

Số: 202/TB-VPCP

Hà Nội, ngày 04 tháng 6 năm 2019

**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 2018 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 2018**

Ngày 24 tháng 5 năm 2019, Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ dự, chủ trì Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 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 2018. Cùng dự và chủ trì Hội nghị với Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ có Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Trần Thanh Mẫn, Bộ trưởng Bộ Nội vụ Lê Vĩnh Tân và Thứ trưởng Bộ Nội vụ Nguyễn Trọng Thừa. Tham dự Hội nghị có các thành viên Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ; đại diện Lãnh đạo 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 các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; 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 kết quả Chương trình phối hợp giữa Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam với Bộ Nội vụ, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam với Bộ Nội vụ và các địa phương trong triển khai đo lường sự hài lòng người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018; Báo cáo kết quả triển khai và công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 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. Năm 2018, Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương đã có nhiều nỗ lực trong việc thực hiện cải cách hành chính và đã đạt được những kết quả nhất định, như: Trong công tác chỉ đạo điều hành, nhiều Nghị quyết của Chính phủ, Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ được ban hành nhằm thúc đẩy công tác xây dựng pháp luật, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cải thiện môi trường đầu tư



kinh doanh; chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh triển khai có hiệu quả các giải pháp hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp; nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong việc chấp hành pháp luật về ngân sách nhà nước và nhiều chỉ đạo yêu cầu làm rõ và xử lý các thông tin về vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính, các sai phạm trong tuyển dụng, bổ nhiệm cán bộ, công chức do cơ quan báo chí đăng tải. Các bộ, ngành đã tập trung cải thiện các chỉ số môi trường kinh doanh; chú trọng thúc đẩy tăng năng suất lao động, sức cạnh tranh trong từng ngành, từng lĩnh vực, từng địa bàn thuộc phạm vi quản lý với quyết tâm đưa Việt Nam vào nhóm ASEAN - 4 về năng lực cạnh tranh và môi trường kinh doanh. Các Tổ công tác của Thủ tướng Chính phủ đã phát huy được hiệu quả trong việc kiểm tra, theo dõi, chỉ đạo các địa phương giải quyết các vụ khiếu kiện phức tạp, đông người; theo dõi, đôn đốc các bộ, cơ quan, địa phương thực hiện các nhiệm vụ, kết luận, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng. Những kết quả đạt được trên các lĩnh vực cải cách hành chính của các bộ và các địa phương cơ bản đã được thể hiện tại kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018.

2. Bên cạnh đó, kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2018, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 đã chỉ ra một số tồn tại, hạn chế như: Một số bộ, ngành, địa phương vẫn chưa quan tâm đúng mức đến công tác cải cách hành chính, chưa thể hiện vai trò trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thúc đẩy cải cách, chưa tạo chuyên biến rõ rệt trong hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước. Công tác xây dựng pháp luật không bảo đảm tiến độ theo kế hoạch; việc điều chỉnh, xin rút, xin lùi thời hạn xây dựng văn bản theo Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh vẫn xảy ra thường xuyên; nhiều nơi, nhiều lúc thể chế còn thiếu tính hợp lý, tính khả thi chưa cao; còn tình trạng bộ, ngành, địa phương ban hành các quy định thủ tục hành chính trái thẩm quyền. Một số bộ, ngành công bố, công khai thủ tục hành chính còn chậm, chưa đúng quy định; tình trạng giải quyết thủ tục hành chính chậm, muộn vẫn còn xảy ra; việc xem xét, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của một số bộ, ngành, địa phương còn chưa đúng thời hạn, nhiều trường hợp xử lý còn chưa thấu đáo. Cơ cấu, số lượng lãnh đạo cấp phòng tại các đơn vị thuộc bộ và cơ quan chuyên môn cấp tỉnh ở một số nơi còn chưa hợp lý. Việc sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế còn khó khăn, vướng mắc, chưa đạt yêu cầu đề ra. Triển khai xây dựng và duy trì kiến trúc Chính phủ điện tử còn chậm, kết quả còn hạn chế; việc cung cấp, khai thác dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hiệu quả chưa cao.

