

# TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI DÂN TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH Ở NƯỚC TA

**TS NGUYỄN TRỌNG THỪA (\*)**

**Tóm tắt:** Trong thời gian qua, quyền làm chủ của nhân dân ở nước ta đã được phát huy tốt hơn, thể hiện qua việc tham gia của người dân vào hoạt động quản lý nhà nước được đảm bảo trên thực tế, đem lại hiệu quả trong quản lý nhà nước. Bài viết nêu lên những kết quả đạt được trong việc tăng cường sự tham gia của người dân; kinh nghiệm của một số nước trong khu vực và những giải pháp tăng cường sự tham gia của người dân trong quá trình thực hiện cải cách hành chính để nâng cao hiệu lực, hiệu quả của bộ máy hành chính nhà nước.

**Từ khóa:** Cải cách hành chính; Chính phủ; người dân; tăng cường sự tham gia.

**Abstract:** In the past time, sovereign rights of the people in our country have been better promoted and reflected by the people's participation in real time state management activities, leading to effective state management. This paper highlights the results achieved in increasing people's participation; experiences of some countries in the region and solutions to enhance people's participation in the implementation of administrative reforms to improve the effectiveness and efficiency of state administrative system.

**Keywords:** Administrative reform; Government; citizen; increase the participation.

Ngày nhận bài: 13/12/2019 Ngày biên tập: 25/12/2019 Ngày duyệt đăng: 09/01/2020

**Đ**ảng và Nhà nước ta xác định cải cách hành chính là một trong những điều kiện tiên quyết, yếu tố bảo đảm cho sự tăng trưởng và phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ phê duyệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 đã xác định một trong những mục tiêu quan trọng nhất của cải cách hành chính là 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. Trong quá trình triển khai Chương trình, sự tham gia của người dân trong quản trị quốc gia, cũng như các hoạt động quản lý nhà nước ngày càng được nâng cao. Điều đó khẳng định Chính phủ luôn coi

trọng và phát huy quyền dân chủ của nhân dân, xác định người dân là trung tâm trong xây dựng nền hành chính phục vụ, sự hài lòng của người dân là thước đo hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước.

## 1. Những kết quả đạt được trong việc tăng cường sự tham gia của người dân

Trong thời gian qua, các phương pháp, hình thức để người dân tham gia vào quá trình xây dựng chính sách, pháp luật, vào công việc quản lý của Nhà nước đã được quy định rất đa dạng, chi tiết. Bên cạnh đó, pháp luật đã bảo đảm tăng cường hơn nữa sự tham gia của người dân đối với các hoạt động quản lý nhà nước; người dân có thể biểu đạt ý chí, nguyện vọng của mình với các cơ quan nhà nước trong việc xây dựng, ban hành và tổ chức thi hành pháp luật. Vì vậy, quyền làm chủ của nhân dân được phát huy tốt hơn, việc tham gia của nhân dân vào hoạt động quản lý nhà nước đã được đảm bảo trên thực tế, góp phần

(\*) Phó Trưởng ban Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, Thứ trưởng Bộ Nội vụ

nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước. Sự tham gia rộng rãi của người dân vào các quá trình nêu trên đã đóng góp quan trọng cho việc xây dựng một xã hội công bằng và dân chủ, ổn định chính trị, vào thành tựu chung phát triển kinh tế - xã hội, hội nhập quốc tế của đất nước trong giai đoạn vừa qua. Những kết quả cụ thể, bao gồm:

*Một là*, quy định pháp luật về bảo đảm quyền, nghĩa vụ của người dân tham gia vào quản lý nhà nước ngày càng hoàn thiện và được triển khai có hiệu quả trên thực tế. Hiến pháp năm 2013 đã quy định: "Nhân dân thực hiện quyền lực nhà nước bằng dân chủ trực tiếp, bằng dân chủ đại diện thông qua Quốc hội, Hội đồng nhân dân và thông qua các cơ quan khác của Nhà nước". Đây cũng chính là cách thức người dân sử dụng để thực hiện quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội trong những năm vừa qua. Ngoài ra, Luật tổ chức Quốc hội, Luật tổ chức Chính phủ, Luật tổ chức chính quyền địa phương, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Công đoàn năm 2012, Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam năm 2015, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tiếp cận thông tin năm 2016, Luật Tổ cáo năm 2018... cũng đã quy định quyền, nghĩa vụ, sự tham gia của nhân dân vào công việc quản lý nhà nước. Thông qua đó, tạo cơ sở cho việc giám sát của người dân đối với hoạt động của cơ quan nhà nước, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước.

