

Chuyên đề 8

CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Khái niệm nền hành chính nhà nước

Nền hành chính nhà nước là một thuật ngữ được sử dụng nhiều trong hoạt động quản lý nhà nước hiện nay. Xét một cách chung nhất, *nền hành chính nhà nước là khái niệm được dùng để chỉ tất cả những yếu tố bảo đảm cho hoạt động hành chính nhà nước được tiến hành, bao gồm hệ thống thể chế hành chính nhà nước là nền tảng pháp lý cho hoạt động hành chính nhà nước, hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước hợp thành bộ máy hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức làm việc trong bộ máy đó để thực thi công vụ và các nguồn nhân lực vật chất cần thiết để tiến hành hoạt động hành chính bao gồm công sở, công sản và các nguồn lực tài chính khác.*

Nền hành chính của một quốc gia là một thể thống nhất, ở đó, các yếu tố cấu thành có một mối liên hệ gắn bó hữu cơ, chặt chẽ, tác động qua lại lẫn nhau. Nền hành chính nhà nước được điều hành thống nhất bởi Chính phủ nhằm bảo đảm tính hệ thống và ổn định trong phát triển kinh tế - xã hội. Do đó, để nền hành chính hoạt động tốt, hướng đến việc đạt được mục tiêu chung, cần đảm bảo sự thống nhất, hài hòa, đồng bộ giữa các yếu tố cấu thành và các chủ thể hành chính nhà nước ở các cấp trên cơ sở phân định rõ thẩm quyền, chức năng của chúng.

2. Khái niệm cải cách và cải cách hành chính nhà nước

a. Khái niệm cải cách

Thuật ngữ "cải cách" được sử dụng phổ biến trong ngôn ngữ phương Tây và phương Đông, được hiểu là một quá trình, một hoạt động có ý thức, có mục đích làm thay đổi, cải biến những cái cũ theo hướng tốt hơn hoặc thay thế cái cũ bằng cái mới. Theo cách hiểu chung nhất, *cải cách là những thay đổi có tính hệ thống và có mục đích nhằm làm cho một hệ thống hoạt động tốt hơn.* Cải cách có thể diễn ra ở những cấp độ, mức độ khác nhau. Cải cách còn được xem là

"Một biện pháp giải quyết những đòi hỏi của thực tiễn với mục tiêu rõ ràng, chương trình cụ thể và yêu cầu phải hoàn tất trong một thời gian nhất định"²⁸.

b. Khái niệm cải cách hành chính nhà nước

Theo Từ điển Luật học thì cải cách hành chính (CCHC) là một chủ trương, công cuộc có tính đổi mới nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động của nhà nước.

Theo quan điểm của Liên hiệp quốc thì CCHC là những nỗ lực có chủ định nhằm tạo nên những thay đổi cơ bản trong hệ thống hành chính nhà nước thông qua các cải cách có hệ thống hoặc thay đổi các phương thức để cải tiến ít nhất một trong những yếu tố cấu thành hành chính nhà nước: thể chế, cơ cấu tổ chức, nhân sự, tài chính công và tiến trình quản lý.²⁹

CCHC nhà nước chính là hoạt động có ý thức và mục đích của con người nhằm hợp lý hóa, hay khắc phục các khiếm khuyết trong hoạt động hành chính nhà nước.

CCHC nhà nước được hiểu là *những thay đổi có tính hệ thống, lâu dài và có mục đích nhằm làm cho hệ thống hành chính nhà nước hoạt động tốt hơn, thực hiện tốt hơn các chức năng, nhiệm vụ của mình*. CCHC được xác định là hành vi có tính hướng đích của con người nhằm cải biến nền hành chính của một quốc gia theo hướng hoàn thiện hơn, đáp ứng được những yêu cầu nội tại từ chính bên trong nền hành chính và những đòi hỏi từ xã hội, người dân và tổ chức.

3. Mục đích và vai trò của cải cách hành chính nhà nước

a. Mục đích cải cách hành chính nhà nước

Thứ nhất, CCHC có mục đích lớn nhất là phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp tốt hơn. Do đó, mức độ hài lòng của khách hàng là tiêu chí chính để đánh giá hiệu quả CCHC của mỗi cơ quan bộ ngành, địa phương nói riêng và cả nền hành chính nói chung.

²⁸ Hoàng Chí Bảo (2008), "*Cải cách thể chế ở Việt Nam trước thách thức của toàn cầu hóa*", Tạp chí Cộng sản (số 9), tr. 26 – 29

²⁹ Bộ Nội vụ (2013) *Chương trình bồi dưỡng công chức chuyên trách cải cách hành chính*, Hà Nội, 2013, tr.7.

Thứ hai, CCHC nhằm mục đích thay đổi và làm hợp lý hóa bộ máy hành chính, với mục đích tăng cường tính hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước. CCHC hướng tới mục đích chung nhất là làm cho hệ thống trở nên hiệu quả hơn, chất lượng các thể chế nhà nước đồng bộ, khả thi, đi vào cuộc sống, cơ chế hoạt động, chức năng, nhiệm vụ của bộ máy, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm việc trong các cơ quan nhà nước đạt hiệu quả, hiệu lực cao hơn.

Thứ ba, CCHC có mục đích là xây dựng một nền hành chính công chuyên nghiệp, hiện đại, vận hành thông suốt, hiệu quả, một nền hành chính trong sạch, vững mạnh, thống nhất, đồng bộ. Giảm thủ tục hành chính, quy trình hóa, minh bạch hóa, siết chặt kỷ cương hành chính do đó trở thành nhiệm vụ chính, cốt yếu của hoạt động này.

