

# CÁC BIỆN PHÁP THỨC ĐẨY CÔNG DÂN TÍCH CỰC THAM GIA HOẠCH ĐỊNH CHÍNH SÁCH CÔNG CỦA TRUNG QUỐC SAU ĐẠI HỘI XVIII

NGUYỄN DIỆU HƯƠNG\*

*Tóm tắt:* Sau Đại hội XVIII, Trung Quốc đã đưa ra và thực hiện một số biện pháp nhằm thúc đẩy công dân của nước này tích cực tham gia hoạch định chính sách công hơn nữa. Cụ thể như: Thực hiện chế độ công khai tin tức của chính quyền các cấp, sửa đổi một số điều luật và quy định liên quan đến quyền tham gia của công dân, mở rộng thêm các kênh để công dân tham gia hoạch định chính sách công thuận tiện hơn. Các biện pháp này phần nào đã phát huy được tác dụng, giúp công dân tăng cường ý thức tham gia hoạch định chính sách công. Tuy nhiên, một số biện pháp vẫn mang tính hình thức mà chưa có hiệu quả thực chất.

*Từ khóa:* Trung Quốc, Đại hội XVIII, hoạch định chính sách công

## 1. Sự cần thiết của việc công dân tham gia hoạch định chính sách công

Việc công dân tham gia vào quá trình hoạch định chính sách là việc làm rất cần thiết bởi những lý do sau:

*Đầu tiên*, là do bản chất chính sách công. Chính sách công là chính sách ra đời nhằm phục vụ nhân dân, bảo vệ lợi ích của công dân. Bất kỳ chính sách nào đi ngược lại với lợi ích chung của toàn xã hội sẽ không nhận được sự đồng tình, thậm chí sẽ không có hiệu lực thực thi. Chính vì thế, chỉ có chính người dân mới hiểu bản thân họ cần gì, muốn gì, nhu cầu cấp thiết của họ là gì. Cho nên, việc để công dân tham gia hoạch định chính sách chính là để tạo ra những chính sách phù hợp nhất và hiệu quả nhất.

*Thứ hai*, động cơ về phương diện kinh tế cũng khiến cho việc công dân tham gia

hoạch định chính sách là việc làm tất yếu. Trong điều kiện nền kinh tế thị trường hiện nay ở cả Việt Nam và Trung Quốc đều đang có nhiều thay đổi rõ rệt. Mô hình kinh tế bao cấp, quan liêu không còn tồn tại, thay vào đó là nền kinh tế vận hành theo quy luật của thị trường. Điều này đòi hỏi tất cả mọi người đều phải cạnh tranh trên cơ sở công bằng và chủ động bảo vệ lợi ích kinh tế của bản thân. Tất cả các chủ thể kinh tế đều hy vọng có thể thông qua các chính sách để đem lại lợi ích hoặc bảo vệ lợi ích cho mình. Để đạt được nguyện vọng này, tất nhiên họ phải thông qua các biện pháp hợp pháp để có thể tham gia vào toàn bộ các quá trình chính sách. Có thể thấy, lợi ích kinh tế và lợi ích vật chất là động lực và là nguyên nhân để khiến công dân tự giác một

\* ThS. Viện Nghiên cứu Trung Quốc

cách tích cực vào quá trình hoạch định chính sách.

*Thứ ba*, là nhận thức về quyền lợi chính trị của công dân đã ngày càng tăng. Ngày nay, cả Việt Nam và Trung Quốc đang không ngừng nâng cao mức độ dân chủ của nền chính trị, tạo nhiều điều kiện thuận lợi, đồng thời nhấn mạnh quyền làm chủ của nhân dân. Cùng với đó, người dân cũng ngày càng nhận thức được quyền làm chủ đất nước của mình. Xã hội phát triển, trình độ dân trí lên cao, họ có đầy đủ kỹ năng và công cụ để thực hiện quyền lợi của mình. Do đó, công dân ngày nay đã thông qua nhiều phương thức để tham gia vào chính sách, thực hiện quyền làm chủ của mình, bảo vệ lợi ích của bản thân.