Quyết định số 09/2013/QĐ-TTg ngày 24/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy định về chuẩn tiếp cận pháp luật của người dân tại cơ sở đã xác định yêu cầu và giải pháp thúc đẩy, nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức và cá nhân trong việc triển khai các thiết chế tiếp cận pháp luật, bảo đảm điều kiện đáp ứng nhu cầu nâng cao nhận thức pháp luật, thực hiện, bảo vệ và phát huy quyền và lợi ích hợp pháp của người dân ngay từ cơ sở. Việc xây dựng và đưa vào thực hiện các quy định về quyền được thông tin, quyền tham gia, giám sát hoạt động của người dân với các cơ quan hành

chính đã được quy định khá cụ thể tại các văn bản pháp luật trong thời gian vừa qua, như: quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính; chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động của cơ quan hành chính; tham gia xây dựng văn bản quy phạm pháp luật; việc thực hiện rà soát, đơn giản hóa và công khai các thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông... Kết quả kiểm tra của Tổ công tác của Thủ tướng Chính phủ tại các bộ, ngành và địa phương đã khẳng định có sự chuyển biến tích cực trong mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân, doanh nghiệp.

*Hai là*, người dân, doanh nghiệp ngày càng được tạo điều kiện tham gia đánh giá hoạt động của Chính phủ và các cơ quan hành chính nhà nước. Để tăng cường sự tham gia của người dân, tổ chức đối với đánh giá quá trình triển khai cải cách hành chính, đồng thời đổi mới công tác chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Bộ Nội vụ đã ban hành và tổ chức thực hiện một số công cụ để theo dõi, đánh giá cải cách hành chính của các bộ, ngành và địa phương như: Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS). Đặc biệt, việc triển khai đo lường, xác định Chỉ số SIPAS đã được triển khai hàng năm, với sự phối hợp tổ chức triển khai của Bộ Nội vụ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh Việt Nam. Chỉ số hài lòng được tính toán dựa trên kết quả khảo sát ý kiến của người dân và các tổ chức, tiến hành hàng năm đánh giá dựa trên 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công (bao gồm: tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức giải quyết thủ tục hành chính; kết quả giải quyết thủ tục hành chính; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính). Kết quả Chỉ số hài lòng là công cụ đánh giá khách quan chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ

quan hành chính, giúp cơ quan hành chính nhà nước có các thông tin cần thiết để đưa ra giải pháp cải thiện quá trình phục vụ, cung cấp dịch vụ công của mình. Hiện nay, việc triển khai đo lường sự hài lòng của các bộ, ngành đã dần đi vào nề nếp và đạt được những kết quả nhất định, có tác dụng tích cực trong cải cách, nâng cao chất lượng dịch vụ công. Đã có nhiều bộ, ngành và địa phương tiến hành khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công, dịch vụ sự nghiệp công trên địa bàn với nhiều phương pháp, hình thức phong phú, đặc biệt là việc ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận một cửa đã đem lại hiệu quả tích cực.

Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) là chỉ số đánh giá chất lượng điều hành kinh tế của 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, dựa trên ý kiến phản hồi của hơn 10.000 doanh nghiệp hàng năm; đây cũng là kênh chuyển tải độc lập các kiến nghị về môi trường kinh doanh của doanh nghiệp đang hoạt động tại các địa phương. Các địa phương đã căn cứ vào kết quả này để đề ra các giải pháp cải cách thủ tục hành chính, tạo môi trường kinh doanh thông thoáng, thuận lợi cho hoạt động sản xuất kinh doanh của người dân, doanh nghiệp.

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) do Chương trình phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) phối hợp với một số tổ chức thực hiện khảo sát khoảng 14.000 người dân hàng năm, để lấy ý kiến đánh giá về sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng; thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công, qua đó, đã tạo động lực để lãnh đạo các cấp tại địa phương ngày càng nâng cao hiệu quả quản lý của mình.

