

Trang Trần (2023). Xây dựng Chính phủ kiến tạo và yêu cầu đặt ra đối với việc cải thiện các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh ở Việt Nam hiện nay. *Đặc san Nghiên cứu Chính sách và Phát triển*, 1(2023), 42-49

Đặc san Nghiên cứu
Chính sách
và Phát triển

© Học viện
Chính sách
và Phát triển, 2022
© CSR, 2023

Bài báo khoa học

Xây dựng Chính phủ kiến tạo và yêu cầu đặt ra đối với việc cải thiện các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh ở Việt Nam hiện nay

Trần Thị Huyền Trang (TS.)

Học viện Chính sách và Phát triển.

Email: huyenanhtrang89@gmail.com

Tóm tắt

Xã hội ngày càng phát triển đòi hỏi cải thiện chất lượng dịch vụ công và nâng cao hiệu quả hoạt động của các tổ chức công, hướng tới một nền hành chính phục vụ hiện đại và chuyên nghiệp. Trong bối cảnh đó, nhiều sáng kiến quản lý từ khu vực tư được áp dụng vào khu vực công. Hệ thống “quản lý theo kết quả”, trong đó kết quả được lượng hóa, đo lường và đánh giá bằng các chỉ số là một điển hình. Các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh dựa trên sự khảo sát, đánh giá từ chính cộng đồng xã hội đối với hoạt động của cơ quan nhà nước nói chung và cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh nói riêng là kênh phản hồi có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy, góp phần xây dựng Chính phủ kiến tạo, hội nhập và phát triển. Cải thiện các Chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh đặt ra yêu cầu đối với ba bên: Thứ nhất các cơ quan hành chính nhà nước; Thứ hai, người dân tổ chức thụ hưởng dịch vụ công; Thứ ba, các tổ chức, cơ quan, đơn vị tiến hành khảo sát.

Ngày nhận bài:

15/11/2022

Bản sửa lần 1:

23/11/2022

Ngày duyệt bài:

10/12/2022

Mã số: ĐS050123

Từ khóa:

Chính phủ kiến tạo, chỉ số quản trị địa phương, chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh.

Abstract:

Increasing societal development necessitates enhancing the quality of public services and the operational efficacy of public organizations in the direction of a modern and professional service administration. In this context, many private-sector management initiatives were implemented in the public sector. The “result-based management” system is typical, in which indicators

quantify, measure, and evaluate results. A valuable feedback channel is provincial-level local governance indicators based on surveys and assessments from the social community itself regarding the activities of state agencies in general and provincial-level state administrative agencies in particular. It contributes to the construction of a government of creation, integration, and development by enhancing the operational efficiency of the apparatus. Improving Provincial Governance Indicators imposes requirements on three parties: first, state administrative agencies; second, individuals who organize to receive public services; and third, organizations, agencies, and units responsible for conducting the survey.

Keywords:

Constructive government, local governance index, provincial index of local governance.

1. Khái quát một vài Chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh ở Việt Nam hiện nay

- Trên lĩnh vực quản lý hành chính công, *Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh PAPI (Public Administration Performance Index)* được nghiên cứu và triển khai trên toàn quốc. PAPI được nghiên cứu và đưa ra bởi Trung tâm Nghiên cứu Phát triển - Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học - Kỹ thuật Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam[7]. Chỉ số này cho thấy năng lực quản trị hành chính công của từng địa phương, dựa trên sự tập trung đánh giá xây dựng, thực thi chính sách và cung ứng các dịch vụ công, được thiết kế cả tầm quốc gia và địa phương. PAPI khẳng định được độ tin cậy phản ánh chất

lượng quản trị và hành chính công của 63 tỉnh, thành phố. PAPI xây dựng dựa trên 08 trục nội dung gồm: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; Công khai, minh bạch; Trách nhiệm giải trình với người dân; Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; Thủ tục hành chính công; Cung ứng dịch vụ công; Quản trị môi trường; Quản trị điện tử. Mỗi trục nội dung lại được thiết kế thành các nội dung thành phần (29 nội dung thành phần). Các nội dung này được kế thừa, cố định qua các năm để phục vụ việc so sánh tiến trình kết quả thu được trong một giai đoạn.

