

TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ CÔNG CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH Ở MỘT SỐ QUỐC GIA TRÊN THẾ GIỚI VÀ NHỮNG GỢI MỞ ĐỐI VỚI VIỆT NAM

TS NGUYỄN TRỌNG BÌNH (*)

Tóm tắt: Nhiều quốc gia trên thế giới đang xây dựng và thực hiện nhiều giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính để nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính, trong đó có việc ban hành và thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công, phục vụ người dân dựa trên phương châm “khách hàng (người dân) là trên hết”. Bài viết tập trung phân tích, lý giải các tiêu chuẩn và cơ chế bảo đảm thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công của các cơ quan hành chính ở một số quốc gia trên thế giới và rút ra những bài học tham khảo đối với Việt Nam trong cải cách nền hành chính nhà nước.

Từ khóa: Cơ quan hành chính; gợi mở; tiêu chuẩn phục vụ công.

Abstract: Many countries in the world are developing and taking many measures to promote the administrative reforms to enhance the service quality of administrative agencies, including adopting and implementing the standards of public services and the principles of “customer (citizen) first” approach. This paper focuses on analyzing and explaining the standards and mechanisms for ensuring the implementation of public service standards of administrative agencies in some countries in the world and, thereby, deriving the experience lessons for Vietnam in reforming the state administration.

Keywords: Administrative agency; implications; standards of public services.

Ngày nhận bài: 11/11/2019 Ngày biên tập: 12/3/2020 Ngày duyệt đăng:

Từ thập niên 90 của thế kỷ XX, trước những hạn chế và bất cập trong hoạt động của hành chính nhà nước theo mô hình hành chính công truyền thống, nhiều nước trên thế giới đã tiến hành cải cách hành chính (CCHC) theo mô hình “hành chính phục vụ,” cũng như nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính (CQHC) với phương châm “người dân là trên hết”, “phục vụ là thứ nhất”. Thực tiễn bảo đảm tiêu chuẩn phục vụ công ở một số quốc gia như Hoa Kỳ, Anh và Australia đã cho thấy rõ điều này.

1. Tiêu chuẩn phục vụ công ở một số quốc gia

1.1. Tại Hoa Kỳ

Trước thực trạng sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các CQHC rất thấp (17% vào năm 1990), từ thập niên 90 của thế kỷ XX đến nay, Chính phủ Hoa Kỳ luôn nỗ lực nâng cao chất lượng phục vụ của các CQHC nhà nước khi chủ trương “đặt khách hàng (người dân) lên trên hết”⁽¹⁾. Theo đó, năm 1993, Tổng thống Mỹ B.Clinton đã quyết định thành lập Ủy ban đánh giá hiệu quả chính phủ; đồng thời thúc đẩy Quốc hội Mỹ ban hành “Luật về kết quả và hiệu suất chính phủ” (GPRA). Trên cơ sở đó, ngày 11/9/1993, Tổng thống B.Clinton đã ban hành Quyết định hành chính số 12862 về “Ban hành tiêu chuẩn phục vụ công”. Quyết định này đặt ra

(*) Học viện Chính trị khu vực IV, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

yêu cầu đối với hoạt động của CQHC phải "lấy khách hàng làm trung tâm", tiêu chuẩn phục vụ công của CQHC phải tương đương với tiêu chuẩn và chất lượng phục vụ của doanh nghiệp tốt nhất, đồng thời quy định những yêu cầu cụ thể đối với việc ban hành tiêu chuẩn phục vụ công, phục vụ người dân của các CQHC. Cụ thể là: 1) Mỗi CQHC cần xác định được khách hàng và đối tượng phục vụ của mình; 2) Nằm bắt được mức độ hài lòng cũng như những kỳ vọng của khách hàng đối với sự phục vụ của CQHC; 3) Tất cả các CQHC tiếp xúc trực tiếp và cung cấp dịch vụ quan trọng cho người dân cần phải ban hành, công bố tiêu chuẩn phục vụ công tương ứng; phải căn cứ vào tiêu chuẩn này để đánh giá hiệu quả, chất lượng hoạt động của cơ quan; 4) Thông tin về tiêu chuẩn phục vụ công cần được công bố rõ ràng, dễ hiểu và dễ thực hiện; 5) Đa dạng hóa phương thức phục vụ và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng; 6) Cung cấp cho khách hàng cơ chế thực hiện khiếu nại thông suốt và thuận lợi⁽²⁾.