Bà là, người dân, doanh nghiệp từng bước thực hiện vai trò giám sát, phản biện đối với chính sách và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Người dân đã thực hiện

tốt việc giám sát, kiểm tra thông qua hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng theo Quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở. Ủy ban nhân dân cấp xã đã thực hiện khá đầy đủ 11 nội dung công khai để người dân biết và tham gia... Ngoài ra, người dân còn tham gia giám tiếp đối với các hoạt động quản lý nhà nước, cung cấp dịch vụ thông qua các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức xã hội, xã hội nghề nghiệp mà họ là thành viên. Theo hình thức này, những nguyện vọng, ý kiến của người dân được các tổ chức đó tập hợp lại để chuyển tới các cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ công do một số địa phương triển khai thực hiện; việc đánh giá của người dân đối với cán bộ cơ sở do Mặt trận Tổ quốc các cấp thực hiện; hoặc giám sát của hiệp hội, tổ chức phi chính phủ...; giám sát của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thông qua chất vấn, bỏ phiếu tín nhiệm và thông qua báo chí, truyền thông... cũng là những kênh quan trọng bảo đảm sự tham gia của người dân đối với hoạt động quản lý nhà nước.

Chính phủ đã xây dựng và đưa vào triển khai thực hiện các kênh tiếp nhận thông tin của người dân và doanh nghiệp tại địa chỉ <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> và <http://nguoidan.chinhphu.vn>, cùng với Hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu theo dõi việc thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao đã góp phần đảm bảo liên thông trong giải quyết công việc của các cấp chính quyền; giúp cho cán bộ, công chức cấp cơ sở nắm vững được những chủ trương, chính sách, những công việc đã được triển khai, thực hiện và giải quyết từ cấp trên. Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc.

Bốn là, người dân, doanh nghiệp là đối tượng phục vụ của nền hành chính. Việc đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa liên thông, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin

trong giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là sự hình thành Bộ phận một cửa điện tử của các bộ và Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh tại các địa phương đã giúp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo hướng công khai, minh bạch, tạo thuận lợi, giảm chi phí, phiền hà cho người dân và doanh nghiệp. Việc triển khai xây dựng chính phủ điện tử, chính quyền điện tử, với trọng tâm đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến, tăng cường áp dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong giải quyết thủ tục hành chính đang được Chính phủ chỉ đạo mạnh mẽ, qua đó lợi ích của người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao. Việc tổ chức xây dựng và thực hiện thí điểm mô hình thành phố, đô thị thông minh tại một số địa phương, như thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Đà Nẵng, tỉnh Bình Dương, thành phố Huế, thành phố Hà Nội... đã nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công của người dân, nâng cao chất lượng dịch vụ công, sự hài lòng của người dân và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

## **2. Kinh nghiệm của các nước trong khu vực về tăng cường sự tham gia của người dân trong quá trình thực hiện cải cách hành chính và đổi mới hoạt động của Chính phủ**

Trên thế giới, các quốc gia có nền hành chính phát triển đã có nhiều thành công trong việc tăng cường sự tham gia của người dân trong các hoạt động quản lý nhà nước và đổi mới hoạt động của Chính phủ. Trong thời gian gần đây, cộng đồng các nước ASEAN có sự cộng tác chặt chẽ và vai trò của người dân đối với quá trình hoạch định chính sách và hoạt động quản lý nhà nước. Các quốc gia đều xây dựng thể chế bảo đảm sự tham gia của người dân, đồng thời xây dựng và phát triển các công cụ tạo thuận lợi cho người dân khi tham gia hoạt động quản lý nhà nước. Đặc biệt, trong bối cảnh toàn cầu hóa, sự phát triển của internet, các quốc gia đã hình thành và phát triển chính phủ điện tử, các công cụ tiếp cận hiện đại ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi hơn

cho người dân tham gia các hoạt động quản lý nhà nước, cung cấp dịch vụ công. Ví dụ, Singapore đã tập trung phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật cho công nghệ thông tin, tăng cường năng lực cho đội ngũ công chức để áp dụng công nghệ mới, hiện đã cung cấp dịch vụ công thông qua internet và dự kiến tiến tới giải quyết công việc của người dân qua điện thoại di động trong mọi thời điểm. Với quan điểm lấy người dân là trung tâm, Malaysia đã tổ chức các Trung tâm chuyển đổi đô thị (UTC) thể hiện rõ tính chất phục vụ thông qua việc cung cấp dịch vụ tập trung, thời gian làm việc và chất lượng phục vụ. UTC không chỉ tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính mà còn đáp ứng các nhu cầu của cộng đồng như trung tâm giáo dục việc làm, nâng cao sức khỏe, mua sắm...