3. Qua thực tiễn cho thấy, việc xác định Chỉ số cải cách hành chính trong thời gian qua vẫn chưa đề ra tiêu chí tính điểm, tích hợp điểm một cách hợp lý khiến kết quả chưa sát với thực tế, chưa bảo đảm tính công bằng, như: Những bộ, ngành ít thủ tục hành chính, ít điều kiện kinh doanh hoặc không có điều kiện

kinh doanh như Thanh tra Chính phủ, Ủy ban Dân tộc; những địa phương lớn, đông dân có nhiều hoạt động sản xuất kinh doanh, thương mại, dịch vụ, có nhiều dịch vụ liên quan đến người dân, doanh nghiệp; những tỉnh nhỏ, miền núi ít việc liên quan đến thủ tục hành chính đều được đánh giá trên cùng những tiêu chí giống nhau. Nhiều bộ, ngành, địa phương được đánh giá là thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, tuy nhiên, thực tế thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ, ngành, địa phương mình vẫn chưa tốt, còn tồn tại nhiều hạn chế, dư luận phản ánh nhiều, có xảy ra sai phạm, trì trệ, còn tình trạng người dân khiếu nại đông người phức tạp, kéo dài chưa được giải quyết.

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

Thực hiện phương châm hành động của Chính phủ năm 2019 là "kỷ cương, liêm chính, hành động, sáng tạo, bứt phá, hiệu quả", để nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính, khắc phục những tồn tại, bất cập trong thời gian vừa qua, trên cơ sở kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2018, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018, trong thời gian tới, các bộ, ngành, địa phương cần tập trung chỉ đạo, thực hiện tốt những nhiệm vụ sau đây:

1. Căn cứ kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2018, các bộ, ngành, địa phương kiểm điểm lại việc thực hiện công tác cải cách hành chính trong thời gian qua, đề ra các biện pháp khắc phục những hạn chế, yếu kém trong quá trình thực hiện, bên cạnh đó, khuyến khích, nhân rộng cách làm mới, mô hình hay tạo động lực thúc đẩy cải cách; sử dụng hiệu quả kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 trong chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính tại bộ, ngành, địa phương và có biện pháp phù hợp để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức; những địa phương có điều kiện phù hợp, thực hiện việc tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công như quy định của Chính phủ tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thể chế, trọng tâm là rà soát, hoàn thiện thể chế về kinh tế thị trường, thể chế về quản lý công chức, viên chức, về tổ chức bộ máy; khẩn trương hoàn thành việc thực thi các phương án đơn giản hóa, cắt giảm điều kiện kinh doanh và cải cách hoạt động kiểm tra chuyên ngành; 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 pháp luật; khắc phục triệt để tình trạng nợ đọng việc ban hành các văn bản quy định chi tiết thi hành luật, pháp lệnh.

3. Tập trung rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, trọng tâm là rà soát, cắt giảm thực chất điều kiện kinh doanh, danh mục sản phẩm hàng hóa phải kiểm tra chuyên ngành, các thủ tục hành chính đang là rào cản liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh; phát huy vai trò của Hội đồng tư vấn cải cách

thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ trong việc tăng cường đối thoại với cộng đồng doanh nghiệp, bộ, ngành, địa phương qua đó đề xuất các giải pháp, kiến nghị Thủ tướng Chính phủ tháo gỡ kịp thời những khó khăn, vướng mắc về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống người dân. Các bộ, ngành, địa phương tổ chức tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý; giảm tỷ lệ trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ; nghiêm túc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn; thực hiện việc kiện toàn, nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa theo yêu cầu của Thủ tướng tại Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08 tháng 8 năm 2018.

4. Đẩy mạnh việc đổi mới, sắp xếp và kiện toàn tổ chức các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng tinh gọn; hoạt động hiệu lực, hiệu quả; đẩy mạnh phân cấp và gắn kết chặt chẽ với các chính sách tinh giản biên chế trên cơ sở tổ chức triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại các Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW và Nghị quyết số 19-NQ/TW của Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII. Tiếp tục 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; tăng cường thanh tra, kiểm tra để kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp sai phạm trong tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức. Triển khai có hiệu quả các chính sách về tinh giản biên chế theo quy định.

