

KU HƯỚNG PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ CỦA THẾ GIỚI VÀ GỢI MỞ CHO VIỆT NAM

ThS. NGUYỄN THỊ HƯƠNG (*)
ThS. NGUYỄN XUÂN CƯỜNG (**)

Tóm tắt: Bài viết phân tích xu hướng phát triển chính phủ điện tử của các nước trên thế giới qua báo cáo của Liên hợp quốc về khảo sát đánh giá và công bố chỉ số phát triển chính phủ điện tử của 193 quốc gia thành viên. Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp xây dựng chính phủ điện tử ở Việt Nam phù hợp với xu hướng phát triển của thế giới.

Từ khóa: Chính phủ điện tử; Việt Nam; xu hướng phát triển.

Abstract: This paper analyzes the trend of e-government development in countries around the world by reviewing the United Nations report on surveying and evaluating e-government development index of 193 member countries. On that basis, the authors propose some solutions to build up e-government in Vietnam in accordance with the development trends in the world.

Keywords: E-government; Vietnam; development trends.

Ngày nhận bài: 06/5/2019 Ngày biên tập: 23/5/2019 Ngày duyệt đăng: 13/6/2019

1. Xu hướng phát triển chính phủ điện tử 1.1 Xây dựng dữ liệu mở

Dữ liệu mở là thông tin được phát hành ở định dạng có thể đọc được bằng máy, không có rào cản pháp lý đối với việc truy cập, thông tin là miễn phí và có sẵn các loại định dạng hoặc tập tin tiêu chuẩn mở. Dữ liệu mở được phát triển theo nhiều cách khác nhau, ngoài việc tạo dữ liệu tốt hơn để theo dõi tiến độ phát triển bền vững và xây dựng tính hiệu quả, có trách nhiệm của các tổ chức. Dữ liệu mở công khai và có thể tái sử dụng, thúc đẩy sự tham gia, hợp tác xây dựng giữa các chủ thể trong khu vực công, khu vực tư và ngoài xã hội. Dữ liệu mở giúp gia tăng đáng kể tính minh bạch, tăng trách nhiệm, niềm tin vào chính phủ và các tổ chức công, giúp cải thiện việc cung cấp dịch vụ công trong nhiều lĩnh vực quan trọng đối với phát triển bền vững như giáo dục, y tế, môi trường, bảo trợ xã hội, phúc lợi và tài chính.

Nhiều quốc gia có cổng chuyên dụng chia sẻ dữ liệu ở định dạng mở, được gọi là cổng

dữ liệu mở. Nhưng ở một số quốc gia khác có danh mục dữ liệu mở liệt kê tất cả các bộ dữ liệu có sẵn thường được tổ chức theo lĩnh vực tại các bộ, ngành. Khảo sát của Liên hợp quốc năm 2018 cho thấy, các quốc gia thường cung cấp dữ liệu mở thông qua trang web của chính phủ, cổng chuyên dụng và danh mục dữ liệu mở; số lượng các quốc gia có cổng dữ liệu mở đạt 139 nước, có một sự cải thiện đáng kể so với 46 quốc gia trong năm 2014 và 106 quốc gia trong năm 2016⁽¹⁾.

Chức năng của cổng dữ liệu mở được cải thiện đáng kể, nếu như năm 2016 chỉ có 24%-50% thì đến năm 2018 đã có khoảng 74% các quốc gia có cổng dữ liệu mở⁽²⁾ và trang web cung cấp hướng dẫn việc sử dụng và điều hướng các bộ dữ liệu, khuyến khích người dùng yêu cầu bộ dữ liệu mới, khởi tạo các diễn đàn trao đổi và thúc đẩy sử dụng dữ liệu mở công khai trong việc tạo ứng dụng trực tuyến. Việc tìm kiếm thông tin cụ thể theo ngành, lĩnh vực trên các trang web của chính phủ ngày càng phổ biến.