Tháng 11/2019 vừa qua, Hội nghị bàn tròn cấp Bộ trưởng ASEAN - Hàn Quốc được tổ chức tại Busan, Hàn Quốc. Đây là cơ hội để các nước khu vực ASEAN và Hàn Quốc chia sẻ những kinh nghiệm trên các lĩnh vực công vụ, công chức, cải cách hành chính, chính quyền địa phương, chính phủ điện tử, đổi mới dịch vụ công, xây dựng thành phố thông minh, đặc biệt là các nội dung liên quan đến chủ đề sự tham gia của người dân và đổi mới hoạt động của Chính phủ. Bên cạnh đó, các nước đã tập trung thảo luận, giới thiệu những kinh nghiệm thực tiễn xung quanh các nội dung: sự tham gia của người dân vào quá trình phát triển và thực thi chính sách, những đổi mới trong cung cấp dịch vụ công, sử dụng công nghệ tiên tiến và tăng cường năng lực cho chính quyền địa phương. Những kinh nghiệm đã cho thấy sự quan tâm của Chính phủ các quốc gia trong khối ASEAN, ví dụ như Brunei quan tâm đến vấn đề sự tham gia của thanh niên trong quá trình đánh giá chính sách vì có đến 37% dân số là thanh niên; Indonesia tạo cơ chế đảm bảo cho người dân dễ dàng và thuận tiện phản ánh, kiến nghị tới cơ quan nhà nước về dịch vụ công. Trong khi đó, Thái Lan đẩy mạnh hợp tác công - tư và sự tham gia người dân trong dự án năng lượng mặt trời tại

khu vực Nong Ta Tam thuộc tỉnh Prachuap Khiri Khan. Dự án đã được thực hiện bền vững bằng cách thành lập một trung tâm tự học tập năng lượng cho cộng đồng. Trung tâm học tập đã đào tạo các cá nhân trở thành kỹ thuật viên và thúc đẩy xã hội hóa các nguồn vốn của cộng đồng để mua các thiết bị năng lượng mặt trời. Chìa khóa cho sự thành công là sự hợp tác giữa các công ty tư nhân, cộng đồng cũng như chính quyền trung ương và chính quyền địa phương và sự cam kết của người dân địa phương.

Thông qua Hội nghị bàn tròn ASEAN-Hàn Quốc, có thể nhận thấy việc tăng cường sự tham gia của người dân đối với cải cách hành chính ở các quốc gia ASEAN thể hiện qua các nội dung như sau:

*Thứ nhất*, tăng cường sự tham gia của người dân đối với các hoạt động quản lý nhà nước trong bối cảnh đẩy mạnh cải cách hành chính theo mô hình quản lý công mới và quản trị công mới.

*Thứ hai*, sự tham gia của người dân được quan tâm trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin và các phương tiện hiện đại, tạo điều kiện tốt nhất, thuận lợi nhất để người dân có tiếng nói đối với cơ quan công quyền.

*Thứ ba*, xây dựng cơ chế hợp tác đối tác công - tư là một trong những phương thức có hiệu quả để thúc đẩy vai trò tham gia của người dân trong các hoạt động cung cấp dịch vụ công, góp phần đem lại những dịch vụ tốt nhất cho người dân.

*Thứ tư*, đẩy mạnh sự phối hợp của các cơ quan nhà nước trong cung ứng dịch vụ công, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận thông tin, phản ánh, kiến nghị, góp phần tăng cường sự tham gia của người dân để xây dựng nhà nước vững mạnh hơn, đồng thời cũng là để đảm bảo một cuộc sống tốt đẹp, thịnh vượng hơn cho người dân.

*Thứ năm*, coi trọng vấn đề hợp tác quốc tế, đặc biệt sự giao lưu, học hỏi những kinh nghiệm thực tiễn của các nước ASEAN không chỉ đảm bảo phát triển của mỗi đất nước mà còn vì sự phát triển chung của cộng đồng ASEAN.

### **3. Một số giải pháp tăng cường sự tham gia của người dân trong quá trình thực hiện cải cách hành chính thời gian tới**

Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng đã xác định tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước là yêu cầu và đòi hỏi khách quan của sự phát triển kinh tế - xã hội cũng như hội nhập kinh tế quốc tế của đất nước trong giai đoạn hiện nay. Văn kiện khẳng định 6 nhiệm vụ trọng tâm với mục tiêu đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới; phát triển kinh tế nhanh, bền vững, phấn đấu sớm đưa nước ta cơ bản trở thành nước công nghiệp theo hướng hiện đại; nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân. Trong bối cảnh đó, việc mở rộng hình thức tham gia của nhân dân vào hoạt động quản lý nhà nước và đẩy mạnh chính phủ điện tử không chỉ là đòi hỏi từ sự hội nhập quốc tế mà quan trọng hơn là từ chính yêu cầu của công cuộc đổi mới, phát triển kinh tế thị trường, dân chủ hóa đời sống xã hội và của bản thân Nhà nước ta. Mở rộng sự tham gia của người dân vào quá trình ra quyết định, các hoạt động quản lý nhà nước sẽ đóng góp quan trọng cho việc xây dựng một xã hội công bằng và dân chủ, ổn định chính trị, phát triển kinh tế - xã hội trong điều kiện hiện nay, đồng thời góp phần thực hiện có hiệu quả, chất lượng công cuộc cải cách hành chính mà Đảng và Nhà nước đã đề ra.