Thực hiện Quyết định hành chính số 12862, các CQHC trực thuộc Chính phủ liên bang và các bang căn cứ tính chất và đặc điểm của cơ quan mình để ban hành tiêu chuẩn phục vụ phù hợp. Ví dụ, Ủy ban liên bang Bảo vệ di sản lịch sử (một cơ quan trực thuộc Chính phủ liên bang) đã ban hành tiêu chuẩn phục vụ công cũng như quy trình quản lý nội bộ. Trong bộ tiêu chuẩn về phục vụ công, ngoài các quy định về những phương diện khác, cơ quan này đã có những quy định cụ thể liên quan đến việc nói chuyện, tiếp xúc qua điện thoại giữa công chức với người dân⁽³⁾. Theo báo cáo tổng kết của Chính phủ Hoa Kỳ, trong giai đoạn từ năm 1993 đến năm 2000, việc công bố và thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công của các CQHC đã đạt được mục đích là phục vụ người dân tốt hơn. Thống kê đến cuối năm 1997, có khoảng 570 CQHC cấp liên bang đã ban hành và thực hiện hơn 4.000 tiêu chuẩn phục vụ công. Đến năm 2000, có 80% nhà quản lý thuộc khu vực công của Hoa Kỳ cho rằng, đáp ứng sự kỳ vọng và thỏa mãn khách hàng (người dân) là mục tiêu phục vụ của họ; tỷ lệ này vào năm 1990 là 20%⁽⁴⁾.

1.2. Tại Australia

Từ thập niên 80 của thế kỷ XX, Chính phủ Australia đã thực hiện nhiều biện pháp nhằm

nâng cao chất lượng phục vụ của CQHC. Ngày 04/12/1999, Quốc hội Australia đã ban hành Luật phục vụ công quy định những yêu cầu và nguyên tắc cốt lõi trong phục vụ công, phục vụ người dân của các CQHC và đội ngũ công chức; quy định các CQHC và đội ngũ công chức cần phải cung cấp sự phục vụ một cách công bằng, hiệu quả và lễ độ với người dân; nhanh nhạy trong việc nắm bắt và đáp ứng tốt nhu cầu của người dân. Đồng thời, nhằm đảm bảo tính chuẩn mực trong hành vi phục vụ người dân của đội ngũ công chức, Chính phủ Australia đã ban hành tiêu chuẩn phục vụ công, phục vụ người dân của đội ngũ công chức. Bộ tiêu chuẩn này nhấn mạnh công chức phải tôn trọng người dân, không được quan liêu, hách dịch với người dân. Trên cơ sở hướng dẫn chung về tiêu chuẩn phục vụ công do Chính phủ ban hành, chính quyền địa phương đã cụ thể hóa tiêu chuẩn phục vụ một cách phù hợp. Ví dụ, chính quyền thành phố Canberra đã ban hành tiêu chuẩn phục vụ khách hàng (người dân), gồm 7 điểm: 1) Hiểu khách hàng và nắm bắt được đặc điểm, nhu cầu của khách hàng; 2) Cư xử tốt với khách hàng, tuân thủ các quy định phục vụ khách hàng do Chính phủ đề ra, thực hiện cam kết "toàn tâm phục vụ"; 3) Nơi tiếp công dân và giải quyết công việc của người dân phải đặt ở vị trí thuận lợi, có đường đi thuận tiện, môi trường sạch sẽ, thoải mái và thân thiện; đặt mình vào vị trí của người dân, nghĩ cho người dân, thực hiện các biện pháp vì quyền và lợi ích của người dân; cung cấp thông tin, bằng biểu, trình tự, thủ tục một cách rõ ràng, dễ hiểu, cho người dân biết cách thức để họ đánh giá, chấm điểm đối với sự phục vụ của công chức; 4) Thiết lập và bảo đảm trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo chặt chẽ, chính thức theo quy định của pháp luật; 5) Đánh giá hiệu quả thực hiện nhiệm vụ theo định hướng "giá trị khách hàng" (lấy mức độ hài lòng của khách hàng để đánh giá hiệu quả và chất lượng hoạt động); 6) Chuẩn mực và kỹ năng trong trao đổi, giao tiếp điện thoại với người dân phải theo tiêu chuẩn do Chính phủ quy định; 7) Đổi mới không ngừng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của công dân, lắng ý kiến phản hồi của khách hàng tại nơi làm việc nhằm cải thiện chất lượng phục vụ⁽⁵⁾.