Thứ tư, CCHC hướng tới mục đích tăng cường khả năng thích ứng của nền hành chính trước những biến đổi không ngừng của bối cảnh bên trong và bên ngoài. Đồng thời, đây cũng là yêu cầu của một nền hành chính hiện đại trong bối cảnh hội nhập, toàn cầu hóa.

b. Vai trò của cải cách hành chính nhà nước

Thứ nhất, CCHC nhà nước có vai trò quan trọng để đổi mới phương thức hoạt động của nền hành chính, từ nội dung, phương pháp, lề lối làm việc, thống nhất từ trung ương tới địa phương.

Thứ hai, CCHC thúc đẩy quá trình dân chủ, củng cố niềm tin của người dân, tăng cường sự tham gia của người dân vào hoạt động của hành chính nhà nước nói riêng, hoạt động quản lý nhà nước nói chung.

Thứ ba, CCHC giúp kiểm soát tốt hơn hoạt động hành chính nhà nước - vốn là hoạt động có tính phức tạp, nhạy cảm.

Thứ tư, CCHC có vai trò thúc đẩy, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức trong hệ thống hành chính nhà nước.

Thứ năm, CCHC giúp nâng cao chất lượng dịch vụ công, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân, tổ chức.

II. XU HƯỚNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI

Hiện nay, cải cách khu vực công ở các quốc gia trên thế giới trở thành một hoạt động phổ biến, có những điểm chung trong nội dung, phương thức, biện pháp tiến hành cải cách. Các nước tập trung vào CCHC với những nhiệm vụ trọng tâm xác định rõ vai trò của Nhà nước (Chính phủ), đẩy mạnh phân quyền, tư nhân hóa (xã hội hóa), cắt giảm chi tiêu ngân sách, hoàn thiện thể chế, chính sách, pháp luật, tinh gọn bộ máy, nâng cao năng lực đội ngũ công chức, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, hiện đại hóa nhằm giúp nền hành chính thông suốt, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, đáp ứng các yêu cầu của công dân, doanh nghiệp, thích ứng với thay đổi xã hội và hội nhập thế giới.

Tuy nhiên, xuất phát từ trình độ phát triển của nền hành chính, từ điểm đặc thù về tự nhiên, địa lý, kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội, lịch sử, tôn giáo,... của từng quốc gia, CCHC ở các nước có nhiều điểm khác biệt. Phạm vi, nội dung, mục tiêu, cấp độ, tiêu chí của cải cách cũng khác nhau giữa các nước, giữa các giai đoạn, thời kỳ nhất định.

1. Cải cách hành chính nhà nước của Mỹ

Kể từ năm 1992, phong trào "Sáng tạo lại Chính phủ" được khởi xướng có ảnh hưởng lớn đến quá trình cải cách công vụ của Mỹ với 10 nguyên tắc cải cách cho Chính phủ³⁰.

a. Về cải cách tổ chức bộ máy

Là quốc gia phân quyền mạnh mẽ, Mỹ quy định trong Hiến pháp Liên bang: "Sẽ đảm bảo cho mỗi bang trong Liên bang này một thể chế chính quyền Cộng hòa"(Khoản 4 Điều 4)³¹. Trên cơ sở đó, Chính quyền địa phương được trao quyền chủ động mạnh mẽ trong quản lý trên địa bàn, nhờ đó chính quyền địa phương đã đại diện tốt hơn cho cộng đồng mà mình phục vụ, đảm bảo minh

³⁰ Xem thêm Đào Thị Thanh Thủy (2013), *Cải cách hoạt động cung ứng dịch vụ công của Chính phủ Hoa Kỳ*, Tạp chí Tổ chức nhà nước số 5/2013.

³¹ *The Constitution of the United States of America with Explanatory Notes* (2004), adapted from The World Book Encyclopedia, International Information Program, Department of State of the U.S., pg73.

bạch và dễ tiếp cận hơn với công dân trong quá trình hoạt động. Với tinh thần "Sáng tạo lại Chính phủ", Chính quyền địa phương ở Mỹ đã tự chuyển mình một cách hữu hiệu sang mô hình chính quyền với tinh thần doanh nghiệp. Mô hình này đang phát triển mạnh trong những năm gần đây với phong trào đổi mới hoạt động của Chính phủ theo hướng doanh nghiệp bằng cách thuê một nhà quản lý chuyên nghiệp để quản lý và thi hành chính sách do Hội đồng thành phố lập ra.

b. Về cải cách công vụ

Nguyên tắc tuyển dụng thi tuyển là công bằng, công khai, mở, cạnh tranh. Công bằng thể hiện trên hai phương diện chính là công bằng về cơ hội và công bằng trong đánh giá chất lượng của người dự tuyển qua kết quả thi tuyển, tập trung vào điều kiện về năng lực chuyên môn theo đúng "chế độ thực tài".³²

c. Về cải cách ngân sách

Một trong những cải cách nổi bật về ngân sách trong những năm gần đây của Mỹ là quy định "ngân sách kiểm soát chi"³³ Quy định này cho phép ngân sách của chính quyền địa phương trong trường hợp không chi hết ngân sách năm đó được linh hoạt chuyển sang năm sau, thay vì việc bị cắt giảm. Chính vì sự linh hoạt của ngân sách như cách làm của một doanh nghiệp, cải cách này giúp chính quyền địa phương Mỹ hoạt động hiệu quả hơn.