Để tiếp tục tăng cường sự tham gia của người dân trong hoạt động quản lý nhà nước; xây dựng chính phủ điện tử hướng tới nền kinh tế số, xã hội số trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ trên toàn cầu, trong thời gian tới, Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương cần tập trung thực hiện những nhiệm vụ ưu tiên sau đây:

*Một là*, tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp phải thực hiện nghiêm túc việc tiếp dân định kỳ hoặc đột xuất để tiếp nhận thông tin, lắng nghe, đối thoại trực tiếp và xử lý những phản ánh, kiến nghị của nhân dân. Tăng cường hơn nữa vai trò, trách nhiệm và

quyết tâm chính trị của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp, của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong từng cơ quan, đơn vị là điều kiện quan trọng đảm bảo sự thành công của cải cách hành chính.

*Hai là*, tiếp tục hoàn thiện hệ thống thể chế, có cơ chế huy động người dân tham gia vào quá trình quản lý của Nhà nước. Đổi mới cơ cấu tổ chức, phương thức hoạt động của các cơ quan nhà nước, mở rộng sự công khai, minh bạch, tạo cơ hội để người dân nắm được các công việc của Nhà nước để tham gia một cách chủ động, thiết thực, có hiệu quả. Nâng cao trách nhiệm của các cơ quan nhà nước và của công chức trong việc tiếp thu các ý kiến và nguyện vọng của nhân dân.

*Ba là*, phát huy dân chủ, thực hiện quyền giám sát của nhân dân đối với hoạt động của bộ máy hành chính, tăng cường lấy ý kiến người dân đối với việc xây dựng thể chế, chính sách, đánh giá tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công là thước đo chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước.

*Bốn là*, tiếp tục có biện pháp nâng cao kiến thức, trình độ, nhất là ý thức chính trị, tinh thần tôn trọng pháp luật của người dân, làm cho người dân tự giác và có ý thức hơn nữa trong việc tham gia vào các công việc xã hội và các hoạt động quản lý nhà nước.

*Năm là*, đẩy mạnh xây dựng chính phủ điện tử, nâng cao khả năng tiếp cận của người dân đối với hệ thống chính sách, dịch vụ công, hoạt động của Chính phủ. Sử dụng tốt hơn các phương tiện thông tin đại chúng trong việc tuyên truyền chính sách, pháp luật của Nhà nước và thu thập, phản ánh các ý kiến đóng góp, tham gia của nhân dân. Tiếp tục xây dựng và mở rộng thực hiện mô hình thành phố, đô thị thông minh tại nhiều địa phương trên cả nước, trong đó chú trọng phát triển các nền tảng kỹ thuật và dịch vụ để giúp người dân ngày càng tham gia được các hoạt động quản lý nhà nước của địa phương nói chung, của cộng đồng dân cư nói riêng./

## Tài liệu tham khảo:

1. Nghị quyết số 17-NQ/TW Nghị quyết Hội nghị Trung ương lần thứ 5 Khóa X về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước.

2. Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

3. Chiến lược Phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2011-2020

4. Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020.

5. Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng.

6. Luật Khiếu nại năm 2011.

7. Luật Tiếp công dân năm 2013

8. Luật Tiếp cận thông tin năm 2016

9. Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

10. Nghị quyết số 04-NQ/TW ngày 30/10/2016 Hội nghị Trung ương lần thứ 4 khóa XII về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện "tự diễn biến", "tự chuyển hóa" trong nội bộ.

11. Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 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.

12. Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Cổng Dịch vụ công quốc gia; Quyết định số 626/QĐ-VPCP ngày 01/8/2019 của Văn phòng Chính phủ phê duyệt Đề án Trục liên thông văn bản quốc gia.

13. [ASEAN-Korea summit] Civic participation, digital tech key topics at public service minister meeting, <http://www.koreaherald.com/view.php?ud=20191126000706>.

14. The Role of Civil Society through LAPORI: National Complaint Handling System in Indonesia. <http://blog.lapor.go.id/images/publikasi/nabiyila.pdf>.