1.3. Tại Vương quốc Anh

Năm 1991, sau khi trở thành Thủ tướng Anh, ông John Major đã trình bày trước Quốc hội về ý tưởng và kế hoạch "Hiến chương công dân". Từ năm 1992, trong cương lĩnh của mình, Đảng Bảo thủ coi "Hiến chương công dân" là kế hoạch hành động rộng rãi, sâu sắc nhất trong lĩnh vực nước Anh nhằm cải thiện chất lượng phục vụ công. Mục đích của "Hiến chương công dân" là cải thiện chất lượng phục vụ công, góp phần nâng cao hiệu quả và chất lượng phục vụ công của các CQHC. Năm 1997, Thủ tướng Tony Blair đã có một số điều chỉnh và bổ sung đối với "Hiến chương công dân" ban hành năm 1991. Theo đó, nguyên tắc, tiêu chuẩn trong phục vụ công được Chính phủ Anh đề ra gồm: 1) Xác lập tiêu chuẩn phục vụ (cần xác lập tiêu chuẩn phục vụ rõ ràng nhằm đáp ứng kỳ vọng của người dân, đồng thời kiểm soát, đánh giá hiệu quả và công bố mức độ thực hiện theo tiêu chuẩn; 2) Công khai và cung cấp thông tin đầy đủ (phải bảo đảm tính công khai, sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu để trao đổi và giao tiếp rõ ràng, hiệu quả với người dân; giúp đỡ người dân sử dụng dịch vụ công; cung cấp thông tin đầy đủ liên quan đến dịch vụ công, nhất là phí, lệ phí và phương thức cung ứng; 3) Sự tham gia và lắng ý kiến của người dân. Theo đó, trong quá trình phục vụ, CQHC và đội ngũ công chức cần lắng nghe ý kiến của người dân một cách rộng rãi, tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân để cải tiến hoạt động phục vụ công; 4) Tạo thuận lợi để người dân tiếp cận dịch vụ công và đảm bảo sự lựa chọn của người dân (người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công thuận tiện, dễ dàng, gồm cả việc áp dụng đầy đủ công nghệ thông tin để phục vụ người dân); 5) Đối xử bình đẳng với tất cả mọi người; tôn trọng người dân, lễ độ trong giao tiếp và phục vụ; quan tâm đến những người có nhu cầu đặc biệt; 6) Nếu có sai sót thì bắt buộc phải sửa chữa (công chức cần thực hiện đúng, nhanh chóng và hiệu quả công việc của mình; biết rút ra bài học kinh nghiệm từ những thiếu sót trong hoạt động và khiếu nại của người dân có trình tự để người dân thực hiện việc khiếu nại một cách thuận lợi và công khai; nếu cần thì thiết lập cơ chế thẩm tra độc lập); 7) Sử dụng có hiệu quả nguồn lực để cung cấp sự phục vụ có giá trị

nhất cho người nộp thuế và người sử dụng dịch vụ; không vì lợi ích ngắn hạn mà hy sinh chất lượng phục vụ; 8) Cải tiến và đổi mới (các CQHC và đội ngũ công chức cần thường xuyên tìm kiếm các phương thức khác nhau để cải tiến phương thức và chất lượng phục vụ; phát triển văn hóa đổi mới và theo đuổi chất lượng hoạt động tốt nhất trong CQHC); 9) Tích cực hợp tác và cung cấp dịch vụ mang tính ích hợp để thỏa mãn nhu cầu của mọi người, cung ứng dịch vụ công theo hướng tích hợp, đơn giản và có hiệu quả thông qua việc điều phối sự phối hợp giữa các bên. Hiện nay, dựa trên nguyên tắc phục vụ công nêu trên, hầu hết các CQHC trung ương và địa phương ở Anh đều đã thiết lập "Hiến chương phục vụ" phù hợp với ngành, địa phương và đơn vị mình⁴⁰.