*Thứ tư*, do yêu cầu của sự phát triển mô hình quản lý xã hội hiện đại khiến cho người dân phải tham gia vào quá trình hoạch định chính sách. Cả Trung Quốc và Việt Nam đều đang muốn xây dựng một mô hình quản trị xã hội hiện đại, hiệu quả, trong đó nhấn mạnh đến yếu tố đa chủ thể quản lý. Có nghĩa là ngoài Đảng và chính quyền các cấp là các chủ thể lãnh đạo và quản lý chủ chốt, thì người dân và các tổ chức xã hội là những chủ thể tham gia quản lý chính thức và mang tính quan trọng. Việc xây dựng đa chủ thể quản lý này cũng nhằm hướng đến nâng cao tính dân chủ cho nền chính trị, giảm bớt nạn tham nhũng đang rất trầm trọng trong xã hội Việt Nam và Trung Quốc hiện nay. Chính vì thế, bản thân công dân và các tổ chức xã hội đã trở thành những lực lượng phi quan phương tham gia chính sách rất đông đảo,

đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển mô hình quản lý xã hội hiện đại này.

## **2. Những biện pháp thúc đẩy công dân tích cực tham gia hoạch định chính sách công của Trung Quốc sau Đại hội XVIII**

Để thúc đẩy công dân tích cực tham gia hoạch định chính sách, Trung Quốc đã đưa ra rất nhiều biện pháp.

*Đầu tiên*, Trung Quốc thực hiện chế độ công khai tin tức và hoạt động của chính quyền các cấp, để cho nhân dân có quyền biết, từ đó có thông tin để tham gia vào các sự việc và quyết sách của chính quyền. Bắt đầu từ năm 2008, Chính phủ Trung Quốc đã ban hành và thực hiện “*Điều lệ công khai tin tức Chính phủ nước CHND Trung Hoa*” Sau đó, các tỉnh thành trong đất nước Trung Quốc đều tiến hành thực hiện chế độ công khai tin tức của chính quyền địa phương, ban hành quy định về việc công khai tin tức của địa phương.

Đặc biệt từ sau Đại hội XVIII, chế độ công khai tin tức và hành chính công khai của chính quyền các cấp càng được chú trọng và có những điều chỉnh mới. Ví dụ “*Điều lệ công khai tin tức Chính phủ nước CHND Trung Hoa*” được thực hiện từ năm 2008, sau khi thực thi đã có vai trò rất lớn trong việc thúc đẩy công khai tin tức và hành động của chính quyền, nhưng trong quá trình thực hiện lại gặp phải một số vấn đề. Cụ thể như có một vài điều quy định mang tính chất quá nguyên tắc, phạm vi công khai tin tức của chính quyền còn chưa cụ thể, những chủ thể nào có nghĩa vụ phải công khai tin

tức còn chưa rõ ràng, những tin tức nào nên công khai, công khai như thế nào lại tồn tại nhiều cách lý giải khác nhau, trong quá trình thực hiện dẫn đến nhiều tranh luận trái chiều (Mạng Chính phủ Trung Quốc, 2017). Chính vì thế, Chính phủ Trung Quốc đã tiến hành điều chỉnh Điều lệ công khai tin tức Chính phủ. Ngày 6/6/2017, Trung Quốc đã đưa bản “*Điều lệ công khai tin tức Chính phủ nước CHND Trung Hoa (Bản sửa đổi để trưng cầu ý kiến)*” lên trang web Tin tức Pháp chế Chính phủ Trung Quốc, tiến hành trưng cầu ý kiến của các tầng lớp trong xã hội một cách rộng rãi. Trong lần sửa đổi này, Chính phủ Trung Quốc đã điều chỉnh bản Điều lệ với những quy định chi tiết, cụ thể và mang tính khả thi hơn. Ngoài ra, trong bản Điều lệ sửa đổi trưng cầu ý kiến lần này, nguyên tắc “*coi việc công khai tin tức làm là trạng thái bình thường, không công khai tin tức là ngoại lệ*” đã được viết rất rõ, quy định “*ngoài pháp luật, luật hành chính có những quy định riêng, những tin tức của Chính phủ đều phải được công khai*”.

Tiếp theo sau đó, Chính phủ Trung Quốc đã ban hành một loạt chính sách về việc công khai tin tức và hoạt động của chính quyền để nhằm hoàn thiện chế độ công khai tin tức, giúp nhân dân dễ nắm bắt tin tức để tham gia vào quá trình hoạch định các chính sách công của xã hội. Ví dụ như: ngày 25/4/2018, Trung Quốc ban hành “*Thông báo của Văn phòng Quốc vụ viện về việc ban hành các trọng điểm trong công tác công khai hành chính năm 2018*”, ngày 26/2/2018, ban hành “*Ý kiến của Văn phòng Quốc*