- Cũng trong lĩnh vực này, còn phải kể đến chỉ số SIPAS (Satisfaction Index of Public Administrative Services), chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Đây là nghiên cứu của cơ quan chủ trì là Bộ Nội vụ phối hợp với Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam. SIPAS đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Nội dung của SIPAS tập trung vào đánh giá các yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) thủ tục hành chính; (3) công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; (4) kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị. Nội dung đo lường là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Trên lĩnh vực quản lý nhà nước về kinh tế, *Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI (Provincial Competitiveness Index)* là kết quả hợp tác nghiên cứu giữa Phòng Thương

mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) và Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID). PCI đo lường và đánh giá chất lượng điều hành kinh tế, mức độ thuận lợi, thân thiện của môi trường kinh doanh và nỗ lực cải cách hành chính của chính quyền các tỉnh, thành phố. PCI đánh giá chính quyền địa phương dựa trên 10 chỉ số thành phần, bao quát những lĩnh vực chính của quản lý nhà nước về kinh tế, đó là: Chi phí gia nhập thị trường thấp; Tiếp cận đất đai dễ dàng và sử dụng đất ổn định; Môi trường kinh doanh minh bạch và thông tin kinh doanh công khai; Chi phí không chính thức thấp; Thời gian thanh tra, kiểm tra và thực hiện các quy định, thủ tục hành chính nhanh chóng; Môi trường cạnh tranh bình đẳng; Chính quyền tỉnh năng động, sáng tạo trong giải quyết vấn đề cho doanh nghiệp; Dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp phát triển, chất lượng cao; Chính sách đào tạo lao động tốt; Thủ tục giải quyết tranh chấp công bằng, hiệu quả và an ninh trật tự được duy trì. Chỉ số khảo sát trên diện rộng các doanh nghiệp của địa phương bao gồm đầy đủ các loại hình doanh nghiệp, đại diện cho các ngành nghề kinh tế. Sự hài lòng của doanh nghiệp, người dân chính là thước đo kết quả quản lý nhà nước về kinh tế của chính quyền cấp tỉnh.

- Lĩnh vực cải cách hành chính được đánh giá theo *Bộ Chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính (PAR INDEX)* của Bộ Nội vụ và Dự án Hỗ trợ cải cách hành chính của Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP). Chỉ số này theo dõi, đánh giá toàn bộ kết quả thực hiện chương trình cải cách hành chính nhà nước của các bộ, ngành và địa phương. Bộ chỉ số này gồm các tiêu chí áp dụng cho cấp bộ và các tiêu chí áp dụng cho cấp tỉnh. Trong đó, các lĩnh vực đánh giá cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh bao

gồm: Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; Cải cách thể chế; Cải cách thủ tục hành chính; Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; Cải cách chế độ công vụ; Cải cách tài chính công; Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số.

2. Xây dựng Chính phủ kiến tạo đặt ra yêu cầu đối với việc cải thiện các chỉ số quản trị địa phương

2.1. Cách tiếp cận “xây dựng Chính phủ kiến tạo”

Trong tiến trình lịch sử, từ khi mới ra đời năm 1945, vị trí của Chính phủ đã được nhấn mạnh là “Chính phủ kháng chiến và kiến quốc”. Trong đó, Chính phủ tập trung vào hai nhiệm vụ chính trị: vừa “kháng chiến” và vừa “kiến quốc”, kết hợp giữa gìn giữ, bảo vệ thành quả cách mạng, đồng thời khôi phục kinh tế và phát triển đất nước. Trong quá trình xây dựng chính quyền, nhiệm vụ chính trị của Chính phủ đặt ra ở mỗi thời điểm đáp ứng những yêu cầu khác nhau của điều kiện, hoàn cảnh lịch sử. Trong điều kiện ngày nay, quá trình toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế diễn ra sâu rộng cùng với tác động to lớn của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, tình hình kinh tế, địa chính trị thế giới đặt ra cho mỗi quốc gia những cơ hội và thách thức mới. Trước yêu cầu đổi mới mạnh mẽ, Chính phủ Việt Nam xác định nhiệm vụ xây dựng “Chính phủ kiến tạo”, từng bước đưa đất nước hội nhập và phát triển. Nghị quyết số 33/NQ-CP ngày 09/5/2016 của Chính phủ tại phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 4 năm 2016 đã nêu rõ: “Xây dựng Chính phủ trong sạch, liêm chính, Chính phủ kiến tạo, phát triển”.