2. Cơ chế bảo đảm thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công

Việc ban hành tiêu chuẩn phục vụ công tuy quan trọng và cần thiết, nhưng cốt lõi vẫn là cơ chế để bảo đảm thực hiện những tiêu chuẩn này trong thực tế. Về cơ bản, Hoa Kỳ, Australia và Vương quốc Anh đã vận hành đồng bộ một số cơ chế chủ yếu sau:

Một là, các CQHC đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hiện có; công bố tiêu chuẩn và xây dựng kế hoạch thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công.

Trên cơ sở nguyên tắc về tiêu chuẩn phục vụ công do Trung ương ban hành, các địa phương và các CQHC đã đề ra lộ trình và biện pháp để thực hiện tiêu chuẩn cũng như nâng cao chất lượng phục vụ công của cơ quan mình. Cụ thể, các CQHC tiến hành đánh giá một cách đầy đủ mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hiện có, hiểu rõ sự kỳ vọng của người dân đối với chất lượng phục vụ; trên cơ sở đó, xây dựng và công bố công khai tiêu chuẩn phục vụ của cơ quan mình. Do tính chất và đặc điểm khác nhau mà mỗi CQHC có thể đề ra tiêu chuẩn phục vụ công khác nhau, nhưng phải thể hiện đầy đủ các nguyên tắc phục vụ công được nêu trong các văn bản mang tính hướng dẫn của Trung ương. Không chỉ công bố công khai cam kết về tiêu chuẩn phục vụ, các CQHC còn xây dựng và thực hiện kế hoạch để bảo đảm thực hiện các tiêu chuẩn đó, thể hiện ở các nội dung như sắp xếp, tổ chức bộ máy; đổi mới trình tự hoạt

động nội bộ; đào tạo, bồi dưỡng công chức; phân bổ nguồn lực; đảm bảo về cơ sở vật chất; tổ chức học tập và chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau giữa các công chức trong CQHC...

Hai là, nâng cao nhận thức của công chức về tiêu chuẩn phục vụ; đưa tiêu chuẩn phục vụ công vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức; coi việc thực hiện theo các tiêu chuẩn phục vụ công là một nội dung quan trọng trong xây dựng đạo đức công vụ.

Công chức là người quyết định chất lượng phục vụ công của các CQHC, cũng là người quyết định việc thực hiện hiệu quả các tiêu chuẩn phục vụ công. Vì vậy, công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức giữ vai trò đặc biệt quan trọng. Việc đào tạo, bồi dưỡng công chức (cả đào tạo, bồi dưỡng lần đầu hay định kỳ) đều coi trọng việc nâng cao nhận thức cho công chức về mục đích của hoạt động công vụ; giá trị của nền công vụ; các chuẩn mực, tiêu chuẩn trong phục vụ công. Bên cạnh đó, việc thúc đẩy công chức thực hiện đầy đủ các tiêu chuẩn trong phục vụ công cũng là nội dung cốt lõi của công tác xây dựng đạo đức công vụ ở các nước này... Theo đó, các chuẩn mực, tiêu chuẩn trong phục vụ công, như lợi ích công, phục vụ công; trách nhiệm; công khai, minh bạch; công bằng; tôn trọng và thân thiện với người dân; hiệu quả và liêm chính cũng được xem là những chuẩn mực cơ bản về đạo đức công vụ và đạo đức của công chức. Công tác xây dựng đạo đức công vụ, xây dựng đạo đức của công chức đều hướng đến mục tiêu làm cho công chức bảo đảm thực hiện có hiệu quả tiêu chuẩn phục vụ công.

Ba là, giám sát việc thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công.