d. Về hiện đại hóa nền hành chính

Nước Mỹ đã xây dựng và thực hiện hiệu quả chính quyền điện tử từ những năm 2000 cho đến nay. Vào những năm 2000, trong số 84% cổng web điện tử của các bang Hoa Kỳ, các dịch vụ công được tổ chức dựa trên những nhu cầu nảy sinh thường xuyên nhất trong cuộc sống hàng ngày của người Mỹ. Cổng điện tử của Khối thịnh vượng chung bang Virginia cung cấp trang "Tìm kiếm nhanh" (Find it Fast) liên kết tới hơn 35 dịch vụ công được người dân tiếp cận nhiều nhất. Từ trang này, bất cứ ai cũng có thể liên kết trực tiếp với các dịch vụ cấp phép kinh doanh, đặt chỗ công viên và khu cắm trại của Nhà nước, chứng

³² Tạ Ngọc Hải, *Một vài thông tin về chế độ công vụ của Anh và Hoa Kỳ*, Tạp chí Tổ chức nhà nước.

³³ Ted Gaebler, David Osborne (1997), *Đổi mới hoạt động của chính phủ - tinh thần doanh nghiệp đang làm thay đổi khu vực công cộng như thế nào*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội, tr25.

thực khai sinh,... mà không cần biết tổ chức chính quyền nào giải quyết những yêu cầu đó³⁴.

2. Cải cách hành chính nhà nước của Úc

Nước Úc (Australia) rất chú trọng đến CCHC và coi đây là một nhiệm vụ mang tầm quốc gia.

a. Nỗ lực ở tầm Chính phủ

Tháng 9/2009, với mong muốn có được những cải cách toàn diện, Thủ tướng Australia thành lập một Nhóm Tư vấn để xem xét, đánh giá lại nền hành chính và xây dựng, phát triển một kế hoạch cải cách. Nhóm Tư vấn đề xuất 4 lĩnh vực cải cách, gồm các nhiệm vụ cụ thể: Đáp ứng các nhu cầu của công dân; xây dựng một mối quan hệ mật thiết với công dân thông qua việc cung cấp tốt hơn các dịch vụ công và sự tham gia rộng rãi của công dân trong các hoạt động của Chính phủ; tăng cường cung cấp các dịch vụ công, các chính sách lớn, những khó khăn và thách thức của hoạt động ban hành chính sách; đầu tư phát triển năng lực đội ngũ cán bộ công quyền thông qua quy trình đào tạo và tuyển dụng được cải tiến; tập trung mạnh mẽ vào hiệu quả và chất lượng công việc của cán bộ công chức và các cơ quan nhà nước, bảo đảm hoạt động của các cơ quan nhanh chóng, có kế hoạch và hiệu suất cao.

b. Kế hoạch cải cách hành chính

Trên cơ sở chỉ đạo của Nhóm Tư vấn, Chính phủ Australia đã thông qua Kế hoạch cải cách từ năm 2010, Văn phòng Thủ tướng và Nội các chịu trách nhiệm chính và đóng vai trò quan trọng trong quá trình triển khai và thực hiện. Kế hoạch hướng tới mục tiêu bảo đảm vì lợi ích lâu dài của Chính phủ và người dân, khuyến khích thông tin phản hồi từ công chúng, liên kết tốt hơn với các bên liên quan và trách nhiệm của công dân. Kế hoạch cải cách đặt người dân ở vị trí trung tâm của mục tiêu cải cách dịch vụ công, hướng tới một nền công vụ tốt nhất thế giới. Kế hoạch gồm 9 nhóm lĩnh vực và 28 mục tiêu cụ thể³⁵.

³⁴ Sharon Crouch Steidel, *Using E-Government, Effects of the Digital Revolution*, from *State and Local Government: Adapting to Change*, An Electronic Journal of the U.S Department of State, Volume 8, Number 2, October 2003, pg 29.

³⁵ <http://baochinhphu.vn/Quoc-te/Australia-Xay-dung-nen-hanh-chinh-cong-hieu-qua/178779.vgp>

c. Chú trọng cải cách công vụ

CCHC ở nước Úc đặc biệt coi trọng cải cách công vụ. Quốc gia này tập trung vào việc nâng cao năng lực nguồn nhân lực trong nền công vụ, coi đó như là yếu tố bảo đảm CCHC một cách bền vững. Chính phủ đầu tư phát triển năng lực đội ngũ công chức bằng các biện pháp cụ thể như đổi mới quy trình đào tạo và tuyển dụng; tập trung nâng hiệu quả và chất lượng công việc của công chức và các cơ quan nhà nước.

3. Cải cách hành chính nhà nước của Nhật Bản

CCHC của Nhật Bản là một quá trình kết hợp giữa việc học hỏi kinh nghiệm nước ngoài với phát huy những giá trị truyền thống, đặc thù của nước mình. Trên cơ sở nghiên cứu các mô hình đổi mới, đúc rút kinh nghiệm cải cách (chủ yếu từ các nước Phương Tây) và vận dụng phù hợp với truyền thống văn hóa của mình³⁶.