Về nội hàm của khái niệm “Chính phủ kiến tạo”, người đứng đầu Chính phủ nêu định nghĩa. Chính phủ kiến tạo phải là: “1. Một Chính phủ chủ động thiết kế ra một hệ

thống pháp luật tốt, những chính sách tốt, thể chế tốt để nuôi dưỡng nền kinh tế phát triển, chứ không phải bị động đối phó với những diễn biến trên thực tế. 2. Nhà nước không làm thay thị trường, những khu vực nào thị trường có thể làm được, doanh nghiệp tư nhân có thể làm được thì Nhà nước không can thiệp mà tạo điều kiện cho doanh nghiệp làm. Nhà nước đầu tư vào những khu vực doanh nghiệp tư nhân không thể đầu tư. 3. Chính phủ kiến thiết một môi trường kinh doanh thuận lợi. 4. Nói đi đôi với làm, siết chặt kỷ cương; phải thay ngay cán bộ không đáp ứng yêu cầu công việc. Xây dựng chính quyền điện tử, thương mại điện tử, tòa án điện tử” (tại nghị trường tại kỳ họp thứ tư Quốc hội khóa XIV (chiều 18-11-2017)). Như vậy, có thể nói, cốt lõi của Chính phủ kiến tạo đó là phục vụ nhân dân, lấy nhân dân là trung tâm của toàn bộ quá trình quản lý hành chính nhà nước, hoạch định và thực thi chính sách công. Đó thực sự là một Chính phủ “công bộc của dân, gần bó với nhân dân, phục vụ nhân dân. Phát huy dân chủ, bảo đảm quyền làm chủ của nhân dân” [1]. Chính phủ kiến tạo không được tạo nên từ tuyên bố của bản thân chính phủ ấy rằng mình là chính phủ kiến tạo. Ngày nay, nó được đến từ chính đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp - những đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của hoạt động của các cấp, các ngành trong bộ máy hành chính nhà nước mà Chính phủ điều hành.

2.2. Yêu cầu cải thiện các chỉ số quản trị địa phương góp phần xây dựng Chính phủ kiến tạo

Theo cách tiếp truyền thống, đánh giá hiệu quả quản lý công, trong đó có hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước được tiếp cận từ góc độ “quản lý theo

đầu vào”. Cách tiếp cận này nhấn mạnh đến việc sử dụng các yếu tố “đầu vào” (bao gồm nguồn nhân lực, tài chính, cơ sở vật chất... hiện có) để xem xét các nguồn lực này được cơ quan hành chính nhà nước sử dụng ra sao, từ đó đánh giá hoạt động của cơ quan, đơn vị đó. Trong những năm gần đây, quản lý công quan tâm nhiều hơn đến việc đánh giá theo kết quả “đầu ra”, tức là quá trình cơ quan hành chính nhà nước sử dụng kết hợp các nguồn lực để thực hiện nhiệm vụ như thế nào, kết quả của việc thực hiện nhiệm vụ tác động ra sao đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp và cộng đồng xã hội.

Các cơ quan có thẩm quyền trong nước và các tổ chức quốc tế uy tín đã nghiên cứu để chính thức đưa ra các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh. Các khảo sát được thực hiện trên nhiều phương diện kinh tế - hành chính - xã hội khác nhau. Các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh là công cụ định lượng chuyển tải ý kiến và đánh giá của người dân về hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Triết lý nền tảng của các chỉ số quản trị địa phương xây dựng trên cơ sở coi người dân như “người sử dụng” (hay “khách hàng”) của cơ quan công quyền (hay “bên cung ứng dịch vụ”). Đây là thước đo để đo lường, đánh giá nỗ lực của chính quyền tỉnh, trong việc nâng cao hiệu quả quản trị hành chính công, đáp ứng yêu cầu của nền hành chính phục vụ. Trong xu hướng chung của thế giới, khảo sát năng lực quản trị địa phương thông qua sự đánh giá của tổ chức, đơn vị, doanh nghiệp, nhân dân địa phương - những đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của hoạt động quản lý hành chính nhà nước được đặc biệt quan tâm.

