

# VAI TRÒ CHỦ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN TRONG HOẠT ĐỘNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

■ TS. HÀ QUANG TRƯỜNG (\*)

**T**rong hoạt động cải cách hành chính (CCHC) nhà nước, mọi sự quan tâm thường hướng về vai trò chủ thể của đội ngũ cán bộ, công chức. Trong thực tế, bộ phận người dân (bao gồm cả các tổ chức của họ) cũng đóng góp tích cực cho tiến trình cải cách hành chính trên nhiều phương diện.

*Thứ nhất*, người dân thể hiện sự đồng thuận rộng rãi trong việc điều phối đời sống kinh tế - xã hội quan liêu gắn với giai đoạn kinh tế kế hoạch tập trung của nhà nước trước đây phải nhường đường cho điều phối của thị trường<sup>(1)</sup>. Bên cạnh đó, người dân cũng nhận ra những mặt tiêu cực đến từ tự do hóa, từ việc bãi bỏ những hạn chế quan liêu. Điều đó cho thấy vai trò của người dân

đối với việc thiết lập các khuôn khổ thể chế của một nền kinh tế thị trường với những thay đổi phải có ở các công cụ hành chính nhằm hỗ trợ đưa nhanh nhất các nguồn lực vào đời sống kinh tế - xã hội và xử lý các quan hệ kinh tế môi liên tục phát sinh<sup>(2)</sup>. Về nguyên tắc, các hệ thống đều cần đến kỷ luật. Chính người dân thông qua các giao dịch kinh tế, giao dịch với cơ quan công quyền đã chỉ ra rằng: Thể chế kinh tế mới không được phép dung thứ "ràng buộc ngân sách mềm"<sup>(3)</sup> vì nó làm xói mòn tính hiệu quả, làm yếu phản ứng

của các nhà quản lý doanh nghiệp đối với giá cả và chi phí, tạo ra cầu tùy tiện và có nhiều tác động gây hại khác. Đồng thời, phải tạo ra một cơ sở hạ tầng pháp lý tương thích với một nền kinh tế thị trường trong một nhà nước pháp quyền.

*Thứ hai*, với tư cách là chủ thể của các quan hệ kinh tế - xã hội, người dân là chủ thể của quá trình cải cách vì thường là đối tượng đầu tiên phát hiện ra những lỗ hổng của pháp luật. Về lý thuyết, với nỗ lực và sự thận trọng lớn nhất, pháp luật vẫn có các lỗ hổng và quy trình pháp pháp còn mang tính chủ quan thì càng có nhiều điểm cách xa sự hoàn hảo. Người dân có vai trò trong việc đưa ra những đề xuất nhằm lấp các lỗ hổng trong hệ thống pháp luật và tạo sức ép làm thay đổi các quyết định quản lý hành chính

cứng nhắc, sai lầm. Thông qua tác động này, người dân thúc đẩy xác lập cơ chế hành chính *hợp pháp - pháp lý chuyên nghiệp*, tạo môi trường cho việc thực hiện các giao dịch của họ gắn với nền tảng đạo đức liên đới dựa vào tính trung thực, sự tin tưởng lẫn nhau của các bên tham gia (do có được sự đảm bảo từ phía quản lý nhà nước) và loại bỏ cơ chế bạo lực trực tiếp, ngoài pháp luật<sup>(4)</sup>. Khi đó, hệ thống cán bộ, công chức thiết sát yêu cầu: công chức có năng lực phục vụ công, được lương tâm, đạo đức nghề nghiệp và quyền lợi chung điều khiển<sup>(5)</sup>.



(\*) Tạp chí Tổ chức nhà nước

Hơn thế nữa, người dân và các tổ chức của họ tham gia vào các hoạt động cải cách vì khi là đối tượng quản lý của bộ máy hành chính nhà nước, họ nhìn thấy rõ là cần tổ chức các thể chế nhà nước và xã hội sao cho có thể tính được một cách thực tiễn những tiêu cực trong ứng xử của các nhà quản lý; đồng nghĩa với việc phải xây dựng các định chế phù hợp để bảo vệ công dân, các tổ chức của họ và thúc đẩy mạnh mẽ đối với các tổ chức chưa sẵn sàng sửa đổi chức năng của mình phải thay đổi.

