quả tích cực đã đạt được, kết quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017 đã chỉ ra một số tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính, như: Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của một số bộ, ngành, địa phương chưa được quan tâm đúng mức. Việc chấp hành và thực thi các nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao chưa nghiêm, còn tình trạng quá hạn, xin lùi thời gian hoàn thành. Công tác xây dựng, tổ chức thực hiện thể chế còn hạn chế, vẫn còn tình trạng chậm ban hành văn bản quy định chi tiết; chất lượng các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật chưa cao. Ở một số bộ, ngành, địa phương còn tình trạng ban hành các quy định thủ tục hành chính trái thẩm quyền; công bố, công khai thủ tục hành chính chậm, chưa đúng quy định; tỷ lệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hẹn còn phổ biến. Tổ chức bộ máy còn chồng chéo, tầng nấc, hiệu quả hoạt động chưa cao; cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan, tổ chức hành chính chưa hợp lý, vẫn còn tình trạng số lượng lãnh đạo nhiều hơn công chức chuyên môn trong đơn vị, tổ chức. Một số nơi còn bỏ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý khi chưa đủ điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định. Việc ứng dụng trang thiết bị, ứng dụng công nghệ thông tin vào điều hành bộ máy hành

chính nhà nước vẫn còn tình trạng phân tán, lãng phí, hiệu quả thấp.

## **II. NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI**

Để nâng cao chất lượng và khắc phục những tồn tại, bất cập của nền hành chính, trên cơ sở kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2017, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017, trong thời gian tới, các bộ, ngành, địa phương cần tập trung chỉ đạo, thực hiện tốt những nhiệm vụ sau đây:

### **1. Các bộ, ngành, địa phương**

- Sử dụng hiệu quả kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trong chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính tại bộ, ngành, địa phương, đề ra các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức. Căn cứ vào kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2017, tập trung chỉ đạo rà soát, xác định rõ những điểm mạnh cũng như những hạn chế, yếu kém trong công tác cải cách hành chính của đơn vị mình, làm rõ nguyên nhân cũng như trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức trong triển khai từng nhiệm vụ cải cách hành chính, đồng thời, đề ra các biện pháp cụ thể để khắc phục, bảo đảm nhiệm vụ cải cách hành chính được triển khai đúng tiến độ, kế hoạch đề ra; Không thỏa mãn với kết quả đánh giá năm 2017, tiếp tục phấn đấu cải cách hành chính mạnh mẽ hơn, đạt kết quả thực chất hơn trong thời gian tới.

- Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thể chế, trọng tâm là rà soát, hoàn thiện thể chế về quản lý công chức, viên chức, thể chế liên quan đến doanh nghiệp bảo đảm nguyên tắc không tăng thêm các điều kiện làm hạn chế cơ hội đầu tư, kinh doanh của doanh nghiệp; khắc phục triệt để tình trạng nợ đọng việc ban hành các văn bản quy định chi tiết thi hành luật, pháp lệnh; nâng cao chất lượng xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm tính hợp pháp, đồng bộ, thống nhất, khả thi của hệ thống văn bản.

- Tập trung rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, nhất là trên các lĩnh vực trọng tâm theo quy định tại Nghị quyết số 35/NQ-CP, Nghị quyết số 01/NQ-CP năm 2018 và Nghị quyết số 19-2018/NQ-CP của Chính phủ; tăng tính liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

- Thực hiện nghiêm túc và có hiệu quả Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Khóa XII, Nghị quyết số 10/NQ-CP ngày 03/02/2018 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW, các chính sách về tinh giản biên chế theo quy định tại Nghị quyết số 39-NQ/TW của Bộ Chính trị và Nghị định số 108/2014/NĐ-CP của Chính phủ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Quán triệt đầy đủ tinh thần, nội dung của Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 25/10/2017 Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Khoá XII về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập. Trên cơ sở đó, thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Nghị quyết số 08/NQ-CP ngày 24/01/2018 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 19-NQ/TW.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính với nội dung trọng tâm là công tác tuyển dụng, bổ nhiệm và sử dụng cán bộ, công chức, viên chức, tình hình chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, tình hình tổ chức giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp; thực hiện đúng lời dạy của Bác Hồ, cán bộ, công chức phải thực sự là “công bộc của dân”, phải hết lòng, hết sức phụng sự nhân dân.