Chương trình CCHC của Nhật Bản được thực hiện với 3 trọng tâm ưu tiên: Cắt giảm chi phí hành chính để hạn chế thâm hụt ngân sách (thực hiện nguyên tắc “mức tối đa bằng 0” - tức mức tăng của ngân sách chi cho hoạt động hành chính so với năm trước phải bằng 0); giảm biên chế viên chức hành chính đi đôi với cải cách lương hưu; giảm thiểu số lượng tổ chức kinh tế nhà nước và hợp lý hóa công tác quản lý, tập trung đơn giản hóa thủ tục hành chính³⁷.

a. Về cải cách thể chế

Cải cách Chính phủ hướng tới nhiệm vụ là hoạch định được những chính sách chiến lược, toàn diện để đáp ứng với bối cảnh trong nước và quốc tế có nhiều biến đổi. Vì thế, Nhật Bản cũng chủ trương xây dựng chính sách, quy định điểm linh hoạt, mềm dẻo. Hàng loạt các bộ luật được xây dựng như Luật Thủ tục hành chính, Luật Tiếp cận thông tin (Tự do thông tin), Luật Bảo vệ thông tin cá nhân, Luật về người tư vấn hành chính, Luật Khiếu nại hành chính, Luật Đạo đức đối với công chức Trung ương,...

³⁶ Phạm Đức Toàn (2016) *Vài nét về cải cách hành chính và đổi mới khu vực công của Nhật Bản* <http://isos.gov.vn/Thongtinchitiet/tabid/84/ArticleId/1294/language/vi-VN/Vai-net-v-c-i-cach-hanh-chinh-va-d-i-m-i-khu-v-c-cong-c-a-Nh-t-B-n.aspx>

³⁷ Phạm Đức Toàn (2016) Tlđđ.

b. Về cải cách tổ chức bộ máy

Mục tiêu cải cách của Nhật Bản là xây dựng một Chính phủ có bộ máy gọn nhẹ, hiệu quả: tăng cường sự lãnh đạo, tập trung quyền lực của Thủ tướng và Nội các; tổ chức lại các bộ theo hướng giảm số lượng các bộ; xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính độc lập. Chức năng thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ công được tách khỏi các Bộ; tư nhân hóa những công việc có thể tư nhân hóa được, qua đó khiến bộ máy trở nên tinh gọn. Với chính quyền địa phương, Nhật Bản đẩy mạnh phân quyền, địa phương có quyền tự quản cao, có thể ban hành các quy định pháp luật, quyết định về cơ cấu hành chính của mình.

c. Về cải cách công vụ

Điểm thành công trong cải cách công vụ của Nhật Bản chính là ở khâu tuyển dụng công chức, thi tuyển để lựa chọn, bố trí đúng người, đúng việc với vai trò của Cơ quan Nhân sự quốc gia- một cơ quan độc lập.

Nền công vụ Nhật Bản vẫn áp dụng chế độ tuyển dụng “suốt đời”, đề cao tính chuyên nghiệp, thâm niên công tác, tập trung sử dụng một cách tối ưu nguồn nhân lực có kinh nghiệm trong hệ thống công vụ của mình. Từ năm 2012, Nhật Bản bắt đầu quan tâm xác định lộ trình thăng tiến của công chức dựa trên năng lực và kết quả công tác (không chỉ dựa trên bằng cấp chuyên môn, kết quả thi đầu vào công chức và thâm niên công tác như trước). Công tác phát triển đội ngũ công chức lãnh đạo trong Chính phủ Trung ương được đặc biệt chú trọng³⁸. Chính phủ chú trọng xây dựng hình ảnh đội ngũ công bộc tâm huyết phục vụ nhân dân. Họ vận dụng nhiều biện pháp của Tổ chức Minh bạch Quốc tế và các khuyến nghị của OECD (1998) để nâng cao các hành vi đạo đức trong hệ thống công vụ và phòng chống tiêu cực, tham nhũng. Phẩm chất đạo đức và ý thức công dân của công chức, cũng như việc bồi dưỡng, nâng cao năng lực chuyên môn cho công chức, chú trọng năng lực và kết quả công tác của công chức là những vấn đề mà Chính phủ Nhật Bản hết sức quan tâm.

³⁸ Phạm Đức Toàn (2016) *Tlđđ*.

d. Về tinh thần phục vụ của nền hành chính

Trong quá trình cải cách, người dân được coi là người chủ của Chính phủ (công dân); là đối tượng phục vụ của Chính phủ (khách hàng); là người cộng sự của Chính phủ (đồng nghiệp, đồng đội). Mọi cải cách của Chính phủ đều hướng tới việc người dân, doanh nghiệp được phục vụ tốt hơn, hài lòng hơn về nền hành chính.

4. Cải cách hành chính nhà nước của Hàn Quốc

CCHC tại Hàn Quốc được bắt đầu tiến hành vào năm 1998 trong bối cảnh Hàn Quốc đang nỗ lực vượt qua khủng hoảng kinh tế năm 1997. Chính vì thế, nguyên tắc chủ đạo của chính sách cải cách là nhằm đạt được sự phát triển song song của dân chủ và một nền kinh tế thị trường³⁹.

Trọng tâm của CCHC ở Hàn Quốc là tái cơ cấu, tinh gọn nhẹ bộ máy hành chính, áp dụng nguyên tắc cạnh tranh và đề cao chất lượng thực thi công việc. Chính phủ đã xây dựng được một hệ thống tiêu chí và đánh giá cải cách, áp dụng thống nhất trong quản lý CCHC, yêu cầu các bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, theo định kỳ, phải nộp báo cáo cải cách hàng quý cho Ủy ban CCHC (RRC).

a. Về cải cách thể chế

Chính phủ tập trung cải cách thể chế, thủ tục hành chính trên 4 lĩnh vực được ưu tiên sửa đổi về thể chế là: quản lý hành chính, nhân sự, quản lý tài chính; quản lý doanh nghiệp công và quản lý lao động. Điều này phù hợp với bối cảnh nền kinh tế Hàn Quốc cũng như mục tiêu "bảo đảm sự thích ứng với sự phát triển của thị trường theo hướng chuyển từ quản lý chặt sang định hướng mở". Năm 1997, Luật cơ bản về pháp quy hành chính (The Basic Act on Administrative Regulation) đã được ban hành. Trên tinh thần chỉ đạo của chính phủ, mỗi bộ, ngành đều phải trình Tổng thống kế hoạch giảm thiểu thủ tục trong phạm vi ngành mình quản lý và cam kết nỗ lực triển khai sau khi được phê duyệt.