5. Tập trung triển khai có hiệu quả các nhóm nhiệm vụ về xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử theo quy định tại Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07 tháng 3 năm 2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025; hoàn thành việc ban hành Kiến trúc Chính phủ điện tử cấp bộ, cấp tỉnh theo Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam phiên bản 2.0; thường xuyên rà soát, nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4. Các bộ, ngành, địa phương chú trọng đầu tư xây dựng và vận hành có hiệu quả Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử; thực hiện hiệu quả việc xử lý hồ sơ công việc trên môi trường điện tử và gửi nhận văn bản điện tử trong nội bộ các cơ quan hành chính nhà nước, nội bộ của từng bộ, ngành, địa phương; xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo bộ, cơ quan, địa phương theo đúng chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 451/QĐ-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019; tăng cường xây dựng, sử dụng hiệu quả các phần mềm quản lý, cơ sở dữ liệu dùng chung, bảo đảm quản lý thống nhất, đồng bộ và kết nối liên thông giữa Trung ương và địa phương.

6. Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành địa phương:

- Nghiên cứu đề xuất, sửa đổi, bổ sung các tiêu chí đánh giá Chỉ số cải cách hành chính trên cơ sở đánh giá thực chất công tác cải cách hành chính tại bộ, ngành, địa phương; đề xuất cách tính điểm, xếp hạng theo đặc điểm riêng



của từng bộ, ngành, địa phương gắn với kết quả thực hiện nhiệm vụ chính trị, bảo đảm chính xác, toàn diện, khách quan, công bằng, phù hợp với thực tiễn hoạt động của bộ, ngành, địa phương đó để kết quả đánh giá vừa mang tính biểu dương đối với những cơ quan, đơn vị làm tốt đang nỗ lực phấn đấu vươn lên có hiệu quả, khuyến khích, động viên phát triển phong trào thi đua cải cách hành chính, nhân lên các điển hình tiên tiến, đồng thời cũng mang ý nghĩa lớn, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

Các bộ, ngành, địa phương tập trung thực hiện cải cách hành chính một cách thực chất làm cơ sở cho việc đánh giá như đã nêu ở trên, đồng thời, lưu ý cắt giảm các thủ tục hành chính gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp nhưng phải bảo đảm yêu cầu quản lý nhà nước; cắt giảm các điều kiện kinh doanh gây trở ngại cho hoạt động sản xuất kinh doanh, đồng thời cần trọng với ngành nghề kinh doanh liên quan đến an ninh trật tự, an ninh chính trị, an toàn xã hội, những ngành nghề nhạy cảm liên quan đến thuần phong mỹ tục; quyết liệt hơn nữa trong việc tinh gọn bộ máy, đổi mới phương thức vận hành, cắt giảm thủ tục hành chính, giảm thiểu tình trạng bộ máy hành chính công kênh, qua nhiều khâu trung gian với cơ chế xin cho nhiều tiêu cực, tham nhũng, những nhiễu...

- Xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trên cơ sở thực hiện công tác điều tra xã hội học đúng đối tượng chịu tác động trực tiếp của các thủ tục hành chính, đồng thời, lấy ý kiến của Mặt trận tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể, hiệp hội và các doanh nghiệp.

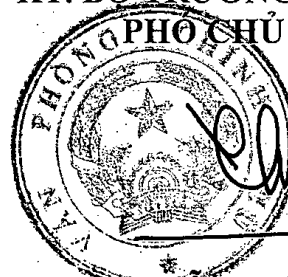
- Tổ chức Hội đồng Thẩm định xác định Chỉ số Cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực sự có đủ tầm, uy tín, năng lực gồm thành viên là Lãnh đạo các bộ, ngành, đại diện Mặt trận tổ quốc Việt Nam, các chuyên gia, một số Lãnh đạo địa phương theo luân phiên bảo đảm việc đánh giá khách quan, có chất lượng.

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 UBTTMTQVN;
- 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 TTĐTCP;
- Lưu: VT, KSTT (02). NTQ 43

**KT. BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**



**Nguyễn Xuân Thành**