- Hoàn thiện việc ban hành Kiến trúc Chính phủ điện tử cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định. Trên cơ sở khảo sát, đánh giá tình hình ứng dụng công nghệ thông tin tại các bộ, ngành, địa phương, tiến hành xây dựng và sử dụng các trang thiết bị, phần mềm dùng chung bảo đảm các hệ thống có sự đồng bộ, liên thông, kết nối, chia sẻ dữ liệu tránh lãng phí, tư tưởng cục bộ, thiếu hợp tác; đồng thời đề nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong quá trình xử lý công việc; tăng tỷ lệ sử dụng văn bản điện tử trao đổi giữa các cơ quan nhà nước; nâng cao khả năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, 4; phát huy hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp. Từ đó, từng bước xây dựng Chính phủ điện tử, chính quyền điện tử và tiến tới xây dựng Chính phủ thông minh, chính quyền thông minh.

## 2. Bộ Nội vụ

- Phối hợp với Văn phòng Chính phủ và các cơ quan có liên quan tiếp tục nghiên cứu, bổ sung, hoàn thiện việc đánh giá Chỉ số cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bảo đảm đánh giá chính xác, khách quan và công bằng kết quả triển khai cải cách hành chính tại các bộ, cơ quan ngang bộ, các địa phương.

Với mục tiêu xây dựng nền hành chính công chất lượng cao, công khai, minh bạch, dân chủ, tạo mọi điều kiện thuận lợi, cơ hội công bằng cho người dân, doanh nghiệp được tiếp cận nền hành chính công hiện đại, việc cải cách hành chính công và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức cần thiết phải hoàn thiện thêm các tiêu chí. Trong đó, cần lưu ý thiết kế tiêu chí đánh giá gắn cải cách hành chính công, đo lường sự hài lòng của người dân với việc đánh giá cơ quan hành chính nhà nước trong việc thực hiện phòng ngừa lợi ích cục bộ, lợi ích nhóm và chống tiêu cực, tham nhũng; đưa tiêu chí này và tiêu chí phục vụ người dân, doanh nghiệp lên hàng đầu. Kết quả đánh giá vừa qua mới chỉ là kết



quả bước đầu, phần nào phản ánh thực trạng công tác cải cách nhưng chưa đầy đủ, vì vậy, cần đặt ra các tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước một cách thực chất hơn trên cơ sở kết quả cụ thể của cải cách hành chính phải đem lại lợi ích thiết thực cho người dân, loại bỏ những điều kiện không cần thiết, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin nhằm cung cấp nhiều hơn dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4, giảm thiểu tối đa việc tiếp xúc trực tiếp của cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước, tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp được phục vụ một cách tốt nhất trong quá trình tiếp cận với dịch vụ công...

- Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu Chiến binh Việt Nam và các cơ quan liên quan triển khai đánh giá kết quả cải cách hành chính hàng năm và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bảo đảm chất lượng, hiệu quả, nâng cao cơ chế giám sát.

- Nghiên cứu, đề xuất cơ chế để các Ủy ban của Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các đoàn thể giám sát đầy đủ đối với hoạt động đánh giá Chỉ số cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói riêng và hoạt động cải cách hành chính nói chung.

Văn phòng Chính phủ thông báo để các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan liên quan biết, thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ, các Phó TTgCP (để b/c);
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Ban Thường trực UBTWMTQVN;
- TW Hội Cựu chiến binh Việt Nam;
- Thành viên BCĐCCHC, Văn phòng BCĐCCHC;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý, Thư ký TTgCP, các Vụ: PL, TH, TCCV, QHĐP, Công TTĐTTP;
- Lưu: VT, KSTT (2). NTQ 154

**KT. BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM  
PHÓ CHỦ NHIỆM**



**Nguyễn Xuân Thành**