*vụ viện về việc thúc đẩy công khai tin tức Chính phủ trong lĩnh vực xây dựng sự nghiệp công ích xã hội*”, ngày 29/12/2017, ban hành “*Ý kiến của Văn phòng Quốc vụ viện về việc thúc đẩy công khai tin tức Chính phủ trong lĩnh vực bố trí nguồn lực công*”. ngày 18/12/2017, ban hành “*Ý kiến của Văn phòng Quốc vụ viện về việc thúc đẩy công khai tin tức Chính phủ trong lĩnh vực thực hiện và phê chuẩn các dự án xây dựng lớn*”,... (中华人民共和国人民政府, 2018) cùng các văn bản công khai tin tức trong mọi lĩnh vực khác. Tất cả những văn bản này đều được đưa lên trang web của Chính phủ Trung Quốc, giúp người dân dễ dàng tra cứu, nắm bắt thông tin để tham gia.

Thứ hai, sau Đại hội XVIII, Trung Quốc đã ban hành, hoàn thiện và sửa đổi những quy định có liên quan đến quyền tham gia của công dân, giúp công dân có đảm bảo vững chắc về mặt luật pháp để tham gia hoạch định chính sách một cách có căn cứ và hiệu quả, đúng trình tự.

Cụ thể, năm 2013, “*Quy tắc công tác Quốc vụ viện*” có ba điều quy định về sự tham gia của công dân. Đó là Điều 15 quy định về sự tham gia của xã hội trong hệ thống dịch vụ công cơ bản, cho rằng cần phải chú trọng đến các dịch vụ công, hoàn thiện các chính sách công, cần kiện toàn “*hệ thống dịch vụ công cơ bản do Chính phủ làm chủ đạo, có sự tham gia của xã hội, bao phủ toàn bộ nông thôn và thành thị, ổn định bền vững*”. Điều 18 quy định về sự tham gia của công chúng trong công tác lập pháp của Chính phủ, cho rằng công tác lập pháp của Chính

phủ cần phải “mở rộng sự tham gia của công chúng, ngoài những việc cần phải bảo mật theo pháp luật thì tất cả những bản dự thảo quy định của các bộ ngành hoặc dự thảo quy định hành chính cần phải được công khai trung cầu ý kiến”. Điều 21 quy định về sự tham gia của công chúng vào những quyết sách của Quốc vụ viện và các cơ quan hành chính trực thuộc: “Quốc vụ viện và những cơ quan bộ ngành cần hoàn thiện quy tắc trình tự của quyết sách hành chính, đưa việc công chúng tham gia, chuyên gia thảo luận, đánh giá rủi ro, thẩm tra tính hợp pháp và tập thể thảo luận quyết định trở thành những trình tự bắt buộc phải trải qua của các quyết sách trọng đại, tăng cường tính minh bạch và mức độ tham gia của công chúng trong quá trình hoạch định chính sách công” (毛寿龙, 2017: 68).

Năm 2016, bản “*Cương yếu Quy hoạch 5 năm lần thứ XIII về việc phát triển kinh tế xã hội*” cũng có nhiều quy định về sự tham gia của công dân. Bản Quy hoạch này chủ yếu quy định về việc chế độ hóa sự tham gia của công dân, quy định công chúng làm thế nào để tham gia quản trị môi trường và quản trị xã hội. Ví dụ như: bản Quy hoạch đã quy định rõ về “cơ chế tham gia của công chúng”, cần phải “bảo đảm theo pháp luật cho người dân có quyền được biết, quyền tham gia, quyền quyết sách và quyền giám sát, hoàn thiện con đường chế độ hóa việc công chúng tham gia quản trị. Đối với những quyết sách trọng đại liên quan đến lợi ích thiết thân của công chúng, phải lấy những hình thức như hội nghị cư dân,

hội nghị hiệp thương, hội nghị trung cầu ý kiến dân chủ,... để trưng cầu ý kiến và kiến nghị của công chúng một cách rộng rãi.” (Guancha zhe, 2016).