Giám sát là cơ chế quan trọng để bảo đảm việc thực hiện các tiêu chuẩn phục vụ công. Giám sát việc bảo đảm thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công ở các nước Anh, Hoa Kỳ, Australia đều nhấn mạnh một số phương diện sau: 1) Yêu cầu các CQHC và công chức bảo đảm tính công khai, minh bạch trong thực thi công vụ, trong cung cấp dịch vụ cũng như công khai mức độ bảo đảm thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công trong thực tế; 2) Phát huy vai trò giám sát của nhiều chủ thể như: vai trò kiểm tra, giám sát của cấp trên đối với cấp dưới về thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công; giám sát của thủ trưởng cơ quan đối với công chức; giám sát

của cơ quan; phụ thuộc và kỳ vọng vào đức công vụ đối với việc tuân thủ tiêu chuẩn phục vụ công và chuẩn mực hành vi của công chức; giám sát của đảng cầm quyền và đảng chính trị; giám sát của cơ quan dân cử; giám sát của các tổ chức xã hội; giám sát của báo chí và người dân¹⁷⁾. Trong các kênh và chủ thể giám sát nói trên, các nước đặc biệt coi trọng vai trò giám sát của người dân thông qua nhiều phương thức khác nhau, trong đó có việc đánh giá và chấm điểm trực tiếp đối với sự phục vụ của CQHC và đội ngũ công chức.

Bốn là, đánh giá công chức và CQHC theo tiêu chuẩn phục vụ công; đồng thời phát huy vai trò của người đứng đầu của CQHC trong thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công.

Đánh giá công chức và CQHC theo tiêu chuẩn phục vụ công đã được ban hành là một cơ chế quan trọng để thúc đẩy việc bảo đảm thực hiện tiêu chuẩn trong phục vụ công của các CQHC. Trong đánh giá về chất lượng phục vụ người dân, các quốc gia này rất coi trọng việc đánh giá mức độ thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công của các CQHC. Việc đánh giá mức độ thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công ở Hoa Kỳ, Anh và Australia do nhiều chủ thể thực hiện với nhiều cơ chế đánh giá khác nhau, như: công chức tự đánh giá theo tiêu chuẩn phục vụ công; thủ trưởng CQHC đánh giá công chức; CQHC tự đánh giá; cấp trên đánh giá đối với cấp dưới; Ủy ban đánh giá hiệu quả chính phủ đánh giá một cách độc lập dựa trên nhiều nguồn dữ liệu khác nhau; các tổ chức nghiên cứu và tư vấn chính sách (think tank) đánh giá để phục vụ cho hoạt động tư vấn và kiến nghị chính sách; đánh giá của người dân thông qua việc chấm điểm và phản hồi về mức độ hài lòng¹⁸⁾... Việc đánh giá này giúp cho mỗi CQHC và công chức thấy được mức độ thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công của mình, từ đó nỗ lực cải tiến, đổi mới không ngừng để nâng cao chất lượng phục vụ. Mặt khác, việc đánh giá khách quan, toàn diện và đầy đủ sẽ góp phần quan trọng trong việc xem xét khen thưởng, kỷ luật đối với người đứng đầu và công chức trong các CQHC.

3. Một số gợi mở đối với Việt Nam

Hiện nay, Việt Nam đang đẩy mạnh công cuộc CCHC, nhất là cải cách thủ tục hành chính để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân. Tiêu chuẩn phục vụ công của các CQHC được quy định trong nhiều văn bản

quy phạm pháp luật. Nhiều địa phương đã có những mô hình và cách làm hay nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, điển hình như mô hình "chính quyền thân thiện", "nụ cười công sở"... Tuy nhiên, tiêu chuẩn phục vụ công và cơ chế bảo đảm thực hiện vẫn còn một số hạn chế, bất cập, như: chưa có Luật phục vụ công của các CQHC; các tiêu chuẩn phục vụ công tuy đã được đề cập trong nhiều quy định về CCHC, về xây dựng công sở, nhưng chưa thể hiện tập trung trong một văn bản thống nhất, nội dung tiêu chuẩn phục vụ chưa toàn diện; việc xây dựng tiêu chuẩn ở một số nơi chưa dựa trên việc nắm bắt đầy đủ kỳ vọng của người dân. Cơ chế bảo đảm thực hiện tiêu chuẩn vẫn là khâu yếu, thể hiện trên tất cả các mặt từ cụ thể hóa tiêu chuẩn; đào tạo, bồi dưỡng; xây dựng đạo đức công vụ; giám sát đánh giá công chức và xử lý trách nhiệm.