Qua khuôn khổ mới của quan hệ hợp tác giữa người dân với nhà nước và với những nhà cung ứng các dịch vụ công (bao gồm bộ phận dịch vụ công của nhà nước, bộ máy nhân sự thực hiện và bộ phận tư nhân được nhà nước giao, thuê thực hiện) theo chiếu dọc về tính trách nhiệm, người dân sẽ tác động đến nhà nước, đến cán bộ, công chức hoạch định chính sách; cán bộ, công chức hoạch định chính sách sẽ tác động đến nhà cung ứng các dịch vụ công. Với nhiều dịch vụ, người dân có thể giúp cho việc đánh giá tính phù hợp của các dịch vụ với nhu cầu của họ (vì không thể xác định cụ thể một tổ hợp thực tế các dịch vụ ngay từ đầu do các đặc trưng văn hóa, xã hội từng địa phương) đồng thời giám sát có hiệu quả các nhà cung ứng, đảm bảo cho cả những người nghèo không bị gạt ra khỏi quá trình hình thành các mục tiêu tập thể và buộc nhà nước phải đảm bảo các nhà cung ứng dịch vụ sẽ phải cung ứng cho họ.

Thực tế trong giai đoạn cải cách qua qua, những tác động của người dân từ việc rất nhỏ như góp ý cho bộ phận một cửa ở các thành phố lớn đã làm thay đổi cung cách phục vụ người dân của các cơ quan hành chính nhà nước<sup>(6)</sup>; hoạt động đánh giá tác động của văn bản quy phạm pháp luật trước khi được ban hành ngày càng được thực hiện thực chất hơn; Chính phủ phải khẳng định các cam kết về CCHC trong hội nghị với các nhà quan hệ đối tác CCHC; hệ thống Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh hàng năm là tập hợp "tiếng nói" của doanh nghiệp dân doanh tại

63 tỉnh và thành phố trực thuộc Trung ương về môi trường kinh doanh, thể hiện những cố gắng và điều chỉnh của chính quyền địa phương trong chất lượng điều hành, cắt giảm chi phí, cải thiện tính minh bạch và hiệu quả của dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp.v.v...

*Thứ ba*, sự tham gia của người dân đã góp phần phân định rõ trước các hành động có trình tự và các bước tiếp theo của cải cách, loại bỏ những tranh luận không cần thiết về chiều hướng cải cách. Tuy nhiên, điều này không có nghĩa những đề xuất "từ dưới" lên hay "từ trên" xuống không tồn tại mà vẫn để ở chỗ, người dân tạo ra sức ép buộc nhà nước loại bỏ các rào cản quan liêu đối với những đề xuất có triển vọng và tạo ra các khuôn khổ pháp lý để thúc đẩy những đề xuất tốt.

Bên cạnh đó, không phải tất cả các đề xuất, các sáng kiến cải cách tốt đều có thể áp dụng phổ quát trên toàn bộ cơ cấu bộ máy và trở thành công cụ phục vụ một cách hoàn hảo cho mọi công dân. Chúng ta có thể thấy từ thực tiễn tổ chức thực hiện cơ chế hành chính một cửa và một cửa liên thông trong thời gian qua. Sau khi đưa ra một mô hình ban đầu, tiến hành triển khai áp dụng tại các địa phương đã gặp rất nhiều vướng mắc, nhiều nơi không thể giám được thời gian chờ đợi của người dân, công việc của công chức trong công sở còn ách tắc. Sau đó, đã phải có rất nhiều hình thức triển khai mới, đa dạng và cụ thể đối với từng cấp chính quyền và địa phương thì mô hình một cửa mới dần đạt được mục tiêu đề ra. Căn cứ vào các mục tiêu và thước đo tính hiệu quả của CCHC, người dân thông qua hoạt động dân chủ ở cơ sở, qua các diễn đàn, với những phản biện có tính xây dựng đã giúp cho việc chuẩn bị và thực hiện các nhiệm vụ cải cách một cách kiên nhẫn và có cân nhắc.