Năm 2017, “*Báo cáo công tác Chính phủ*” của Trung Quốc cũng đưa ra những nội dung liên quan đến sự tham gia của công dân. Đặc biệt, trong bản Báo cáo này, Thủ tướng Trung Quốc Lý Khắc Cường đã đưa ra được một số biện pháp để tăng cường sự tham gia của công chúng. Ví dụ, trong năm 2017, cần phải chú trọng giải quyết những vấn đề nổi cộm được nhân dân quan tâm. Tất cả công tác của Chính phủ đều là vì nhân dân, cần thực hiện tư tưởng phát triển lấy nhân dân làm trung tâm. Đây có thể nói là quan niệm giá trị của sự tham gia của công dân. Bởi lẽ, tất cả mọi công tác của chính phủ đều phục vụ nhân dân, phải lấy nhân dân làm trung tâm và phải giải quyết được những vấn đề mà nhân dân quan tâm. Ngoài ra, Báo cáo còn nhấn mạnh: Cần phải làm tốt, giải quyết tốt những vấn đề mà quần chúng nhân dân có phản ứng mạnh mẽ, trong lĩnh vực xóa đói giảm nghèo cần ủng hộ việc các lực lượng xã hội tham gia xóa đói giảm nghèo, xây dựng kênh phục vụ tin tức và hành chính một cách thống nhất, mở rộng mức độ công khai hành chính (国防部, 2017),... Đây đều là những biện pháp giúp công dân có thể trực tiếp tham gia hoạch định chính sách trong các lĩnh vực cụ thể.

*Thứ ba*, Trung Quốc đã tiến hành mở rộng thêm nhiều kênh khác nhau, đặc biệt là thông qua mạng internet để công dân có thể tham gia hoạch định chính sách

một cách thuận tiện, dễ dàng nhất. Điều này đã giúp Trung Quốc thúc đẩy hay nói cách khác là thu hút sự tham gia của công dân vào các quyết sách quan trọng của đất nước một cách rất hiệu quả.

Ngoài việc tham gia bỏ phiếu, bầu chọn ra các đại biểu đại diện cho mình, nói lên tiếng nói của mình, người dân Trung Quốc còn có thể thông qua nhiều con đường khác để trực tiếp tham gia đóng góp ý kiến, hoạch định chính sách công.

Đầu tiên là việc Chính phủ Trung Quốc đã mở rộng hơn việc để cho công dân tham gia hoạch định chính sách công, tiếp nhận ý kiến của người dân thông qua mạng internet. Cụ thể là công dân có thể gửi thư điện tử cho chính quyền, hoặc vào trang web của chính quyền các cấp để đóng góp ý kiến mỗi khi chính quyền công khai trưng cầu ý kiến về một chính sách nào đó. Hiện nay, Trung Quốc đã triển khai xây dựng trang web của các cấp từ bộ ngành, chính quyền tỉnh, các cấp chính quyền dưới tỉnh, cho đến thành phố, các khu,... Theo số liệu đánh giá về thành tích của các trang web của Chính phủ Trung Quốc năm 2017, trên toàn Trung Quốc có tổng số 28.000 trang web của chính quyền các cấp đang hoạt động, có khoảng 80% trang web của các bộ ngành đưa ra được kim chỉ nam cho mọi hoạt động theo một quy phạm thống nhất (Renmin Ribao, 2017: 4).

Có thể thấy mạng xã hội là nơi để công dân Trung Quốc biểu đạt ý kiến mang tính chất tự do nhất, cởi mở nhất, tiện lợi nhất và tốc độ lan truyền cũng nhanh nhất. Việc tham gia hoạch định

chính sách qua mạng xã hội đã giúp công dân Trung Quốc có thêm một kênh linh hoạt hơn và có nhiều quyền lợi hơn. Nó cho phép công dân tham gia trưng cầu ý kiến qua mạng, đồng thời chính phủ có thể thông qua phương tiện điện tử để tìm hiểu về quan điểm của quần chúng. Ngoài ra, mạng xã hội cũng hỗ trợ tương tác giữa công dân với nhau, giữa công dân với các nhà hoạch định chính sách, từ đó hiệu quả tham gia chính sách cũng cao hơn. Hơn nữa, mạng internet là nơi để công dân tìm hiểu thông tin một cách nhanh nhất, đầy đủ nhất để tham gia hoạch định chính sách. Hiện nay, chính phủ nắm trong tay khoảng 80% các thông tin về kinh tế, xã hội, văn hóa và toàn bộ quá trình chính sách cũng như các điều luật liên quan. Mức độ internet hóa thông tin càng cao thì công dân càng có điều kiện để tiếp cận nhiều hơn. Lúc đó, chính phủ sẽ trở thành trạm trung chuyển để truyền đạt thông tin lên mạng vào thời điểm thích hợp nhất để công dân tự tìm hiểu một cách thuận tiện nhất.