³⁹ Văn Cường, *Cải cách hành chính ở Hàn Quốc*, Tạp chí Tổ chức nhà nước điện tử http://tcnn.vn/Plus.aspx/vi/News/125/0/1010073/0/19041/Cai_cach_hanh_chinh_o_Han_Quoc

b. Về cải cách công vụ

Hàn Quốc tập trung đổi mới cơ chế tuyển dụng công chức, đảm bảo nguyên tắc công bằng, minh bạch, công khai, cạnh tranh. Điều này khiến cho cuộc thi tuyển công chức được tiến hành nghiêm túc, công chức trở thành nghề được tôn trọng cao trong xã hội. Đồng thời, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng công chức được đa dạng hoá các loại hình và cách thức đào tạo. Viện đào tạo công chức hành chính Hàn Quốc (COTI) có tới 50 chương trình đào tạo khác nhau, với nhiều mức thời gian từ 3 tháng đến 1 năm cho từng loại chức danh chuyên môn.

c. Về hiện đại hóa nền hành chính

Điểm nổi bật nhất trong CCHC ở Hàn Quốc là thành công trong việc xây dựng chính phủ điện tử, thuộc diện hiện đại nhất thế giới hiện nay và là mẫu hình học tập của nhiều quốc gia trên thế giới. Hàn Quốc đã hoàn tất việc kết nối mạng trực tuyến từ trung ương đến địa phương, tạo hạ tầng thuận lợi cho việc xử lý công việc hành chính trong toàn bộ nền hành chính thông qua mạng điện tử. Đề án mang tên "Hệ thống mở" (Open System) đã được hoàn tất và đưa vào vận hành. Mọi công dân có thể thông qua mạng theo dõi tiến độ và kết quả cơ quan hành chính giải quyết những yêu cầu hay công việc của mình đến công chức và cơ quan hành chính, từ đó, công chức có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích cho người dân về thủ tục thông qua mạng internet. Nhờ đó, hoạt động hành chính được năng suất hơn, minh bạch hơn, giúp tiết kiệm thời gian, công sức, khắc phục cơ bản tình trạng tham nhũng, sách nhiễu của cán bộ công chức.

III. CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC Ở VIỆT NAM

1. Sự cần thiết phải cải cách hành chính nhà nước ở Việt Nam

a. Những nguyên nhân khách quan

- CCHC xuất phát từ yêu cầu của sự phát triển xã hội, đặc biệt là yêu cầu của phát triển kinh tế. Trong bối cảnh nước ta đổi mới nền kinh tế, xây dựng nền kinh tế thị trường định hướng XHCN, cần tạo lập được một hệ thống thể chế đầy đủ, đồng bộ, phù hợp với yêu cầu phát triển nền kinh tế thị trường định hướng XHCN cũng như để quản lý, hỗ trợ, thúc đẩy các hoạt động kinh tế- xã hội.

Nền hành chính cần chuyển biến để xóa bỏ tư duy, cách nghĩ, cách làm của thể chế quản lý tập trung quan liêu, bao cấp sang xây dựng nền hành chính kiến tạo, hành động, liêm chính, phục vụ.

- Hội nhập quốc tế và khu vực đã và đang tác động mạnh mẽ tới mọi nền hành chính, đặt ra yêu cầu CCHC mạnh mẽ. Đây vừa là thời cơ, thuận lợi, vừa đặt ra thách thức mới đối với nền hành chính Việt Nam trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang mở cửa, hội nhập để phát triển. Trong điều kiện kinh tế mở, có tính toàn cầu, đòi hỏi phải nhanh chóng tạo lập đồng bộ hệ thống thể chế kinh tế, thể chế hành chính phù hợp với thông lệ chung của thế giới; bộ máy tinh gọn, được tổ chức khoa học, đội ngũ cán bộ, công chức có trình độ, năng lực, trách nhiệm, đạo đức,... giúp hòa nhập khu vực và cộng đồng quốc tế, rút ngắn khoảng cách giữa Việt Nam với thế giới.

- Quá trình dân chủ hóa đời sống xã hội ngày càng mạnh mẽ. Hiện nay, quá trình dân chủ đang phát triển mạnh mẽ, thu hút sự tham gia của người dân ngày càng nhiều hơn vào hoạt động quản lý nhà nước. Người dân với trình độ dân trí tăng lên, hiểu biết pháp luật cao, ý thức sâu sắc hơn về vị trí, vai trò của mình, đặt ra những yêu cầu về "dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra". Từ đó, yêu cầu về tính công khai, minh bạch trong thể chế, chính sách, thủ tục hành chính, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ được đặt ra bức thiết đòi hỏi nền hành chính phải có những bước cải cách mạnh mẽ, quyết liệt, triệt để và đồng bộ và cam kết mạnh mẽ về một nền hành chính phục vụ, hiện đại.

- Khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin phát triển tác động trực tiếp tới yêu cầu CCHC. Khoa học công nghệ không ngừng đem lại những tiến bộ vượt bậc cho nhân loại, tạo ra những khả năng hoàn toàn mới và có tác động sâu sắc đối với các hệ thống chính trị, xã hội, kinh tế của thế giới, làm thay đổi căn bản phương thức sản xuất, lực lượng sản xuất, thay đổi lối sống, phong cách làm việc, cách thức giao tiếp của chúng ta. Khoa học công nghệ phát triển mở ra nhiều cơ hội cho Việt Nam trong đổi mới sáng tạo, nâng cao năng lực sản xuất, sức cạnh tranh, rút ngắn khoảng cách phát triển. Trong bối cảnh đó, nền

hành chính Việt Nam cần có phản ứng kịp thời về mặt chính sách để thích ứng, tăng cường năng lực, để nắm bắt cơ hội, những thời cơ mà nó mang lại. Nếu không, nền hành chính sẽ bị tụt hậu kéo theo việc giảm sút, thậm chí cản trở các cơ hội phát triển và hội nhập của nền kinh tế.

b. Những nguyên nhân chủ quan

Yêu cầu bức thiết phải CCHC xuất phát từ chính sự kém hiệu quả, hiệu lực của bản thân nền hành chính Việt Nam hiện nay. Sự yếu kém này được bộc lộ trên nhiều phương diện:

- Thể chế hành chính, trong đó có thủ tục hành chính nhìn chung vẫn còn nhiều phức tạp, rườm rà, gây không ít phiền toái cho doanh nghiệp và người dân; vẫn mang nặng cơ chế “xin – cho”. Thể chế về tổ chức, hoạt động của bộ máy Nhà nước, về thực thi công vụ của các cơ quan hành chính, của mỗi cán bộ, công chức vẫn chưa đủ rõ và cụ thể, còn chậm đổi mới, chông chéo, phức tạp, gây khó dễ cho người dân và doanh nghiệp, chưa phù hợp với thông lệ chung của thế giới.

- Tổ chức bộ máy hành chính còn nhiều bất cập. Việc điều chỉnh, đổi mới chức năng, nhiệm vụ của cả bộ máy hành chính Nhà nước cũng như của từng cấp, từng cơ quan hành chính còn hình thức, chưa phù hợp với yêu cầu phát triển nền kinh tế hiện nay. Bộ máy chồng chéo, nhiều tầng nấc, song trùng chức năng, thẩm quyền và sức ỳ, sự trì trệ, quan liêu. Tổ chức bộ máy thiếu khoa học, còn máy móc, cứng nhắc. Việc phân cấp Trung ương- địa phương vẫn còn nhiều hạn chế, chậm chạp, chính quyền địa phương còn thiếu các điều kiện cần thiết để phát huy tính chủ động, sáng tạo, linh hoạt trong quản lý trên địa bàn.

- Đội ngũ cán bộ, công chức còn nhiều hạn chế cả về số lượng, chất lượng. Công chức vừa thiếu lại vừa thừa, ở khía cạnh thiếu những công chức có năng lực, có đạo đức, có tính chuyên nghiệp. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức còn nhiều mặt chưa đáp ứng được yêu cầu, còn yếu cả về kiến thức, kỹ năng thực thi công vụ, trình độ ngoại ngữ, tin học, tinh thần trách nhiệm và phục vụ. Một bộ phận cán bộ, công chức suy thoái về phẩm chất đạo đức, lối sống, tham nhũng, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước yêu cầu của người dân và tổ chức.

- Cơ chế quản lý ngân sách, tài sản công còn nhiều yếu kém, bất hợp lý, chưa khuyến khích tính chủ động và tự chịu trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân thụ hưởng ngân sách. Những quy định, cách thức quản lý còn bất cập tạo nhiều kẽ hở cho tình trạng lãng phí, tham nhũng phổ biến, tràn lan, chậm được khắc phục.

3. Những khó khăn, thách thức trong cải cách hành chính nhà nước ở nước ta hiện nay

Thứ nhất, CCHC nhà nước Việt Nam đã trải qua một chặng đường dài nhưng thách thức lớn nhất đối với yêu cầu xây dựng hệ thống hành chính nhà nước trong sạch, vững mạnh, quản lý có hiệu lực, hiệu quả là những yếu kém kéo dài của bộ máy hành chính nhà nước, sự lạc hậu so với mặt bằng trong khu vực và thế giới, tệ quan liêu, nạn tham nhũng, sự thoái hóa về phẩm chất, đạo đức của một bộ phận cán bộ, công chức khiến niềm tin của người dân, doanh nghiệp đối với nền hành chính suy giảm. Trình độ hiểu biết và kỹ năng của cán bộ, công chức để xử lý các vấn đề quản lý tầm vĩ mô và vi mô đạt thấp, chưa đáp ứng yêu cầu của một nền hành chính hiện đại. Sức ỳ của cơ chế tập trung, quan liêu, bao cấp còn ảnh hưởng khá nặng đến nếp nghĩ, phong cách làm việc của một bộ phận cán bộ, công chức, trong khi đó cuộc cải cách lại được tiến hành trong điều kiện còn thiếu kiến thức và kinh nghiệm QLNN trong cơ chế kinh tế mới, trước yêu cầu xây dựng hệ thống hành chính nhà nước dân chủ và hiện đại, thích ứng được với thực tiễn.