1.2 Cung cấp dịch vụ, ứng dụng di động

Việc cung cấp dịch vụ di động là một bước

(*), (**) Trường Chính trị tỉnh Bắc Giang

phát triển mới, giúp người dân và doanh nghiệp có thể truy cập thông tin và giao dịch với các cơ quan nhà nước bất cứ khi nào và bất cứ ở đâu bằng các thiết bị cầm tay như điện thoại thông minh, máy tính bảng,... Với sự gia tăng liên tục về vùng phủ sóng băng thông rộng và lưu lượng dữ liệu di động, các quốc gia đang tích cực cung ứng các dịch vụ của chính phủ điện tử trên nền tảng di động để cho phép cung cấp dịch vụ công thuận tiện mọi lúc, mọi nơi. Năm 2018, tỷ lệ các quốc gia cung cấp dịch vụ hoặc ứng dụng di động đã tăng nhanh trong tất cả các lĩnh vực so với năm 2016 như: giáo dục tăng từ mức 30% lên 46%, việc làm từ 25% lên 38%, môi trường từ 24% lên 36%, y tế từ 34% lên 36% và lĩnh vực bảo trợ xã hội từ 23% lên 33%⁽⁶⁾.

Việc sử dụng thư điện tử, trang web tổng hợp (cho phép dễ dàng nhận được thông báo nội dung mới nhất từ các trang web), cũng như ứng dụng, dịch vụ di động ngày càng tăng cho thấy chính phủ các nước luôn quan tâm tăng cường sử dụng công nghệ để mang lại lợi ích cho người dân. Đăng ký thuê bao đang mở rộng nhanh hơn, ứng dụng và dịch vụ di động cũng tăng đáng kể, từ 58 quốc gia năm 2016 lên 88 quốc gia năm 2018⁽⁶⁾. Việc mở rộng các dịch vụ di động thúc đẩy gia tăng số thuê bao điện thoại di động và băng thông rộng cố định trên tất cả các khu vực. Thuê bao băng thông rộng cố định đã tăng trung bình từ 01 đến 02%; lĩnh vực 100 người dân, ở châu Phi tăng từ 1,2 người dùng lên 2,16 người dùng; ở châu Á từ 8,68 lên 9,51 người dùng; ở châu Mỹ từ 11,03 lên 12,31 người dùng; ở châu Âu từ 28,31 đến 30,42 và ở châu Đại Dương từ 6,94 đến 7,14 người dùng⁽⁶⁾.

Thuê bao băng thông rộng không dây cũng tăng nhanh trong ba năm (2016 - 2018). Số lượng thuê bao trên 100 người dân ở châu Phi (khu vực thấp nhất) đã tăng từ 10,75% lên 28,62%. Châu Á và châu Mỹ đã có sự gia tăng gấp hơn hai lần về số lượng thuê bao băng thông rộng không dây đạt 68,15% và 48,74% thuê bao/100 người dân vào năm 2018. Châu Đại Dương có mức tăng khiêm tốn từ 27,74% thuê bao lên 31,56%. Châu Âu với tỷ lệ thuê bao là 80,45% trong năm 2018

đạt mức cao nhất toàn cầu. Trong ba năm qua, xu hướng thuê bao điện thoại di động trên 100 người dân đang gia tăng ở châu Á, châu Mỹ và châu Đại Dương, nhưng giảm nhẹ ở châu Phi và châu Âu⁽⁶⁾.

1.3 Phát triển mô hình tham gia điện tử của công chúng

Cấp độ tham gia điện tử đầu tiên là thông tin điện tử. Chính phủ các quốc gia đang cung cấp cho người dân thông tin thông qua các kênh công nghệ thông tin (CNTT) và chia sẻ lượng thông tin ngày càng tăng với công dân của họ, chủ yếu là trong lĩnh vực giáo dục, y tế và các đối tượng phúc lợi xã hội, công nhân, nhóm dễ bị tổn thương. Số các quốc gia cung cấp thông tin điện tử theo lĩnh vực giáo dục tăng từ 154 nước năm 2016 lên 177 nước năm 2018 và lĩnh vực y tế tăng từ 156 nước năm 2016 lên 173 nước năm 2018⁽⁷⁾.