Để góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của các CQHC, từ kinh nghiệm của các nước Hoa Kỳ, Anh, Australia có thể rút ra một số kinh nghiệm tham khảo như sau:

Một là, cần nghiên cứu xây dựng và sớm ban hành Luật phục vụ công để điều chỉnh hoạt động phục vụ nhân dân, phục vụ công của các CQHC. Luật này có tác dụng xác lập những nguyên tắc, giá trị, tiêu chuẩn cốt lõi trong phục vụ công của các CQHC nhà nước.

Hai là, các cơ quan chức năng cần ban hành quy định về tiêu chuẩn phục vụ công của các đơn vị hành chính nhằm định hướng cho hoạt động xây dựng và thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công của các bộ, ngành và địa phương; cần cụ thể hóa và công bố công khai cũng như để ra lộ trình, kế hoạch thực hiện tiêu chuẩn phục vụ công một cách phù hợp. Đồng thời, đưa các tiêu chuẩn phục vụ công của các CQHC vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức; coi việc cán bộ, công chức thực hiện các tiêu chuẩn phục vụ công là một nội dung quan trọng của đạo đức công vụ và đạo đức công chức.

Ba là, tăng cường vai trò giám sát của các cơ quan chức năng, các tổ chức chính trị - xã hội và người dân trong việc thực hiện tiêu chuẩn phục vụ của các CQHC; tiến hành đánh giá chất lượng phục vụ của CQHC và công chức theo các tiêu chuẩn của phục vụ công, có chế tài cụ thể đối với người đứng đầu các

CQHC thực hiện không đầy đủ tiêu chuẩn phục vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp từ phía người dân; sàng lọc và đưa ra khỏi nền công vụ những công chức không thực hiện đúng tiêu chuẩn trong phục vụ công hoặc yếu kém về năng lực, phẩm chất theo tinh thần Nghị quyết Hội nghị Trung ương lần thứ 4, khóa XII: "Xây dựng và thực hiện Quy định về việc lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cơ quan, cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp; có hình thức xử lý đối với những tổ chức, cá nhân có chỉ số hài lòng thấp"⁽⁶⁾./

Ghi chú:

(1),(4) Wang Hai-bin, Cheng jun, Wang Bin-bin: *A Study and Inspiration on American Public Service Standard during Clinton Government Period*, Standard Science, 2013, No.7.

(2) Angela Antonelli: *The 1993 Results Act: What are the results?* Regulation, Washington, Summer, 1998.

(3) 1997 Report: *Putting Customers First: Standards for Serving the American People*: <http://govinfo.library.unt.edu/npr/custsevs/index.html>.

(5) Zhang Chengfu, Dang Xiyun: *Public Management and Administration*, China Renmin University Press, Beijing, 2007, pp.101-102.

(6) Đào Hiền Cường, *Nghiên cứu cải cách phục vụ công ở nước Anh đương đại*, Nxb Nhân dân Sơn Đông, Trung Quốc, 2010, tr 150.

(7) Hầu hết các nước OECD đều có cơ quan chuyên trách về xây dựng đạo đức công vụ và đạo đức công chức. Chẳng hạn, ở Hoa Kỳ, cơ quan chuyên trách về xây dựng đạo đức công chức trong các CQHC là Văn phòng Đạo đức công chức Chính phủ (trực thuộc Tổng thống). Các bang ở Hoa Kỳ cũng có cơ quan tương tự. Cơ quan này có nhiều chức năng trong xây dựng đạo đức công vụ, trong đó có chức năng kiểm tra, giám sát về đạo đức công vụ.

(8) Nhiều nước trên thế giới đã thành lập Ủy ban đánh giá hiệu quả chính phủ. Cụ thể, ở Hoa Kỳ, Ủy ban này do Tổng thống quyết định thành lập năm 1993. Bên cạnh đó, Hoa Kỳ cũng đã ban hành Luật về hiệu quả và hiệu suất chính phủ.

(9) Đảng Cộng sản Việt Nam, *Nghị quyết Hội nghị lần thứ 4 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII*, H.2016.