Ngoài việc mở trang web của chính quyền các cấp giúp công dân có thể trực tiếp biểu đạt ý kiến, Trung Quốc hiện nay còn thiết lập hàng loạt đường dây nóng để công dân gọi điện phản ánh ý kiến một cách trực tiếp bất cứ lúc nào. Nam Kinh là thành phố đầu tiên thiết lập đường dây nóng của thị trường, tiếp theo sau đó là một loạt các địa phương khác như: Bắc Kinh, Hồ Nam, Thượng Hải... Đây cũng là một biện pháp giúp công dân có thể tham gia đóng góp ý kiến, hoạch định chính sách công một cách thuận tiện nhất, nhanh nhất và mang tính phổ cập cao.

### 3. Một số đánh giá ban đầu

Trung Quốc đã đưa ra nhiều biện pháp để thúc đẩy công dân tham gia hoạch định chính sách một cách tích cực hơn. Những biện pháp này phần nào đã phát huy được tác dụng của nó.

Đầu tiên là ý thức tham gia hoạch định chính sách của công dân Trung Quốc từ sau Đại hội XVIII đã được tăng lên. Bởi lẽ những biện pháp mà Chính phủ Trung Quốc đưa ra như thiết lập đường dây nóng, xây dựng các trang web của chính quyền và bộ ngành các cấp... đã khiến cho công dân cảm thấy thuận tiện hơn trong việc tham gia đóng góp ý kiến của mình vào các chính sách quan trọng. Cuộc điều tra năm 2016 về ý thức tham gia chính trị của công dân Trung Quốc đã cho thấy, hiện nay công dân Trung Quốc đã rất quan tâm đến những lĩnh vực liên quan đến lợi ích của chính mình. Có đến 55,9% công dân cho biết “chỉ cần các cơ quan bộ ngành tổ chức trưng cầu dân ý đối với những sự việc có liên quan đến họ, họ sẽ tích cực tham gia biểu đạt ý kiến của mình”, có trên quá nửa số công dân được điều tra (52,3%) cho biết nếu lợi ích bản thân bị tổn hại, họ sẽ đưa ra ý kiến trong các hành động mang tính chính sách của các cơ quan bộ ngành có liên quan (Geren Tushuguan, 2016).

Ngoài ra, số lượng người tham gia hoạch định chính sách công thông qua mạng internet ngày càng tăng. Ví dụ tại thành phố Hàng Châu, trong số 64 chính sách được khảo sát, chỉ có 6 chính sách được công dân tham gia đóng góp ý kiến bằng các phương tiện như điện thoại, gửi

fax, còn lại là công dân tự lên trang web của chính quyền thành phố trực tiếp viết lên ý kiến và kiến nghị của mình. Hay như thành phố Tế Nam, có đến 85,2% các chính sách được điều tra được công dân tham gia hoạch định thông qua việc gửi thư điện tử đến lãnh đạo chính quyền thành phố, 33,3% các chính sách được công dân nêu ý kiến thông qua trang web của chính quyền thành phố (孙彩虹, 2017: 144).

Tuy nhiên, bên cạnh đó, các biện pháp này vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Hạn chế này chủ yếu thể hiện ở việc hiệu quả hoạt động của các biện pháp thúc đẩy công dân tham gia hoạch định chính sách vẫn chưa cao, chưa đi vào thực chất.

Đường dây nóng tuy đã được thiết lập, mức độ phổ cập ở các tỉnh, các thành phố tương đối cao. Tuy nhiên vẫn còn hiện tượng các đường dây nóng này chỉ tồn tại về mặt hình thức mà thực chất lại không hoạt động. Đây là kết luận được đưa ra tại cuộc điều tra về chất lượng phục vụ người dân của đường dây nóng 12345 trên toàn Trung Quốc trong nửa đầu năm 2018. Cuộc điều tra này đã tiến hành khảo sát đường dây nóng của 304 thành phố và 31 tỉnh thành trên toàn Trung Quốc. Kết quả cho thấy có rất nhiều thành phố và tỉnh thành phát huy tác dụng của đường dây nóng khá tốt như Bắc Kinh, Quảng Đông, Vân Nam,... Tuy nhiên, trong số 304 đường dây nóng của thành phố, có 89 tổng đài không thể liên lạc được (chiếm gần 1/3 tổng số) (Sohu, 2018). Như vậy rõ ràng là không phải tỉnh thành nào, địa phương nào cũng thực hiện tốt biện pháp này.