Để bảo đảm tính thống nhất và thông suốt của nền hành chính quốc gia, Chính phủ “lãnh đạo và chịu trách nhiệm về hoạt

động của hệ thống hành chính nhà nước từ trung ương đến địa phương” (Hiến pháp 2013). Ở cấp địa phương, vai trò của Chính phủ được thực hiện chủ yếu và trực tiếp nhất thông qua hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Vì vậy, xây dựng Chính phủ kiến tạo không thể tách rời với nhiệm vụ nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Bởi đây là nơi gắn bó mật thiết, gần gũi với nhân dân địa phương, am hiểu sâu sắc tiềm năng thế mạnh và khó khăn địa phương trong quá trình phát triển. Hình thành một nền hành chính công chuyên nghiệp, hiện đại hướng đến xây dựng Chính phủ kiến tạo, bắt đầu bằng việc cải thiện chất lượng và hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

Chủ tịch Hồ Chí Minh có viết: “Chế độ ta là chế độ dân chủ. Nhân dân là chủ. Chính phủ là đầy tớ của nhân dân. Nhân dân có quyền đôn đốc và phê bình Chính phủ. Chính phủ thì việc to, việc nhỏ đều nhằm mục đích phục vụ lợi ích của nhân dân. Vì vậy, nhân dân lại có nhiệm vụ giúp đỡ Chính phủ và làm đúng chính sách của Chính phủ, để Chính phủ làm tròn phận sự mà nhân dân đã giao phó cho” [1]. Quan điểm này của Chủ tịch Hồ Chí Minh nhấn mạnh đến tính tương tác hai chiều giữa một bên là Chính phủ - “đầy tớ của nhân dân” và một bên là nhân dân - người làm chủ. Câu hỏi: Làm sao để Chính phủ “kiến tạo đúng”, “kiến tạo trúng” và từ đó “kiến tạo thành công” được đặt ra? Để phục vụ đúng và trúng nhu cầu, nguyện vọng, mong mỏi của nhân dân thì trước hết phải lắng nghe ý kiến từ nhân dân. Đây là cơ sở khách quan để các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt vấn đề quản lý, xác định giải pháp, điều chỉnh cách thức, kịp thời đổi mới để phục vụ nhân dân tốt hơn. Trên

trình thần đó, các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh được xây dựng để chuyển tải nhu cầu, nguyện vọng của nhân dân đối với hoạt động của cơ quan công quyền nói chung và cơ quan hành chính nhà nước nói riêng. Căn cứ để lượng hóa cho ra kết quả của các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh chính là sự trải nghiệm và cảm nhận của người dân về việc thực thi công vụ của chính quyền (trong đó có cơ quan hành chính nhà nước) và chất lượng cung cấp dịch vụ công. Các chỉ số coi hoạt động của cơ quan thuộc bộ máy hành chính là một quá trình “sản xuất” mà “sản phẩm” là sự đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp, tổ chức với tư cách là “khách hàng”. Với các trục nội dung được thiết kế, các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh đã bao quát tương đối toàn diện các lĩnh vực hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Các chỉ số này đã trở thành chỉ báo khách quan có ý nghĩa quan trọng trong quản lý hành chính nhà nước, xây dựng và thực thi chính sách công, đáp ứng yêu cầu xây dựng Chính phủ kiến tạo phục vụ nhân dân.

Cải thiện các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh góp phần xây dựng Chính phủ kiến tạo ở Việt Nam hiện nay có các yêu cầu đặt ra:

a) Thứ nhất, từ phía cơ quan hành chính nhà nước

- Cải thiện các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh cần đặt trong mối quan hệ với các chỉ tiêu kinh tế - xã hội cấp tỉnh của địa phương đó. Kết quả của các chỉ số này cần được xét ở phương diện trực tiếp (con số đạt được) lẫn phương diện gián tiếp (quá trình biến động của các chỉ số quản trị địa phương có mối quan hệ ra sao với các chỉ tiêu kinh tế - xã hội của địa phương).

Định hướng xây dựng Chính phủ kiến tạo, các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh trả lời cho các câu hỏi: Chính quyền tỉnh đã làm những gì để nâng cao năng lực cạnh tranh của địa phương, qua đó phát triển kinh tế - xã hội địa phương, cải thiện đời sống nhân dân và phục vụ nhân dân tốt hơn? Như vậy, việc sử dụng chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh đòi hỏi không chỉ quan tâm đến các kết quả là các chỉ số đạt được qua từng năm mà còn cần đặt nó trong sự tương quan với hoạt động kinh tế - xã hội địa phương. Cụ thể, chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh cần được đối chiếu, so sánh, phân tích biến động trong mối liên hệ với các chỉ số thống kê cấp tỉnh khác như: Tốc độ tăng trưởng kinh tế, Quy mô GRDP; Thu hút vốn đầu tư, hiệu quả sử dụng vốn đầu tư ICOR, tỷ lệ thất nghiệp, tỷ lệ thiếu việc làm, số việc làm được tạo mới qua các năm... Từ đó, hình thành bức tranh tổng thể về sự ảnh hưởng tích cực và tiêu cực của hoạt động quản lý hành chính nhà nước và cung cấp dịch vụ công đến tình hình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