Cấp độ thứ hai của mô hình tham gia điện tử là tham vấn điện tử - có nghĩa là tham khảo ý kiến người dân trong quá trình xây dựng chính sách mới, thiết kế các dịch vụ hoặc dự án mới để thu thập thông tin phản hồi của công chúng về một chủ đề cụ thể. Số quốc gia có công cụ tương tác trực tuyến trên cổng thông tin quốc gia cũng tăng nhanh trong hai năm gần đây⁽⁸⁾.

Ra quyết định điện tử là cấp độ thứ ba của mô hình tham gia điện tử. Mô hình này để cập đến quá trình công dân cung cấp thông tin đầu vào trong các quy trình ra quyết định, như: bỏ phiếu điện tử trực tiếp qua các hệ thống an toàn; xác định các tùy chọn để xuất thông qua các phương tiện truyền thông xã hội, thông qua các lượt thích hay không thích hoặc đồng ý hay không đồng ý trong tham vấn hoặc định chính sách là tính hiệu quả của các hoạt động tham gia ý kiến của cộng đồng. Gần đây, các công cụ phần mềm mới đang được tạo ra đáp ứng trên cả những yêu cầu đó như hệ thống thảo luận trực tuyến⁽⁹⁾.

2. Kinh nghiệm của những quốc gia đứng đầu về xây dựng chính phủ điện tử năm 2018⁽¹⁰⁾

Trong số những quốc gia đứng đầu, Đan Mạch xếp hạng cao nhất, từ vị trí thứ 9 năm

2016 vươn lên vị trí số 1 năm 2018; đạt điểm tối đa về chỉ số dịch vụ công trực tuyến. Đan Mạch đã thực hiện Chiến lược kỹ thuật số từ năm 2001, đang triển khai giai đoạn thứ hai (2016-2020), tổ chức các khóa học số hóa khu vực công cũng như sự tương tác của Chính phủ với các doanh nghiệp và lĩnh vực công nghiệp. Chiến lược này nhằm xây dựng nền tảng kỹ thuật số mạnh mẽ và an toàn. Đan Mạch cũng có những quy định bắt buộc tương tác giữa chính phủ số và công dân số. Cùng với khu vực tư nhân, các tổ chức công và các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương của Đan Mạch đang tận dụng các cơ hội do số hóa cung cấp.

Australia đứng thứ hai trong xếp hạng năm 2018, vẫn duy trì được vị trí này như năm 2016. Đáng chú ý, Australia đạt điểm tối đa và dẫn đầu bảng xếp hạng về phát triển nguồn nhân lực và nằm trong 10 quốc gia dẫn đầu về dịch vụ công trực tuyến. Chính phủ Australia nỗ lực thực hiện Chương trình chuyển đổi kỹ thuật số; lộ trình chuyển đổi kỹ thuật số được ban hành năm 2016 đặt ra các mục tiêu và các sản phẩm, dịch vụ cụ thể và được cải thiện thường xuyên.

Hàn Quốc duy trì ở vị trí thứ ba như năm 2016, đã triển khai có hiệu quả trong đầu tư hạ tầng viễn thông và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nhưng sự phát triển nguồn nhân lực tương đối thấp so với các nước xếp hàng đầu khác. Hàn Quốc tạo mọi điều kiện thuận lợi và nâng cao tính hiệu quả, minh bạch đáp ứng sự hài lòng của người dân và nâng cao hiệu quả quản trị của Chính phủ; không ngừng cải thiện để cung cấp dịch vụ công tốt hơn cho công dân trước những thay đổi nhanh chóng của công nghệ; đồng thời, đã đào tạo hơn 4.820 quan chức từ các quốc gia khác trong 10 năm qua.