Các trang web của chính quyền và bộ ngành các cấp có nhiệm vụ chính là công khai thông tin hành chính, các hoạt động chính trị của chính quyền để nhân dân nắm bắt và tham gia. Tuy nhiên bản Đánh giá thành tích các trang web Chính phủ của Trung Quốc năm 2017 cho thấy, trang web của chính quyền và bộ ngành các cấp tuy đã góp phần gia tăng được sự tương tác giữa người dân và chính quyền, nhưng những trang web này về thực chất vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của công dân. Cụ thể là: *Thứ nhất*, mức độ thực tế, cập nhật của nội dung thông tin trên trang web chưa cao. Điển hình nhất là thông tin công khai về hoạt động của chính quyền các cấp vẫn cần phải được nâng cao hơn nữa. *Thứ hai*, mức độ xây dựng chức năng phục vụ của trang web chưa cao, cụ thể là chức năng công khai thông tin chưa cao. *Thứ ba*, năng lực mở rộng ứng dụng của các trang web này chưa cao. Ví dụ như mới có rất ít các trang web làm được chức năng tìm kiếm và dịch vụ, vấn đề chức năng dịch vụ thiếu hụt vẫn còn khá nổi bật (Bộ Thương mại, 2017).

*Tóm lại*, có thể thấy, tuy Trung Quốc đã rất tích cực đưa ra các biện pháp để thúc đẩy công dân tham gia vào quá trình hoạch định chính sách công, các biện pháp này cũng tương đối đa dạng về hình thức, nhưng rõ ràng, thực tế đã chứng minh, không phải địa phương nào cũng làm tốt được các biện pháp này. Ngoài ra không phải biện pháp nào cũng được phát huy một cách tối đa và thực chất nhất.

1. Geren Tushuguan, 2016, 《中国公众的政治参与度调查报告》. [http://www.360doc.com/content/16/0818/02/16534268\\_583988561.shtml](http://www.360doc.com/content/16/0818/02/16534268_583988561.shtml), truy cập ngày 28/12/2018.

2. Guancha zhe, 2016, 《新华社受权发布“十三五”规划纲要共分为 20 篇（全文/图表）》, [https://www.guancha.cn/society/2016\\_03\\_17\\_354244\\_15.shtml](https://www.guancha.cn/society/2016_03_17_354244_15.shtml), truy cập ngày 28/12/2018

3. 国防部, 2017, 《2017 年政府工作报告全文发布》, [http://www.mod.gov.cn/shouye/2017-03/05/content\\_4774492.htm](http://www.mod.gov.cn/shouye/2017-03/05/content_4774492.htm) (truy cập ngày 28/12/2018).

4. 毛寿龙, 2017, 《公众参与的程序维度, trong sách 房宁(主编), 中国政治参与报告(2017)》, NXB Văn Hiến Khoa học xã hội, Bắc Kinh, tr 62-75.

5. Renmin Ribao, 2017, 《全国政府网站精简至 2 万余家》, [http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2017-11/19/nw.D110000renmrb\\_20171119\\_5-04.htm](http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2017-11/19/nw.D110000renmrb_20171119_5-04.htm), truy cập ngày 28/12/2018.

6. 商务部, 2017, 《政府网站绩效评估结果发布: 互联网政务持续深化网上办事更加便民》, [http://www.mofcom.gov.cn/article/zt\\_jxpg2017/lanmuone/201711/20171102672969.shtml](http://www.mofcom.gov.cn/article/zt_jxpg2017/lanmuone/201711/20171102672969.shtml), truy cập ngày 28/12/2018.

7. Sohu, 2018, 《2018 年(上半年)全国 12345 市民服务热线服务水平监测排名调研报告, 北京居首》, [http://www.sohu.com/a/233632975\\_162179](http://www.sohu.com/a/233632975_162179), truy cập ngày 28/12/2018.

8. 孙彩红, 2017, 《公民参与地方政府公共政策的实践分析》, trong sách 房宁(主编), 中国政治参与报告(2017), NXB Văn Hiến Khoa học xã hội, Bắc Kinh, tr.138-157.

9. 中华人民共和国人民政府, 2017, 《政府信息公开条例首次修订》, [http://www.gov.cn/zhengce/2017-06/15/content\\_5202800.htm](http://www.gov.cn/zhengce/2017-06/15/content_5202800.htm), truy cập ngày 28/12/2018.

10. 中华人民共和国人民政府, 2018, <http://www.gov.cn/zhengce/zhuhti/2016zhengwugongkai/zcwj.htm>, truy cập ngày 28/12/2018.