- Các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh cần được lấy làm căn cứ để xác định mục tiêu nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh không nhằm mục đích nghiên cứu khoa học đơn thuần hoặc “để biểu dương hay phê phán những tỉnh có các chỉ số quản trị địa phương cao hay thấp” [8]. Thay vào đó, các chỉ số này cung cấp cơ sở thực tiễn để lý giải vì sao một số tỉnh, thành vượt lên các tỉnh, thành khác về phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao đời sống của người dân. Để từ đó cải thiện chất lượng phục vụ cộng đồng của cơ quan hành chính nhà nước

ở địa phương, góp phần xây dựng Chính phủ kiến tạo và phát triển. Chính vì vậy, cải thiện thứ bậc các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh cần được cơ quan hành chính nhà nước xác định mục tiêu một cách rõ ràng và hệ thống.

- Tập trung các biện pháp cải thiện các chỉ số thành phần còn yếu trong mỗi chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh. Không chỉ xác định mục tiêu, mà để thực hiện được mục tiêu đó, các cơ quan đơn vị được khảo sát cần chủ động thiết kế các nhóm giải pháp để cải thiện chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh. Trước hết, các giải pháp tập trung vào cải thiện các chỉ số thành phần còn yếu trong mỗi bộ chỉ số. Mỗi chỉ số quản trị địa phương gồm kết quả đánh giá tổng hợp của nhiều nhóm tiêu chí, mỗi tiêu chí lại có những chỉ số thành phần phản ánh những mặt hoạt động khác nhau của chính quyền địa phương. Chính vì thế, biện pháp cải thiện các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh bắt đầu bằng việc thiết kế và thực hiện các biện pháp cải thiện những chỉ số thành phần yếu nhất. Đó chính là cải thiện hoạt động và chất lượng phục vụ của cơ quan công quyền mà theo đánh giá của người dân là kém nhất. Các chỉ số thành phần này cần được phân loại và giao trách nhiệm cho các Sở liên quan với tư cách là cơ quan chuyên môn của UBND cấp tỉnh. Các cơ quan này cần có trách nhiệm chủ động xây dựng kế hoạch, đề án chi tiết về việc cải thiện hiệu quả quản lý, cải thiện chất lượng dịch vụ công cung ứng cho người dân, doanh nghiệp, tổ chức của ngành, lĩnh vực mình phụ trách quản lý. Sự cải thiện các chỉ số thành phần này cần được quan sát theo dõi theo thời gian để điều chỉnh biện pháp tác động phù hợp.

- Cân đối giữa các chỉ số thành phần của mỗi Bộ chỉ số. Mỗi Bộ chỉ số tập hợp các nhóm chỉ số thành phần được nghiên cứu, đề xuất, điều tra và phản ánh các mặt khác nhau của đối tượng điều tra. Thực tế, có những cơ quan, tổ chức, đơn vị có kết quả chênh lệch lớn giữa các chỉ số thành phần, chỉ số thành phần này cao, trong khi chỉ số thành phần khác lại thấp. Điều này phản ánh chất lượng không đồng đều trên các mặt hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị. Vì vậy, cơ quan, tổ chức cần có phương án nâng cao hiệu quả hoạt động, hướng tới cải thiện chất lượng một cách đồng đều.

b) Thứ hai, từ phía người dân, tổ chức

Người dân, tổ chức, doanh nghiệp nâng cao ý thức và nhận thức tham gia trả lời khảo sát điều tra một cách tích cực và có trách nhiệm. Các chỉ số quản trị địa phương xác định đối tượng điều tra xã hội học là người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến cơ quan hành chính nhà nước. Với tư cách là kênh thông tin phản hồi đánh giá của người dân, các chỉ số quản trị địa phương chỉ có ý nghĩa nếu thông tin dữ liệu đầu vào thu thập được đảm bảo độ chính xác cao. Nếu hoạt động tham gia cung cấp thông tin mang tính hình thức, thái độ đánh giá thiếu nghiêm túc, tâm lý đánh giá cho có, qua loa, đại khái, tùy tiện của đối tượng khảo sát sẽ hình thành dữ liệu tạp. Xử lý các dữ liệu này dễ dẫn đến những kết quả không phản ánh đúng thực chất và đầy đủ về thực tiễn. Từ đó, các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh sẽ không làm tròn được mục tiêu của nó, dần dần làm giảm uy tín và ý nghĩa của các chỉ số. Vì vậy đảm bảo những thông tin dữ liệu được thu thập chính xác, khách quan, kịp thời là cơ sở để làm nên độ tin cậy và

tính thuyết phục của các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh theo thời gian. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền qua nhiều hình thức phong phú, đa dạng để người dân, tổ chức, doanh nghiệp hiểu và ý thức trách nhiệm trong cung cấp thông tin, bày tỏ ý kiến đánh giá của mình qua các cuộc khảo sát là đặc biệt cần thiết và quan trọng. Quá trình này diễn ra công khai, minh bạch để người dân có thể tương tác, phản hồi đối với hoạt động thực thi công vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói riêng và cơ quan trong bộ máy nói chung.

c) Từ phía cơ quan, tổ chức xác định các Bộ Chỉ số

Các Bộ Chỉ số được nghiên cứu từ các góc độ tiếp cận khác nhau, phản ánh các mặt hoạt động khác nhau của cơ quan hành chính nhà nước. Trong bối cảnh cơ quan hành chính nhà nước có sự thay đổi nhanh về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và cách thức phục vụ nhân dân, đặt ra yêu cầu các Bộ Chỉ số phải được cập nhật thường xuyên, bám sát sự thay đổi đó. Các thang đo được xây dựng theo hướng tiệm cận chuẩn quốc tế nhưng đồng thời cần có sự quan tâm đến điều kiện riêng có ở Việt Nam, đặc biệt là yếu tố thể chế chính trị và đặc điểm đối tượng thụ hưởng dịch vụ công. Bên cạnh đó, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ khảo sát cần được đặc biệt ưu tiên để việc khảo sát được tiến hành nhanh chóng, chính xác, dễ dàng tiếp cận với quy mô khảo sát rộng.

Các cơ quan, tổ chức xác định các Bộ Chỉ số quản trị địa phương trên cơ sở kết quả thu thập, cân nhắc xem xét giá trị, sự biến động của kết quả trong nhiều giai đoạn để rút ra kết luận, đánh giá tổng quát, phát hiện vấn đề và khuyến nghị biện pháp

giải quyết vướng mắc trong thực hiện hoạt động của chính quyền địa phương, phù hợp với điều kiện thực tiễn và nguồn lực đang có.

Toàn cầu hóa và hội nhập đặt ra yêu cầu cải thiện môi trường kinh tế - xã hội, đơn giản hóa thủ tục hành chính, hướng đến một nền hành chính phục vụ, thì yêu cầu nâng cao năng lực hành chính của địa phương là nhiệm vụ tất yếu. Sử dụng các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh dựa trên sự khảo sát, đánh giá từ chính cộng đồng xã hội là một trong những cầu nối thông tin để chính quyền địa phương cải thiện hiệu quả hoạt động của mình, tiến tới xây dựng Chính phủ kiến tạo, phục vụ vì nhân dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Chí Bảo (2017), *Chính phủ kiến tạo là sự kế thừa tư tưởng Hồ Chí Minh*, Báo Nhân dân điện tử số ra ngày 15/1/2017, Hà Nội.
2. Bộ Nội vụ (2019), Báo cáo *Chỉ số hài lòng về sự phục vụ* hành chính, Hà Nội.
3. Bộ Nội vụ (2019), Báo cáo *Chỉ số cải cách hành chính - Par Index*, Hà Nội.
4. Bộ Nội vụ (2018), Đề án *Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương*, Hà Nội.
5. Phùng Thị Phong Lan (2016), *Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước đối với các chỉ số quản trị địa phương cấp tỉnh ở Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Tổ chức nhà nước điện tử số 2/25, Hà Nội
6. Nguyễn Minh Phương, Nguyễn Thị Ngọc Mai (2017), *Về xây dựng chính phủ kiến tạo phát triển ở nước ta hiện nay*, Tạp chí Quản lý nhà nước số 256, Hà Nội.
7. <http://papi.org.vn/du-lieu-papi/>
8. <https://pcvietnam.vn/ho-so-tinh/>.