Một số các quốc gia đứng đầu khác cũng có những chiến lược và kinh nghiệm riêng: Vương quốc Anh thực hiện dịch vụ công trực tuyến liên thông qua hệ thống một cửa; xây dựng các công cụ quản trị, quy trình và nền tảng chia sẻ cơ sở dữ liệu dùng chung. Thụy Điển cũng xây dựng Chiến lược số hóa của Chính phủ; tập trung đầu tư hạ tầng kỹ thuật với băng thông rộng di động cao; có 91% dân

số luôn ở trạng thái trực tuyến và 3/4 trong số đó có kỹ năng số cơ bản. Phần Lan cung cấp các dịch vụ công trực tuyến đa kênh, tương tác cùng với các hệ thống thông tin trong bộ máy hành chính nhà nước; chiến lược của Chính phủ Phần Lan cũng tập trung số hóa và tự động hóa hoạt động. Singapore có kế hoạch xây dựng chính phủ điện tử từ năm 1980 với mục tiêu trở thành một quốc gia thông minh; phát triển đầy đủ các dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp và du khách truy cập dễ dàng. New Zealand phát triển và sử dụng CNTT thông minh trong toàn bộ nền kinh tế; có chế tài buộc sử dụng công nghệ điện tử để giảm tối đa việc thực hiện các quy trình bằng giấy tờ. Nhật Bản đang thúc đẩy các sáng kiến trong xây dựng chính phủ điện tử; cung cấp thông tin điện tử của Chính phủ, tối ưu hóa công việc và hệ thống, cải thiện thương mại điện tử và các biện pháp bảo đảm an ninh mạng và an toàn thông tin.

Điểm chung của những quốc gia đứng đầu là có chiến lược số hóa và chuyển đổi số quốc gia, xây dựng dữ liệu mở, cung cấp dịch vụ di động và phát triển mô hình tham gia điện tử của công chúng. Ứng dụng các công nghệ hiện đại trong xây dựng chính phủ điện tử như ứng dụng thông minh, trí tuệ nhân tạo (AI), siêu điện toán đám mây, internet kết nối vạn vật (IoT), dữ liệu lớn (Big Data), băng thông rộng tốc độ cao...

3. Những kết quả và hạn chế trong việc xây dựng chính phủ điện tử ở Việt Nam

Trong những năm qua, Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng CNTT, xây dựng chính phủ điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước để phục vụ người dân, doanh nghiệp và đã đạt được những kết quả bước đầu, như: ban hành các văn bản quy định, hướng dẫn để hoàn thiện hành lang pháp lý, thúc đẩy việc xây dựng chính phủ điện tử; xây dựng và đưa vào vận hành cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, triển khai xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm, đất đai, dân cư...; cung cấp một số dịch vụ công trực tuyến thiết yếu cho doanh nghiệp và người dân như: đăng ký doanh nghiệp, kê khai

thuế, nộp thuế, hải quan, bảo hiểm xã hội...; một số bộ, ngành đã xử lý hồ sơ công việc trên môi trường mạng; nhiều địa phương có hệ thống một cửa điện tử được đưa vào vận hành, nâng cao tính minh bạch, hiệu quả quản trị và trách nhiệm của đội ngũ công chức; chất lượng nhân lực về CNTT của Việt Nam được nâng cao⁽¹¹⁾.

Đánh giá chỉ số phát triển chính phủ điện tử (EGDI) của Liên hợp quốc trong hai năm gần đây cho thấy, Việt Nam tăng từ 0,5143 điểm năm 2016 lên 0,5931 điểm năm 2018, đứng thứ 88/193 nước, tăng 01 bậc so với năm 2016, thuộc nhóm nước ở mức cao. Trong khối ASEAN, Việt Nam đứng thứ 6, sau Singapore (vị trí thứ 7); Malaysia (48); Brunei (59); Thái Lan (73) và Philippines (75). Về các chỉ số thành phần của Việt Nam đều có sự tăng điểm: chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI) năm 2016 đạt 0,5725 điểm lên 0,7361 điểm năm 2018, tăng 15 bậc, đứng thứ 59/193; chỉ số hạ tầng viễn thông (TII) năm 2016 đạt 0,3715 lên 0,3890 điểm năm 2018, đứng thứ 100/193 và chỉ số nguồn nhân lực (HCI) năm 2016 đạt 0,5989 lên 0,6543 điểm năm 2018, tăng 7 bậc, đứng thứ 120/139 nước trực tiếp⁽¹²⁾.

Tuy nhiên, kết quả triển khai một số nội dung xây dựng chính phủ điện tử của Việt Nam vẫn còn rất khiêm tốn như: xếp hạng về chính phủ điện tử còn thấp, dưới mức trung bình trong khối ASEAN, chỉ số hạ tầng viễn thông giảm 10 bậc so với năm 2016; đặc biệt, còn thiếu khung pháp lý đồng bộ về xây dựng chính phủ điện tử; việc xây dựng các cơ sở dữ liệu quốc gia, hạ tầng CNTT nền tảng phục vụ phát triển chính phủ điện tử còn chậm; bảo mật, an toàn, an ninh thông tin thấp, chưa kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin; cơ chế đầu tư, thuê dịch vụ CNTT vẫn còn vướng mắc; ứng dụng CNTT triển khai chưa hiệu quả, việc giải quyết thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ công việc còn phụ thuộc nhiều vào giấy tờ, thủ công; tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn rất thấp⁽¹³⁾.

4. Giải pháp đẩy mạnh xây dựng chính phủ điện tử ở Việt Nam

Một là, tập trung thực hiện quyết liệt, có hiệu quả 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 năm 2025 với mục tiêu: hoàn thiện nền tảng chính phủ điện tử nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; phát triển chính phủ điện tử dựa trên dữ liệu mở hướng tới chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số; bảo đảm an toàn thông tin và an ninh mạng; nâng xếp hạng chính phủ điện tử tăng từ 10 đến 15 bậc đến năm 2020, đưa Việt Nam vào nhóm 4 nước dẫn đầu ASEAN trong xếp hạng chính phủ điện tử theo đánh giá của Liên hợp quốc đến năm 2025.

Hai là, xây dựng và triển khai thực hiện chiến lược số hóa theo kinh nghiệm của các nước đi đầu; tiếp tục tập trung xây dựng hoàn thiện 06 cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đất đai, đăng ký doanh nghiệp, thống kê tổng hợp về dân số, tài chính, bảo hiểm theo Quyết định số 714/2015/QĐ-TTg ngày 22/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia cần ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử; đồng thời, từng bộ, ngành cần có kế hoạch số hóa thông tin, dữ liệu ngành, lĩnh vực đồng bộ từ Trung ương đến địa phương; thực hiện chia sẻ dữ liệu để sử dụng chung giữa các cơ quan nhà nước. Từng bước xây dựng dữ liệu mở theo xu hướng phát triển của thế giới.

Ba là, đầu tư hạ tầng viễn thông đồng bộ, hiện đại, với băng thông di động cao, đáp ứng việc cung cấp thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến, để các doanh nghiệp, công dân có thể truy cập mọi lúc, mọi nơi. Khai thác nguồn lực từ khu vực tư trong sử dụng hạ tầng kỹ thuật, hệ thống thông tin và cho thuê dịch vụ CNTT hiện có của các doanh nghiệp, giảm được nguồn đầu tư từ ngân sách nhà nước theo định hướng của Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định thí điểm về thuê dịch vụ CNTT trong cơ quan nhà nước.

Bốn là, tập trung chỉ đạo thực hiện các biện pháp nâng cao các chỉ số phát triển chính phủ điện tử theo đánh giá của Liên hợp

quốc, bao gồm ba nhóm chỉ số thành phần về dịch vụ công trực tuyến, hạ tầng viễn thông và nguồn nhân lực; cải thiện ba trụ cột chính trong xây dựng chính phủ điện tử là: giao dịch giữa các cơ quan của chính phủ (G2G); giao dịch giữa chính phủ với doanh nghiệp (G2B); giao dịch giữa chính phủ với công dân (G2C); trên nền tảng đó thúc đẩy giao dịch giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp (B2B); giữa doanh nghiệp với công dân (B2C) và giữa chính phủ với công chức, viên chức (G2E).

Năm là, xây dựng, hoàn thiện thể chế tạo cơ sở pháp lý đầy đủ, toàn diện cho việc triển khai xây dựng, phát triển chính phủ điện tử. Nghiên cứu, đề xuất xây dựng Luật chính phủ điện tử, các văn bản hướng dẫn thi hành bảo đảm hành lang pháp lý phát triển chính phủ điện tử; hoàn thiện, cập nhật Khung kiến trúc chính phủ điện tử (phiên bản 2.0) để bảo đảm triển khai xây dựng

chính phủ điện tử đồng bộ, hiệu quả, tránh lãng phí; trên cơ sở đó các bộ, ngành, địa phương xây dựng, hoàn thiện kiến trúc điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phù hợp. Phát huy vai trò, trách nhiệm của từng thành viên Chính phủ, người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước, thành viên Ủy ban Quốc gia về chính phủ điện tử để tập trung chỉ đạo xây dựng và phát triển thành công chính phủ điện tử ở Việt Nam./.

Ghi chú:

(1),(2),(3),(4),(5),(6),(7),(8),(9),(10) Báo cáo khảo sát của Liên hợp quốc về chính phủ điện tử năm 2018.

(11),(13) Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ, tr.1, tr.2.

(12) Báo cáo khảo sát của Liên hợp quốc về chính phủ điện tử năm 2016.

Kết quả chỉ số...

(Tiếp theo trang 32)

Năm là, tập trung rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính có liên quan đến người dân, tổ chức, đảm bảo việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời gian quy định; thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân đối với các hồ sơ trễ hẹn; đồng thời, xử lý dứt điểm các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có liên quan đến thủ tục hành chính.

Sáu là, tiếp tục rà soát, tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện theo hướng tinh gọn, quản lý đa ngành, đa lĩnh vực đảm bảo phù hợp với yêu cầu quản lý nhà nước theo tinh thần Nghị quyết số 18-NQ/TW và Nghị quyết số 19/NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương khoá XII và các kế hoạch, mục tiêu của UBND tỉnh Bạc Liêu đã đề ra. Thường xuyên rà soát thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực quản lý để kịp thời sửa đổi, bổ sung những nội dung không còn phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương; đẩy mạnh công

khai, minh bạch các thủ tục hành chính, trong đó mỗi huyện, thị xã, thành phố chọn một đơn vị cấp xã thực hiện thí điểm việc niêm yết công khai tại khóm, ấp, khu dân cư để người dân nắm bắt kịp thời, góp phần tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

Đẩy mạnh áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; tập trung chỉ đạo các cấp, các ngành đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan, đơn vị, nhất là triển khai, thực hiện hiệu quả kiến trúc chính quyền điện tử.

Sự hài lòng của người dân, tổ chức chính là thước đo trung thực nhất, chính xác nhất mọi cố gắng của cải cách hành chính. Tỉnh Bạc Liêu lấy mục tiêu sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo hiệu quả, thành công của công tác cải cách hành chính. Qua đó góp phần thực hiện có kết quả kế hoạch triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước của tỉnh Bạc Liêu giai đoạn 2016-2020 và kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của tỉnh./.