Thứ hai, vấn đề đặt ra với CCHC phải đảm bảo sự hài hòa, thống nhất, đồng bộ của CCHC với các cuộc cải cách khác trong hệ thống chính trị. CCHC được đặt trong tổng thể đổi mới hệ thống chính trị và cải cách bộ máy nhà nước nói chung. Việt Nam cùng một lúc tiến hành một loạt các cải cách: cải cách lập pháp, cải cách tư pháp, cải cách kinh tế, cải cách giáo dục... Mỗi cuộc cải cách theo đuổi các mục tiêu, kết quả riêng, tuy nhiên những đặc thù của từng cuộc cải cách vẫn nằm trong mối quan hệ tổng thể, phải đảm bảo hài hòa, thống nhất. Chính vì vậy, tính đồng bộ giữa các cuộc cải cách này có ý nghĩa quan trọng, nó tạo ra sự thống nhất ở tầm vĩ mô như hoạch định thể chế, chính sách, pháp luật.

Thứ ba, CCHC là công việc khó khăn, phức tạp, lâu dài và gặp nhiều lực cản. Hoạt động hành chính nhà nước cũng là lĩnh vực nhạy cảm, ảnh hưởng trực tiếp, thường xuyên tới quyền và lợi ích hàng ngày của người dân, do đó được người dân, doanh nghiệp quan tâm đặc biệt. Tuy được xác định là nhiệm vụ trọng tâm, đòi hỏi sự đồng thuận của cả hệ thống chính trị nhưng khâu tổ chức triển khai thực hiện từ trung ương đến địa phương chưa ngang tầm nhiệm vụ. Hiện tại vẫn thiếu một giải pháp căn thiết đủ tầm về mặt chỉ đạo để bảo đảm sự kết nối có hiệu quả. Đồng thời, còn nhiều vấn đề quan trọng, có ý nghĩa quyết định đối với việc xác định nội dung và phương thức tiến hành cải cách bộ máy nhà nước, CCHC, xây dựng Nhà nước pháp quyền Việt Nam XHCN cần phải tiếp tục nghiên cứu. Có thể nói gần như các yếu tố cấu thành cơ bản của nền hành chính quốc gia đều đòi hỏi phải cải cách, thay đổi. Chính vì vậy, việc triển khai không đơn giản và cũng không thể sớm đạt kết quả⁴⁰.

Thứ tư, CCHC ở mỗi quốc gia cũng như ở Việt Nam hiện nay không thể có một hình mẫu cụ thể. Tiến hành cải cách trên tinh thần học hỏi những kinh nghiệm của các nước trong khu vực và trên thế giới và vận dụng hợp lý, linh hoạt phù hợp với bối cảnh, điều kiện Việt Nam. Phạm vi và quy mô rộng lớn của CCHC đòi hỏi phải tiến hành một cách liên tục, với quyết tâm cao, vừa làm vừa nghiên cứu, tổng kết thử nghiệm những mô hình tổ chức và quản lý mới. Thách thức, khó khăn này đặt ra cho nền hành chính Việt Nam những yêu cầu mới trong những giai đoạn, bối cảnh, tình hình mới hiện nay.

Thứ năm, CCHC đang đứng trước những thời cơ và thách thức lớn của quá trình toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế, của quá trình phát triển nền kinh tế thị trường định hướng XHCN. Trong điều kiện kinh tế mở, có tính toàn cầu, đòi hỏi phải nhanh chóng tạo lập đồng bộ hệ thống thể chế kinh tế, thể chế hành chính phù hợp với thông lệ chung của thế giới; phải đổi mới tổ chức bộ máy và nâng cao trình độ, năng lực, trách nhiệm của cán bộ, công chức để có thể hòa nhập vào cộng đồng quốc tế, cộng đồng khu vực, trong khi chúng ta đang ở một

⁴⁰ Bộ Nội vụ (2013), Tlđđ, tr. 21.

khoảng cách khá xa so với thế giới. Đồng thời, sự vận hành nền kinh tế theo các quy luật của thị trường sẽ tác động sâu sắc và đặt ra yêu cầu phải đổi mới mạnh mẽ vai trò, chức năng của Nhà nước nói chung và của nền hành chính nhà nước nói riêng, đòi hỏi phải chuyển mạnh sang nền hành chính “phục vụ”, xóa bỏ triệt để cơ chế “xin - cho”, tạo ra “sân chơi”, “luật chơi” phù hợp với quy luật của thị trường, tôn trọng và tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp.

4. Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước ở Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020 và những năm tiếp theo

a. Quan điểm cải cách hành chính nhà nước

- Cải cách hành chính phải được tiến hành trong tổng thể đổi mới hệ thống chính trị, đổi mới phương thức lãnh đạo của Đảng, cải cách bộ máy nhà nước nói chung.

- CCHC phải đáp ứng yêu cầu hoàn thiện nhanh và đồng bộ thể chế kinh tế thị trường định hướng XHCN, bảo đảm thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức và góp phần tích cực chống quan liêu, hách dịch, phòng và chống tham nhũng.

- Thông qua cải cách, tiếp tục làm rõ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan hành chính, thực hiện phân định rõ trách nhiệm giữa các cấp chính quyền, giữa chính quyền đô thị và chính quyền nông thôn, giữa tập thể và người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất và trình độ, năng lực, đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước.

- CCHC phải hướng tới xây dựng một nền hành chính hiện đại, ứng dụng có hiệu quả thành tựu phát triển của khoa học- công nghệ, nhất là công nghệ thông tin.

- Các chủ trương, giải pháp CCHC phải đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam XHCN, đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá.

- CCHC phải được tiến hành đồng bộ, vững chắc, có trọng tâm, trọng điểm, phù hợp với điều kiện lịch sử cụ thể và bảo đảm sự phát triển ổn định, bền vững của đất nước.

b. Mục tiêu cải cách hành chính nhà nước

- Đẩy mạnh CCHC nhằm tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền XHCN; xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại; đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất và năng lực; hệ thống các cơ quan nhà nước hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với thể chế kinh tế thị trường định hướng XHCN và hội nhập kinh tế quốc tế; đáp ứng tốt yêu cầu phát triển nhanh và bền vững của đất nước.