Với việc phát huy vai trò chủ thể của mình, người dân sẽ giúp đẩy nhanh tiến trình cải cách. Tuy nhiên, hiện nay vẫn tồn tại một số nhận thức chưa đầy đủ cùng những hành động, thói quen hạn chế vai trò này của người dân, đó là:

- Một bộ phận cán bộ, công chức coi CCHC là nhiệm vụ của bộ máy nhà nước. Về phía người dân, không phải ai cũng ý thức được việc mình cần phải tham gia vào hoạt động quản lý nhà nước<sup>(7)</sup>, trong khi đó đây là phương thức quan trọng nhất, định hướng công dân trở thành một bộ phận của chủ trương, chính sách, của chương trình xây dựng một nền hành chính có trách nhiệm với người dân. Còn thiếu vắng sự hiện diện của người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi các cơ quan nhà nước tổ chức hội nghị, các diễn đàn để lắng nghe ý kiến của họ.

- Nhiều người dân chưa chú ý, thiếu tuân thủ đối với những quy tắc, chỉ dẫn và khuyến khích thực hiện từ chương trình cải cách. Do vậy, dù thủ tục, trách nhiệm hành chính được cải cách, quy định rõ ràng, minh bạch và được phổ biến rộng rãi nhưng bản thân người dân tự làm chậm các quy trình này.

Trong điều kiện cải cách, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính, người dân vẫn thể hiện lối hành xử mạnh ai nấy làm, các quan hệ quen biết<sup>(8)</sup> được vận dụng triệt để. Nguy hại hơn là có một bộ phận sẵn sàng trả thêm tiền và các khoản thực tiếp bên ngoài hoặc gián tiếp qua các quan hệ để nhận được thể nghiệm là khách hàng, là người được phục vụ nhanh hơn, thoải mái hơn. Thực tế nếu họ không trực tiếp hay gián tiếp từ chối vai trò công dân thì với cơ quan hành chính công quyền, trong điều kiện cải cách, là những người đóng thuế họ đương nhiên được phục vụ một cách nhanh nhất để đảm bảo các quyền và nghĩa vụ công dân với nhà nước.

Do vậy, để phát huy vai trò chủ thể của người dân đối với hoạt động CCHC nhà nước cần thực hiện đồng bộ một số nhiệm vụ cụ thể sau:

*Một là*, tăng cường công tác tuyên truyền về CCHC, trong đó nhấn mạnh và làm rõ vai trò của cả hai bộ phận cán bộ, công chức và người dân. Có chính sách vận động, hỗ trợ để người dân nhận thức được vai trò và trách nhiệm cá nhân của mình, tích cực tham gia vào các hoạt động công.

*Hai là*, xây dựng chính sách và tạo điều kiện để cán bộ, công chức, đặc biệt ở cơ sở

bám sát dân, lắng nghe được tâm tư, nguyện vọng của nhân dân. Đồng thời chú trọng tới việc mở rộng quyền được tham gia nhiều hơn của người dân vào việc xây dựng các chương trình, kế hoạch CCHC nhà nước nói chung, của từng địa phương nơi người dân sinh sống nói riêng.

*Ba là*, mở rộng hoạt động trao đổi thông tin, nhận xét, đánh giá, phê phán, bình luận, đối thoại, đề xuất, kiến nghị về các vấn đề của đời sống xã hội, của cộng đồng, giúp phát huy tiềm năng sáng tạo, tính tích cực, chủ động của con người. Khi đó, sự tham gia của nhân dân vào các quá trình cải cách, sáng tạo sẽ ngày càng có hiệu quả cao hơn.

*Bốn là*, khẩn trương xây dựng và ban hành Luật Trưng cầu dân ý với các cơ chế đảm bảo chính quyền phải tham khảo ý kiến người dân trong việc đề ra các kế hoạch cải cách, phát triển, trong các quyết định về chính sách để có được sự đồng thuận rộng rãi được tiến hành dưới nhiều hình thức từ đơn giản là truyền tải thông tin đến việc trao cho người dân quyền kiểm soát các quyết định cuối cùng, hoặc chọn lọc ý kiến đóng góp của công chúng qua các cuộc đối thoại, hoặc ủy nhiệm cho đại diện nhiệm vụ xây dựng, lựa chọn chính sách.

*Năm là*, đổi mới nhận thức về mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước và công dân. Các cơ quan hành chính nhà nước không nên quan niệm công dân chỉ là người thụ hưởng mà cần nhìn nhận đây là đối tác. Tính chất đối tác thể hiện trên nhiều hình thức khác nhau và phải thể hiện trong tư duy công dân là khách hàng của các cơ quan hành chính nhà nước. Từ đó, các cơ quan hành chính nhà nước phải thiết lập cơ cấu tổ chức hợp lý để hiểu khách hàng của mình hơn thông qua điều tra, nghiên cứu khách hàng, chăm sóc, theo dõi khách hàng, giải quyết các kiến nghị, yêu cầu khiếu nại. Xây dựng các kế ước cam kết về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đối với công dân, đồng thời thừa nhận vai trò của công dân đối với hệ thống hành chính nhà nước như vai trò của khách hàng trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

Hơn thế nữa, người dân và các tổ chức của họ tham gia vào các hoạt động cải cách vì khi là đối tượng quản lý của bộ máy hành chính nhà nước, họ nhìn thấy rõ là cần tổ chức các thể chế nhà nước và xã hội sao cho có thể tính được một cách thực tiễn những tiêu cực trong ứng xử của các nhà quản lý; đồng nghĩa với việc phải xây dựng các định chế phù hợp để bảo vệ công dân, các tổ chức của họ và thúc đẩy mạnh mẽ đối với các tổ chức chưa sẵn sàng sửa đổi chức năng của mình phải thay đổi.

Qua khuôn khổ mới của quan hệ hợp tác giữa người dân với nhà nước và với những nhà cung ứng các dịch vụ công (bao gồm bộ phận dịch vụ công của nhà nước, bộ máy nhân sự thực hiện và bộ phận tư nhân được nhà nước giao, thuê thực hiện) theo chiều dọc về tính trách nhiệm, người dân sẽ tác động đến nhà nước, đến cán bộ, công chức hoạch định chính sách; cán bộ, công chức hoạch định chính sách sẽ tác động đến nhà cung ứng các dịch vụ công. Với nhiều dịch vụ, người dân có thể giúp cho việc đánh giá tính phù hợp của các dịch vụ với nhu cầu của họ (vì không thể xác định cụ thể một tổ hợp thực tế các dịch vụ ngay từ đầu do các đặc trưng văn hóa, xã hội từng địa phương) đồng thời giám sát có hiệu quả các nhà cung ứng, đảm bảo cho cả những người nghèo không bị gạt ra khỏi quá trình hình thành các mục tiêu tập thể và buộc nhà nước phải đảm bảo các nhà cung ứng dịch vụ sẽ phải cung ứng cho họ.

Thức tế trong giai đoạn cải cách vừa qua, những tác động của người dân từ việc rất nhỏ như góp ý cho bộ phận một cửa ở các thành phố lớn đã làm thay đổi cung cách phục vụ người dân của các cơ quan hành chính nhà nước<sup>(6)</sup>; hoạt động đánh giá tác động của văn bản quy phạm pháp luật trước khi được ban hành ngày càng được thực hiện thực chất hơn; Chính phủ phải khẳng định các cam kết về CCHC trong hội nghị với các các nhà tài trợ cho Việt Nam, tại các diễn đàn quan hệ đối tác CCHC; hệ thống Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh hàng năm là tập hợp "tiếng nói" của doanh nghiệp dân doanh tại

63 tỉnh và thành phố trực thuộc Trung ương về môi trường kinh doanh, thể hiện những cố gắng và điều chỉnh của chính quyền địa phương trong chất lượng điều hành, cắt giảm chi phí, cải thiện tinh minh bạch và hiệu quả của dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp.v.v...

*Thứ ba, sự tham gia của người dân đã góp phần phân định rõ trước các hành động có trình tự và các bước tiếp theo của cải cách, loại bỏ những tranh luận không cần thiết về chiều hướng cải cách. Tuy nhiên, điều này không có nghĩa những đề xuất "từ dưới" lên hay "từ trên" xuống không tồn tại mà vẫn để ở chỗ, người dân tạo ra sức ép buộc nhà nước loại bỏ các rào cản quan liêu đối với những đề xuất có triển vọng và tạo ra các khuôn khổ pháp lý để thúc đẩy những đề xuất tốt.*

Bên cạnh đó, không phải tất cả các đề xuất, các sáng kiến cải cách tốt đều có thể áp dụng phổ quát trên toàn bộ cơ cấu bộ máy và trở thành công cụ phục vụ một cách hoàn hảo cho mọi công dân. Chúng ta có thể thấy từ thực tiễn tổ chức thực hiện cơ chế hành chính một cửa và một cửa liên thông trong thời gian qua. Sau khi đưa ra một mô hình ban đầu, tiến hành triển khai áp dụng tại các địa phương đã gặp rất nhiều vướng mắc, nhiều nơi không thể giảm được thời gian chờ đợi của người dân, công việc của công chức trong công sở còn ách tắc. Sau đó, đã phải có rất nhiều hình thức triển khai mới, đa dạng và cụ thể đối với từng cấp chính quyền và địa phương thì mô hình một cửa mới dần đạt được mục tiêu đề ra. Căn cứ vào các mục tiêu và thước đo tính hiệu quả của CCHC, người dân thông qua hoạt động dân chủ ở cơ sở, qua các diễn đàn, với những phản biện có tính xây dựng đã giúp cho việc chuẩn bị và thực hiện các nhiệm vụ cải cách một cách kiên nhẫn và có cân nhắc.

Với việc phát huy vai trò chủ thể của mình, người dân sẽ giúp đẩy nhanh tiến trình cải cách. Tuy nhiên, hiện nay vẫn tồn tại một số nhận thức chưa đầy đủ cùng những hành động, thói quen hạn chế vai trò này của người dân, đó là:

- Một bộ phận cán bộ, công chức coi CCHC là nhiệm vụ của bộ máy nhà nước. Về phía người dân, không phải ai cũng ý thức được việc mình cần phải tham gia vào hoạt động quản lý nhà nước<sup>7)</sup>, trong khi đó đây là phương thức quan trọng nhất, định hướng công dân trở thành một bộ phận của chủ trương, chính sách, của chương trình xây dựng một nền hành chính có trách nhiệm với người dân. Còn thiếu vắng sự hiện diện của người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi các cơ quan nhà nước tổ chức hội nghị, các diễn đàn để lắng nghe ý kiến của họ.

- Nhiều người dân chưa chú ý, thiếu tuân thủ đối với những quy tắc, chỉ dẫn và khuyến khích thực hiện từ chương trình cải cách. Do vậy, dù thủ tục, trách nhiệm hành chính được cải cách, quy định rõ ràng, minh bạch và được phổ biến rộng rãi nhưng bản thân người dân tự làm chậm các quy trình này.

- Trong điều kiện cải cách, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính, người dân vẫn thể hiện lối hành xử mạnh ai nấy làm, các quan hệ quen biết<sup>8)</sup> được vận dụng triệt để. Nguy hại hơn là có một bộ phận sẵn sàng trả thêm tiền và các khoản trực tiếp bên ngoài hoặc gián tiếp qua các quan hệ để nhận được thể nghiệm là khách hàng, là người được phục vụ nhanh hơn, thoải mái hơn. Thực tế nếu họ không trực tiếp hay gián tiếp từ chối vai trò công dân thì với cơ quan hành chính công quyền, trong điều kiện cải cách, là những người đóng thuế họ đương nhiên được phục vụ một cách nhanh nhất để đảm bảo các quyền và nghĩa vụ công dân với nhà nước.

Do vậy, để phát huy vai trò chủ thể của người dân đối với hoạt động CCHC nhà nước cần thực hiện đồng bộ một số nhiệm vụ cụ thể sau:

*Một là*, tăng cường công tác tuyên truyền về CCHC, trong đó nhấn mạnh và làm rõ vai trò của cả hai bộ phận cán bộ, công chức và người dân. Có chính sách vận động, hỗ trợ để người dân nhận thức được vai trò và trách nhiệm cá nhân của mình, tích cực tham gia vào các hoạt động công.

*Hai là*, xây dựng chính sách và tạo điều kiện để cán bộ, công chức, đặc biệt ở cơ sở

bám sát dân, lắng nghe được tâm tư, nguyện vọng của nhân dân. Đồng thời chú trọng tới việc mở rộng quyền được tham gia nhiều hơn của người dân vào việc xây dựng các chương trình, kế hoạch CCHC nhà nước nói chung, của từng địa phương nơi người dân sinh sống nói riêng.

*Ba là*, mở rộng hoạt động trao đổi thông tin, nhận xét, đánh giá, phê phán, bình luận, đối thoại, đề xuất, kiến nghị về các vấn đề của đời sống xã hội, của cộng đồng, giúp phát huy tiềm năng sáng tạo, tính tích cực, chủ động của con người. Khi đó, sự tham gia của nhân dân vào các quá trình cải cách, sáng tạo sẽ ngày càng có hiệu quả cao hơn.

*Bốn là*, khẩn trương xây dựng và ban hành Luật Trưng cầu dân ý với các cơ chế đảm bảo chính quyền phải tham khảo ý kiến người dân trong việc đề ra các kế hoạch cải cách, phát triển, trong các quyết định về chính sách để có được sự đồng thuận rộng rãi nhất. Tham khảo ý kiến công chúng có thể được tiến hành dưới nhiều hình thức từ đơn giản là truyền tải thông tin đến việc trao cho người dân quyền kiểm soát các quyết định cuối cùng, hoặc chọn lọc ý kiến đóng góp của công chúng qua các cuộc đối thoại, hoặc ủy nhiệm cho đại diện nhiệm vụ xây dựng, lựa chọn chính sách.

*Năm là*, đổi mới nhận thức về mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước và công dân. Các cơ quan hành chính nhà nước không nên quan niệm công dân chỉ là người thụ hưởng mà cần nhìn nhận đây là đối tác. Tính chất đối tác thể hiện trên nhiều hình thức khác nhau và phải thể hiện trong tư duy công dân là khách hàng của các cơ quan hành chính nhà nước. Từ đó, các cơ quan hành chính nhà nước phải thiết lập cơ cấu tổ chức hợp lý để hiểu khách hàng của mình hơn thông qua điều tra, nghiên cứu khách hàng, chăm sóc, theo dõi khách hàng, giải quyết các kiến nghị, yêu cầu khiếu nại. Xây dựng các kế ước cam kết về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đối với công dân, đồng thời thừa nhận vai trò của công dân đối với hệ thống hành chính nhà nước như vai trò của khách hàng trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

Sầu là, tăng cường trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước trước nhân dân. Cần phải có những quy định được thể chế hóa, chế tài rõ ràng, cụ thể và nghiêm minh đối với những hành vi che giấu hoặc từ chối cung cấp thông tin hợp pháp của các cơ quan, của cán bộ, công chức nhà nước. Thực tế trong quá trình cải cách, người dân đòi hỏi phải có những bước tiếp cận ngắn đối với trách nhiệm giải trình, tức là chú trọng đến các dịch vụ cụ thể<sup>(9)</sup>. Tuy nhiên, các cơ chế về trách nhiệm giải trình không tự động hình thành và phát triển để điều hòa các mối quan hệ mới. Nhà nước cần tiếp tục bổ sung và đảm bảo thực hiện các quy định pháp luật về quyền và nghĩa vụ của các cơ quan công quyền trong việc cung cấp thông tin. Phải làm rõ trách nhiệm cung cấp thông tin, trách nhiệm giám sát tuân thủ và các chế tài xử phạt trong trường hợp không cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật. Một giải pháp khác cần được chú trọng là khắc phục các rào cản văn hóa, nâng cao nhận thức của các cơ quan công quyền và cán bộ, công chức nhà nước về trách nhiệm phải cung cấp thông tin cho công chúng; về phía người dân, doanh nghiệp và các tổ chức cũng phải ý thức được rằng, thông tin mà các cơ quan công quyền đang nắm giữ là tài sản của họ □

### Ghi chú:

(1) Chính phủ cũng thấy cần phải tăng cường vai trò của thị trường nhưng cũng không thể thoát khỏi những ảnh hưởng từ nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung một cách nhanh chóng được. Sự tồn tại của các nhóm lợi ích là một minh chứng. Do không thông qua sự điều phối thực sự của thị trường, các nhóm lợi ích mới đạt được điều họ muốn và làm chậm tiến trình cải cách.

(2) Trong dân có rất nhiều nguồn lực, đặc biệt trong thời đại ngày nay là nguồn lực trí tuệ. Để đưa các nguồn lực tham gia vào đời sống kinh tế - xã hội, người dân cần đến việc xác nhận, chứng thực, bảo vệ của các cơ quan nhà nước về quyền sở hữu. Bất cứ sự chậm trễ nào từ phía cơ quan nhà nước cũng dẫn đến việc

suy giảm các nguồn lực, ảnh hưởng tới người dân. Bên cạnh đó, việc đưa nhanh các nguồn lực mới vào đời sống kinh tế cũng tạo ra những quan hệ kinh tế mới, không chịu sự điều chỉnh của bất kỳ quy định pháp luật nào tại thời điểm hình thành và phá vỡ nhiều quan hệ kinh tế khác nhưng rất khó điều chỉnh. Ví dụ như kinh doanh qua các ứng dụng OTT (gọi taxi, gọi điện, nhắn tin miễn phí.v.v...) cung cấp trên nền tảng internet trong thời gian qua.

(3) Nhà nước cứu trợ các doanh nghiệp thua lỗ, bị rắc rối tài chính bằng các khoản bao cấp, các khoản giảm thuế hay dung thứ việc không nộp thuế, các khoản tín dụng mềm, miễn giảm các khoản nợ.v.v...

(4) Khi hệ thống quản lý nhà nước hoạt động hiệu quả, nhà nước là nơi nắm rõ nhất tình trạng của cá nhân, cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. Thông qua nhà nước, người ta nhanh chóng biết về đối tác và ngược lại, qua đó gia tăng tốc độ giao dịch, được nhà nước đảm bảo cho các giao dịch.

(5) Khi hệ thống tồn tại lợi ích riêng từ bộ máy quan liêu, sẽ loại bỏ những động cơ trực lợi cá nhân của cán bộ, công chức.

(6) Các góp ý của người dân được tiếp nhận và sử dụng tham khảo để cải tiến tổ chức hoạt động ở bộ phận một cửa trong điều kiện và thời gian ngắn nhất có thể (đặc biệt ở Thành phố Hồ Chí Minh).

(7) Một bộ phận người dân tồn tại tâm lý ngại giao tiếp, va chạm đến cơ quan công quyền, tự hạn chế quyền của mình, trong đó có quyền tham gia hoạt động quản lý nhà nước và yêu cầu về trách nhiệm giải trình của cơ quan công quyền, dẫn đến tình trạng lãng quên nghĩa vụ phục vụ nhân dân của một số cơ quan công quyền.

(8) Hiện tượng "kết nối bất định và ngắm ngắm" này một phần khởi phát từ sự chuyển đổi của nền kinh tế, phần quan trọng hơn là từ sự mất lòng tin của người dân trước cung cách vận hành tồn tại đã lâu của chính quyền máy nhà nước.

(9) Đó là không chỉ dựa vào hệ thống bầu cử, qua các đại biểu dân cử, mà nhấn mạnh đến sự trao đổi thông tin giữa cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công và khách hàng của nền hành chính.