- Xây dựng, hoàn thiện hệ thống thể chế kinh tế thị trường định hướng XHCN 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.

c. Nội dung cải cách hành chính nhà nước

CCHC nhà nước giai đoạn hiện nay tập trung vào 06 nội dung chính như sau:

- Một là, cải cách thể chế

Cải cách thể chế tập trung vào việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật trên cơ sở Hiến pháp năm 2013. Đó là đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật, nhằm bảo đảm tính hợp hiến, hợp pháp, tính đồng bộ, cụ thể và khả thi của các văn bản quy phạm pháp luật; đảm bảo tính phù hợp của hệ thống thể chế, pháp luật, chính sách của Việt Nam với những điều ước, cam kết,

thỏa thuận quốc tế mà Việt Nam tham gia kí kết. Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách, trước hết là thể chế kinh tế thị trường định hướng XHCN, bảo đảm sự phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội hiện nay; Sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về xã hội hóa theo hướng quy định rõ phạm vi, cơ chế tác động và trách nhiệm của Nhà nước trong việc quản lý nền kinh tế- xã hội, quy định về tổ chức và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước theo hướng tinh gọn, tăng cường hiệu lực, hiệu quả; quy định về mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân, trọng tâm là bảo đảm và phát huy quyền làm chủ của nhân dân, lấy ý kiến của nhân dân trước khi quyết định các chủ trương, chính sách quan trọng và về quyền giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- *Hai là, cải cách thủ tục hành chính*

Nội dung cải cách tập trung vào nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trong tất cả các lĩnh vực, giữa các cơ quan hành chính nhà nước, các ngành, các cấp và trong nội bộ từng cơ quan hành chính nhà nước, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân, doanh nghiệp: cắt giảm thủ tục hành chính, kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính bằng các hình thức thiết thực và thích hợp; thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước; duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; Đồng thời, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- *Ba là, cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước*

Nội dung cải cách tập trung vào tiến hành tổng rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế hiện có của các cơ quan thuộc bộ máy hành chính nhà nước ở trung ương và địa phương; trên cơ sở đó, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, đơn vị nhằm khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng,

nhệm vụ, quyền hạn, đảm bảo bộ máy tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả; Hoàn thiện cơ chế phân cấp, tăng cường giám sát, kiểm tra, thanh tra, đồng thời, đề cao vai trò chủ động, tinh thần trách nhiệm, nâng cao năng lực của từng cấp, từng ngành; xây dựng mô hình chính quyền đô thị và chính quyền nông thôn phù hợp. Đối với đơn vị sự nghiệp công lập, thực hiện cải cách và triển khai trên diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công, nâng cao chất lượng dịch vụ công.

- *Bốn là*, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ, phẩm chất đạo đức và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; trên cơ sở xác định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị, xây dựng cơ cấu cán bộ, công chức, viên chức hợp lý gắn với vị trí việc làm. Đồng thời, nâng cao hiệu quả hoạt động tuyển dụng, bố trí, phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, năng lực, sở trường của công chức, viên chức trúng tuyển; thực hiện chế độ thi nâng ngạch theo nguyên tắc cạnh tranh; thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo, quản lý; đổi mới hoạt động đánh giá cán bộ, công chức, viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao; thực hiện nghiêm túc, hiệu quả chính sách tinh giản biên chế; gắn nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tương ứng với trách nhiệm.

Tập trung đổi mới nội dung và chương trình, hình thức đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức. Tập trung nguồn lực ưu tiên cho cải cách chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ, tạo động lực làm việc, đổi mới hoạt động khen thưởng, nâng cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

- *Năm là*, cải cách tài chính công

Tiếp tục hoàn thiện chính sách và hệ thống thuế, các chính sách về thu nhập, tiền lương, tiền công; thực hiện cân đối ngân sách tích cực, bảo đảm tỷ lệ tích lũy hợp lý cho đầu tư phát triển; dành nguồn lực cho con người, nhất là cải

cách chính sách tiền lương và an sinh xã hội; phấn đấu giảm dần bội chi ngân sách; đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước, nhất là các tập đoàn kinh tế và các tổng công ty; quản lý chặt chẽ việc vay và trả nợ nước ngoài; giữ mức nợ Chính phủ, nợ quốc gia và nợ công trong giới hạn an toàn; đổi mới cơ chế hoạt động, nhất là cơ chế tài chính của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; từng bước thực hiện chính sách điều chỉnh giá dịch vụ sự nghiệp công phù hợp; chú trọng đổi mới cơ chế tài chính của các cơ sở giáo dục, đào tạo, y tế công lập theo hướng tự chủ, công khai, minh bạch.

Đồng thời, nhà nước cũng tiếp tục đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước, tiến tới xóa bỏ chế độ cấp kinh phí theo số lượng biên chế, thay thế bằng cơ chế cấp ngân sách dựa trên kết quả và chất lượng hoạt động, hướng vào kiểm soát đầu ra, chất lượng chi tiêu theo mục tiêu, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính nhà nước; chuyển các đơn vị sự nghiệp khoa học, công nghệ sang cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm

- Sáu là, hiện đại hóa hành chính

Nội dung hiện đại hóa nền hành chính tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, bảo đảm hầu hết 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; Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet, đảm bảo công khai, minh bạch thủ tục hành chính, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau.