VCCI

Australian AID

Thực hiện Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35
về cải thiện môi trường kinh doanh
và phát triển doanh nghiệp

GÓC NHÌN TỪ DOANH NGHIỆP

Thực hiện Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35
về cải thiện môi trường kinh doanh
và phát triển doanh nghiệp

GÓC NHÌN TỪ DOANH NGHIỆP

Hà Nội, 2018

19
35

LỜI NÓI ĐẦU

Báo cáo mà các bạn đang cầm trên tay là một sáng kiến của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam nhằm tăng cường tiếng nói, thúc đẩy vai trò chủ động của cộng đồng doanh nghiệp đồng hành với Chính phủ để cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia và hướng đến phát triển mạnh mẽ khu vực doanh nghiệp tư nhân Việt Nam.

Chính phủ Việt Nam thời gian qua đã có những nỗ lực quan trọng trong việc cải cách môi trường kinh doanh, đặt mục tiêu đưa môi trường kinh doanh của Việt Nam vào nhóm bốn quốc gia hàng đầu khu vực ASEAN. Nghị quyết 19 của Chính phủ được ban hành hàng năm từ năm 2014 đến nay và Nghị quyết 35 của Chính phủ năm 2016 là hai nhóm giải pháp quan trọng hàng đầu để thực hiện mục tiêu quan trọng trên.

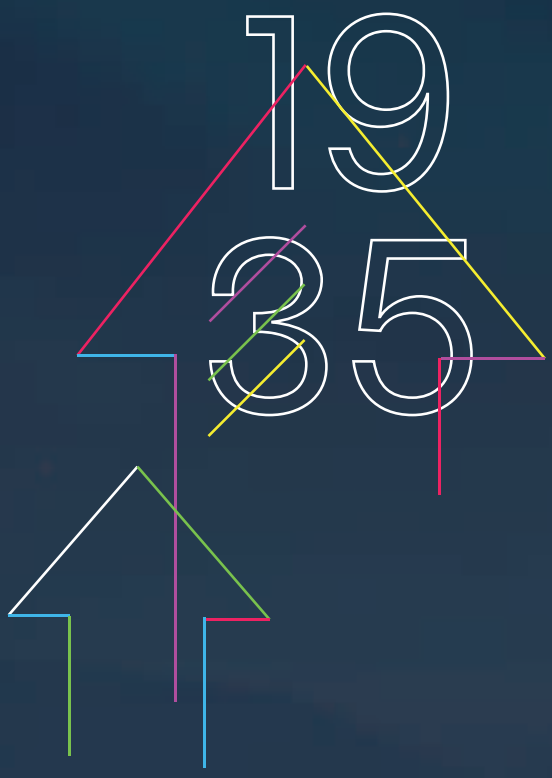
Theo nhiều đánh giá thì mục tiêu của Chính phủ rất tham vọng, các nhóm giải pháp đặt ra trong các nghị quyết rất cụ thể và phù hợp thực tiễn, tuy vậy, chất lượng thực thi của các bộ ngành và địa phương chưa đồng đều. Có sự khác biệt lớn trong thực hiện cũng như luôn có những thực tiễn tốt trên thực tế. Chính vì vậy, cần thiết có những đánh giá, tổng kết, nhìn nhận từ thực tiễn, từ chính cộng đồng doanh nghiệp, những người được thụ hưởng các kết quả cải cách, để phản ánh kịp thời lên Chính phủ và các cơ quan nhà nước có liên quan để kịp thời chỉnh sửa hay nhân rộng. Đây cũng là yêu cầu của Chính phủ đối với Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam và các hiệp hội doanh nghiệp từ chính hai Nghị quyết này.

Báo cáo này do nhóm chuyên gia của Ban Pháp chế, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam thực hiện dưới sự chỉ đạo của Tiến sỹ Vũ Tiến Lộc, Chủ tịch Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam.

Báo cáo này được thực hiện với sự hỗ trợ của Chương trình "Australia hỗ trợ cải cách kinh tế Việt Nam" (Aus4Reform), một chương trình giữa Chính phủ Australia và Chính phủ Việt Nam do Bộ Ngoại giao và Thương mại Australia (DFAT) tài trợ nhằm mục tiêu hỗ trợ các cơ quan Việt Nam đạt được các mục tiêu của Đề án tái cơ cấu kinh tế của Chính phủ Việt Nam.

Quá trình thực hiện được sự hỗ trợ, tư vấn của Tiến sỹ Nguyễn Đình Cung, Viện trưởng Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương, Giám đốc Chương trình Aus4Reform.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn các chuyên gia đã góp ý, bình luận cho bản báo cáo lần đầu tiên này. Mọi quan điểm, sai sót nếu có là của nhóm chuyên gia thực hiện báo cáo này, không nhất thiết phản ánh quan điểm của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương, hay Chương trình Aus4Reform.


19
35

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU 3

1

GIỚI THIỆU 11

Mở đầu 12

Mục đích 13

Phương pháp thực hiện 14

2

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ NGHỊ QUYẾT 19 VÀ NGHỊ QUYẾT 35 17

Bối cảnh và ý nghĩa của Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35 18

Những nhiệm vụ chính mà các bộ ngành địa phương phải thực hiện theo Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35 20

3

KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ TẠI MỘT SỐ BỘ NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG KHẢO SÁT 23

Tổng quan các kết quả thực hiện 24

Kết quả thực hiện nhiệm vụ cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh tại các cơ quan trung ương 26

Kết quả thực hiện nhiệm vụ tại các địa phương khảo sát 53

Nhận xét về kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao 76

4

KIẾN NGHỊ, GIẢI PHÁP 77

Các giải pháp để thực hiện tốt hơn các nhiệm vụ được giao trong Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35 80

Các giải pháp để cải thiện chất lượng điều hành trong cải thiện môi trường kinh doanh và hỗ trợ doanh nghiệp 83

Danh mục Hình

Hình 1: Đánh giá về mức độ chuyển biến trên một số lĩnh vực trong Nghị quyết 19 trên cả nước 24
Hình 2: Mức độ chuyển biến trên các lĩnh vực theo Nghị quyết 19 25
Hình 3: Tỷ lệ doanh nghiệp phải xin giấy phép kinh doanh có điều kiện và tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn khi xin giấy phép 27
Hình 4: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực xuất nhập khẩu theo Nghị quyết 19 29
Hình 5: Đánh giá của doanh nghiệp về thủ tục đăng ký kinh doanh 33
Hình 6: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực thành lập doanh nghiệp theo Nghị quyết 19 34
Hình 7: Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá về thủ tục đăng ký doanh nghiệp tại Hà Nội so với cả nước 35
Hình 8: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực cấp phép xây dựng theo Nghị quyết 19 37
Hình 9: Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tốt hạ tầng điện 40
Hình 10: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực thủ tục hành chính thuế theo Nghị quyết 19 43
Hình 11: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực đăng ký tài sản theo Nghị quyết 19 47
Hình 12: Tỷ lệ doanh nghiệp sẵn sàng khởi kiện khi có tranh chấp với đối tác (theo năm) 49
Hình 13: Tỷ lệ doanh nghiệp sẵn sàng khởi kiện khi có tranh chấp với đối tác (theo tỉnh/thành phố) 50
Hình 14: Lý do doanh nghiệp không khởi kiện ra tòa 51
Hình 15: Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết sẽ sử dụng biện pháp khác thay vì khởi kiện ra toà 52
Hình 16: Điểm các chỉ số thành phần PCI năm 2016 so sánh nơi có/không có trung tâm hành chính công 56
Hình 17: Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng khi đối thoại với chính quyền địa phương 61
Hình 18: Đánh giá công tác giải quyết vướng mắc của doanh nghiệp theo Nghị quyết 35 63
Hình 19: Tỷ lệ doanh nghiệp đã từng sử dụng các dịch vụ hỗ trợ 68
Hình 20: Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ 68
Hình 21: Mức độ cải thiện cơ sở hạ tầng 71
Hình 22: Số lần doanh nghiệp bị thanh, kiểm tra 72
Hình 23: Tỷ lệ doanh nghiệp bị thanh kiểm tra nhiều lần cho biết nội dung thanh kiểm tra có sự trùng lặp 72
Hình 24: Các cơ quan đã thanh, kiểm tra doanh nghiệp trong năm vừa qua 73

Danh mục Hộp

Hộp 1: Thực tiễn tốt – Nghị định 15/2018/NĐ-CP về an toàn thực phẩm 31
Hộp 2: Thực tiễn tốt – kế hoạch cải thiện chỉ số gia nhập thị trường của Hà Nội 35
Hộp 3: Thực tiễn tốt – Mô hình "một cửa" của Bộ Xây dựng 38
Hộp 4: Thực tiễn tốt – Triển khai Nghị quyết 19 tại Tập đoàn Điện lực Việt Nam 41
Hộp 5: Thực tiễn tốt – Ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực thuế 44
Hộp 6: Thực tiễn tốt – Trung tâm hành chính công Thừa Thiên Huế 55
Hộp 7: Thực tiễn tốt – Tuyên Quang đánh giá cấp sở, cấp huyện – DDCI 58
Hộp 8: Thực tiễn tốt – Bình Dương minh bạch thông tin trên website 60
Hộp 9: Thực tiễn tốt – Trả lời doanh nghiệp qua điện thoại và email tại Long An 64
Hộp 10: Thực tiễn tốt – Mô hình cà phê doanh nhân 65
Hộp 11: Thực tiễn tốt – Bắc Ninh công khai kế hoạch thanh tra trên website tỉnh 74

Danh mục từ viết tắt

ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
CNTT	Công nghệ thông tin
CQNN	Cơ quan nhà nước
DDCI	Bộ chỉ số đánh giá năng lực điều hành cấp Sở, Ban, Ngành và địa phương thuộc tỉnh
DN	Doanh nghiệp
Doing Business	Chỉ số Môi trường Kinh doanh của Ngân hàng Thế giới
ĐKKD	Đăng ký kinh doanh
EVN	Tập đoàn Điện lực Việt Nam
FDI	Doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài
GTGT	Giá trị gia tăng
Mã HS	Mã số của hàng hóa xuất nhập khẩu theo "Hệ thống hài hòa mô tả và mã hóa hàng hóa"
Nghị quyết 19	Các Nghị quyết 19/NQ-CP của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia
Nghị quyết 35	Nghị quyết 35/NQ-CP ngày 16/5/2016 của Chính phủ về hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp đến năm 2020
PCI	Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
UBND	Ủy ban Nhân dân
VCCI	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam

19
35

GIỚI THIỆU

12 Mở đầu

13 Mục đích

14 Phương pháp thực hiện

Mở đầu

Trong một bài diễn văn ngày 28/02/1990, khi nói về sự phát triển của các đô thị, Thủ tướng Anh khi đó, Người đàn bà thép Margaret Thatcher đã từng nói: *"Chúng ta không bao giờ đạt được những thành quả đó nếu chính sách kinh tế của chúng ta không tạo ra một môi trường kinh doanh ổn định vững chắc và khuyến khích tinh thần doanh nghiệp."*[1]

Tạo lập một môi trường kinh doanh ổn định, vững chắc và khuyến khích tinh thần doanh nghiệp cũng chính là chủ trương quan trọng mà Chính phủ Việt Nam đang nỗ lực thực hiện. Liên tục trong 5 năm trở lại đây, Chính phủ đã ban hành các Nghị quyết 19 từ năm 2014 đến năm 2018 và Nghị quyết 35 năm 2016, trong đó giao nhiều nhiệm vụ cho các cơ quan nhà nước và chính quyền địa phương trong việc cải thiện môi trường kinh doanh và hỗ trợ các doanh nghiệp.

Đã qua 5 năm kể từ Nghị quyết 19 đầu tiên, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) triển khai một báo cáo đánh giá việc thực hiện Nghị quyết 19 từ góc nhìn của các cộng đồng kinh doanh. Báo cáo này cung cấp một góc nhìn từ phía các doanh nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp về các kết quả đạt được của các bộ ngành, địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ được giao trong Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35 của Chính phủ.

Dù tiếp tục có những cải thiện nhất định về điểm số trên bảng xếp hạng Chỉ số Năng lực Cạnh tranh Toàn cầu (Global Competitiveness Report) của Diễn đàn Kinh tế Thế giới (WEF) và Chỉ số Môi trường Kinh doanh (Doing Business) của Ngân hàng Thế giới (World Bank) giai đoạn 2014-2018, nhưng thứ hạng của Việt Nam dường như chưa thực sự bứt phá, thậm chí có dấu hiệu chững lại. Cuối tháng 10 năm 2018, kết quả công bố hai chỉ số uy tín này đều cho thấy Việt Nam bị giảm thứ hạng. Tín hiệu này cho thấy tốc độ cải cách thể chế kinh tế của Việt Nam trong năm qua không được như kỳ vọng, đặc biệt là khi so sánh với các nước trong khu vực. Có ý kiến cho rằng sự tụt hạng của Việt Nam xuất phát từ việc các chỉ số trên thay đổi phương pháp đánh giá. Tuy nhiên, điều này lại càng cho thấy Việt Nam cần cải cách thực chất, bao gồm tất cả các yếu tố của môi trường kinh doanh, phục vụ các doanh nghiệp một cách toàn diện, chứ không chỉ tập trung vào những vấn đề được các tổ chức quốc tế đánh giá, với mục đích tăng hạng hình thức. Do đó, việc xem xét lại hiệu quả của các giải pháp đã đề ra là hết sức cần thiết.

Từ cấp độ độ vĩ mô, cả tầm quốc gia và quốc tế, chúng ta đã có nhiều nghiên cứu về điểm số thành phần, về thứ hạng của Việt Nam so với các nước trong khu vực, về việc thực hiện các mục tiêu ASEAN-6 và ASEAN-4. Nhưng từ góc độ vi mô, khá nhiều doanh nghiệp không biết đến các con số, thứ hạng, thậm chí còn không biết đến sự tồn tại của Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35. Nhưng hơn ai hết, các doanh nghiệp này lại cảm nhận rõ nhất sự thay đổi của môi trường kinh doanh Việt Nam trong các năm qua. Họ hiểu rõ nhất việc làm thủ tục hành chính có thuận lợi hơn không? có bị thanh kiểm tra trùng lặp không? có bị những nhiễu, tiêu cực không? có thường xuyên mất điện không? khởi kiện ở toà án có hiệu quả không?... Báo cáo này là sự tổng hợp câu trả lời ***của*** các doanh nghiệp cho những câu hỏi đó.

[1] Margaret Thatcher, Speech on Inner Cities, https://www.margaretthatcher.org/document/108023

Mục đích

Báo cáo này được thực hiện nhằm các mục đích sau:

Thứ nhất, báo cáo tiếp nhận ý kiến của các doanh nghiệp là đối tượng trực tiếp được thụ hưởng từ những biện pháp hỗ trợ và cải thiện môi trường kinh doanh, tìm hiểu đánh giá của doanh nghiệp về việc các cơ quan nhà nước thực hiện nhiệm vụ cải thiện môi trường kinh doanh, hỗ trợ doanh nghiệp.

Thứ hai, trên cơ sở điều tra doanh nghiệp và phỏng vấn trực tiếp, báo cáo cố gắng nhận diện được những mô hình hay, cách làm hiệu quả mà một số cơ quan nhà nước đã làm nhằm chia sẻ kinh nghiệm tới các các cơ quan khác trong việc thực hiện các nhiệm vụ cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh và hỗ trợ doanh nghiệp.

Thứ ba, báo cáo cung cấp cho Chính phủ và các cơ quan hoạch định chính sách góc nhìn về việc thực hiện các Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35 tại cấp cơ sở và đối tượng thụ hưởng.

Phương pháp thực hiện

Báo cáo này được thực hiện dựa trên những phương pháp sau:

PHÂN TÍCH DỮ LIỆU THỐNG KÊ

Nhóm nghiên cứu tiến hành phân tích dữ liệu từ các khảo sát doanh nghiệp của VCCI liên quan đến năng lực cạnh tranh của nền kinh tế và một số ngành, lĩnh vực. Hàng năm VCCI thực hiện Điều tra Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) với quy mô trên 10.000 doanh nghiệp phản hồi. Trong phiếu khảo sát PCI, có một số câu hỏi liên quan đến môi trường kinh doanh tại các địa phương và cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ quan nhà nước. Các phân tích định lượng trong báo cáo này chủ yếu dựa trên việc phân tích dữ liệu có được từ các phiếu khảo sát.

PHỎNG VẤN SÂU

Nhóm thực hiện báo cáo đã thực hiện 36 cuộc phỏng vấn sâu tại 7 tỉnh, thành phố trên cả nước. Cụ thể, đó là một số cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp tại Tuyên Quang, Bắc Ninh, Long An, Bình Dương, Thừa Thiên Huế, Quảng Nam và Hà Nội. Đối tượng phỏng vấn bao gồm các doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp hạ tầng trong các khu công nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp, luật sư và một số cán bộ nhà nước.

Mỗi buổi phỏng vấn kéo dài từ khoảng 60-90 phút, với nội dung sát với từng nhóm đối tượng. Đối với các doanh nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp, luật sư thì được hỏi với tư cách người thụ hưởng các biện pháp của chính quyền, do đó, các câu hỏi tập trung vào mức độ hài lòng của họ đối với môi trường kinh doanh và liệu chính quyền có thể làm gì để cải thiện tốt hơn. Đối với các cán bộ nhà nước, những người được giao nhiệm vụ trong các Nghị quyết trên, với tư cách là bên cung cấp dịch vụ công, các câu hỏi tập trung vào cách thức tổ chức, triển khai nội bộ, các biện pháp phân công trách nhiệm, thanh kiểm tra công vụ đã được tiến hành như thế nào để đạt được những kết quả như vậy.

Người được phỏng vấn được thông báo trước về việc sẽ được giữ bí mật danh tính. Đối với mỗi câu hỏi, người được hỏi chỉ cung cấp thông tin mà mình biết, trường hợp không biết thì nói rõ là không biết và chuyển sang câu hỏi tiếp theo.

THẢO LUẬN NHÓM

Các chuyên gia kinh tế, pháp luật chuyên nghiên cứu về môi trường kinh doanh và các vấn đề thể chế kinh tế, cùng đại diện của một số hiệp hội doanh nghiệp, đại diện một số cơ quan nhà nước được mời tham dự một cuộc thảo luận nhóm nhằm bình luận, đánh giá và cung cấp thêm thông tin cho những phát hiện chính của nghiên cứu này.

19
35

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ NGHỊ QUYẾT 19 VÀ NGHỊ QUYẾT 35

18 — Bối cảnh và ý nghĩa của Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35

20 — Những nhiệm vụ chính mà các bộ ngành địa phương phải thực hiện theo Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35

Bối cảnh và ý nghĩa của Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35

Trong 30 năm Đổi mới, ba năm 2012-2014 là giai đoạn nền kinh tế Việt Nam có sự chững lại. Tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn này đều dưới 6%/năm, đây là mức thấp kỷ lục chỉ sau các năm khủng hoảng kinh tế toàn cầu 2008, 2009[2]. Nhiều nghiên cứu và ý kiến chuyên gia chỉ ra nguyên nhân là mô hình tăng trưởng kinh tế của Việt Nam không còn phù hợp[3]. *Đề án tổng thể tái cơ cấu kinh tế gắn với chuyển đổi mô hình tăng trưởng theo hướng nâng cao chất lượng, hiệu quả và năng lực cạnh tranh giai đoạn 2013 – 2020*[4] nhận định ba động lực tăng trưởng giai đoạn trước đó là đầu tư công, tăng trưởng tín dụng và các doanh nghiệp nhà nước đã bộc lộ nhiều vấn đề cần được điều chỉnh.

Lúc này, nhiều ý kiến cho rằng kinh tế tư nhân phải được xem là động lực mới cho sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam. Tuy nhiên, để phát triển kinh tế tư nhân thì vai trò của Nhà nước cần tập trung vào việc xây dựng thể chế, tạo lập môi trường kinh doanh ổn định, thông thoáng cho các doanh nghiệp. Định hướng tạo lập môi trường kinh doanh tốt để phát triển doanh nghiệp tư nhân đã rõ, nhưng có rất nhiều câu hỏi đặt ra cần giải đáp: như thế nào là một môi trường kinh doanh tốt? môi trường kinh doanh của Việt Nam đã tốt chưa? nếu chưa thì chưa tốt ở chỗ nào? và làm thế nào để cải thiện...?

Từ cuối 2013 đã bắt đầu những thảo luận và đề xuất về việc Việt Nam hoàn toàn có thể sử dụng các chỉ số của quốc tế về môi trường kinh doanh để thẳng thắn nhìn nhận và đánh giá chính mình, cũng như đặt Việt Nam vào bối cảnh so sánh quốc tế. Cách tiếp cận này có ý nghĩa hết sức quan trọng, vì có thể mở ra và thúc đẩy những nỗ lực cải cách cụ thể bằng việc đặt ra câu hỏi đơn giản: "Tại sao các nước làm được mà Việt Nam không làm được?" Từ việc chuyển đổi cách tiếp cận đó, thay vì sử dụng các thuật ngữ chung chung như "đẩy mạnh", "tăng cường", "phát huy"... một hệ thống chỉ số định lượng trong nhiều lĩnh vực của môi trường kinh doanh so sánh với nhóm các nước đứng đầu ASEAN (ASEAN 6 và ASEAN 4) đã được lựa chọn, khi nó vừa có thể hỗ trợ tạo động lực, vừa có thể giúp xác định hướng cải cách tại Việt Nam. Trên cơ sở đó, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 19 năm 2014, nghị quyết đầu tiên tập trung vào việc cải thiện môi trường kinh doanh của Việt Nam.

Nghị quyết 19 rất khác biệt so với các nghị quyết khác về phương pháp tiếp cận. Thông thường, các Nghị quyết khác chỉ đưa ra định hướng chung, các mục tiêu định tính và chỉ xét trong bối cảnh riêng có của Việt Nam mà không có sự so sánh, cạnh tranh với quốc gia khác. Nghị quyết 19 sử dụng một số

[2] Tổng hợp Niêm giám thống kê các năm

[3] Báo Công thương, Mô hình tăng trưởng không còn phù hợp, ngày truy cập tại https://congthuong.vn/mo-hinh-tang-truong-khong-con-phu-hop-1505.html;

Viện Quản lý Kinh tế Trung ương, Thông tin chuyên đề: Thay đổi mô hình tăng trưởng, số 6/2012, truy cập tại http://library.fes.de/pdf-files/bueros/vietnam/09864.pdf ;

Lê Xuân Bá, Tổng quan về Tái cơ cấu kinh tế và đổi mới mô hình tăng trưởng ở Việt Nam, truy cập tại http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/9242/1/12_Torng%20quan%20ve%20tai%20co%20cau%20kinh%20te_Le%20Xuan%20Ba.pdf;

Lưu Ngọc Trịnh, Mô hình tăng trưởng kinh tế Việt Nam hiện nay, truy cập tại http://www.vjol.info/index.php/khxhvn/article/viewFile/32082/27273 ;

Nguyễn Đình Cung, Tái cơ cấu kinh tế và chuyển đổi mô hình tăng trưởng ở Việt Nam, truy cập tại http://www.mofahcm.gov.vn/vi/mofa/cn_vakv/america/nr130325114730/nr130325115520/ns130607231949

[4] Được phê duyệt tại Quyết định số 339/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 19/02/2013

tiêu chuẩn quốc tế về đánh giá môi trường kinh doanh (ví dụ: chỉ số Doing Business của Ngân hàng Thế giới). Mặc dù phương pháp này có một số nhược điểm như khác biệt về các khái niệm giữa Việt Nam và thế giới, chủ yếu đo lường quy định, chỉ tập trung vào thành phố lớn, chưa bao quát được toàn bộ các vấn đề thể chế kinh tế tại Việt Nam, tuy nhiên, phương pháp này lại rất có ý nghĩa như sau:

- So sánh được vị trí Việt Nam so với các quốc gia khác trong khu vực;
- Gắn với thực tiễn quốc tế về môi trường kinh doanh tốt;
- Các mục tiêu định lượng, dễ dàng đánh giá, kiểm chứng khách quan;
- Kết quả đánh giá độc lập, khách quan.

Với ý nghĩa biểu tượng như vậy, con số 19 đã được sử dụng trong 5 năm liên tiếp để đặt tên cho các Nghị quyết về cải thiện môi trường kinh doanh hàng năm của Chính phủ với mục tiêu nhất quán là Việt Nam phải lọt vào nhóm 4 quốc gia có môi trường kinh doanh tốt nhất Đông Nam Á.

Bên cạnh nhiệm vụ tạo lập môi trường kinh doanh ổn định và khuyến khích khởi nghiệp, thì Nhà nước kiến tạo phát triển còn có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ các doanh nghiệp vượt qua các khó khăn trong quá trình kinh doanh. Để thực hiện chức năng này, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 35 năm 2016 về hỗ trợ doanh nghiệp. Đây là nghị quyết cho cả nhiệm kỳ với các mục tiêu cụ thể về phát triển doanh nghiệp đến năm 2020.

Nghị quyết 35 đặt ra mục tiêu cụ thể là đến năm 2020 Việt Nam có được ít nhất 1 triệu doanh nghiệp hoạt động, khu vực tư nhân phải đóng góp được khoảng 48-49% GDP, khoảng 49% tổng đầu tư toàn xã hội. Nghị quyết 35 xác lập 10 nguyên tắc để xây dựng và hoàn thiện thể chế kinh tế, tạo môi trường đầu tư kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp phát triển. Các nguyên tắc đó có thể tóm lược gọn lại như sau:

1. Bảo vệ quyền tài sản, quyền tự do kinh doanh;
2. Xây dựng và thi hành pháp luật theo tinh thần phục vụ doanh nghiệp;
3. Bảo đảm sự ổn định, dễ dự báo của chính sách;
4. Đối xử bình đẳng giữa các doanh nghiệp trong cả tiếp cận nguồn lực và cơ hội kinh doanh;
5. Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp khởi nghiệp, đổi mới sáng tạo;
6. Pháp luật phải xác định rõ đầu mối và người chịu trách nhiệm;
7. Cắt giảm điều kiện kinh doanh không rõ ràng, bất hợp lý, chuyển sang hậu kiểm;
8. Thanh tra, kiểm tra vì mục tiêu ngăn chặn, xử lý vi phạm và hướng dẫn tuân thủ;
9. Không hình sự hoá quan hệ dân sự kinh tế, xử lý nghiêm vi phạm pháp luật; và
10. Doanh nghiệp nêu cao tinh thần dân tộc, tuân thủ pháp luật, liêm chính, văn hoá, đạo đức, trách nhiệm xã hội, cạnh tranh lành mạnh.

Nghị quyết 35 cũng có các giải pháp cụ thể, như nêu ra các tiêu chuẩn của một thủ tục hành chính tốt, yêu cầu các hoạt động đối thoại doanh nghiệp thường xuyên, xây dựng đường dây nóng, việc công khai thông tin, hoạt động xúc tiến đầu tư, thương mại, du lịch, và cả vấn đề thanh kiểm tra công vụ để bảo đảm hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật kinh tế cũng được đề cập.

Những nhiệm vụ chính mà các bộ ngành địa phương phải thực hiện theo Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35

NGHỊ QUYẾT 19

Các nhiệm vụ giao cho các Bộ ngành, địa phương tại các Nghị quyết 19 dựa theo các tiêu chí đánh giá của Doing Business, có sự nghiên cứu, điều chỉnh phù hợp với Việt Nam, cụ thể như sau:

- *Gia nhập thị trường, khởi sự kinh doanh*: liên quan chủ yếu đến thủ tục đăng ký kinh doanh, đăng ký lao động và bảo hiểm xã hội;
- *Cấp phép xây dựng*: liên quan đến giấy phép xây dựng, phòng cháy chữa cháy và đăng ký bất động sản;
- *Tiếp cận điện năng*: liên quan đến thủ tục đấu nối điện, độ ổn định điện, thủ tục về giao thông công chính để xây dựng công trình điện;
- *Đăng ký tài sản*: đăng ký đất đai và tài sản gắn liền với đất, nộp thuế và công chứng;
- *Tiếp cận tín dụng*: cấp tín dụng của các ngân hàng thương mại;
- *Bảo vệ nhà đầu tư*: pháp luật về doanh nghiệp, bảo vệ cổ đông thiểu số;
- *Nộp thuế*: thủ tục kê khai, nộp thuế và bảo hiểm xã hội;
- *Thương mại qua biên giới*: thủ tục xuất nhập khẩu hải quan và kiểm tra chuyên ngành;
- *Giải quyết tranh chấp hợp đồng*: thủ tục tố tụng dân sự và thi hành án dân sự;
- *Giải quyết phá sản*: thủ tục phá sản, quản lý tài sản và thi hành án dân sự.

Ngoài các tiêu chí của Doing Business, hai vấn đề được nhấn mạnh trong Nghị quyết 19 để phù hợp với môi trường kinh doanh của Việt Nam là cắt giảm điều kiện đầu tư kinh doanh và cải cách các quy định về kiểm tra chuyên ngành. Hầu hết các nhiệm vụ cụ thể được giao đều liên quan đến cải cách thể chế, điều chỉnh, thay đổi các quy định của pháp luật ở cấp trung ương cũng như tối ưu hóa việc tổ chức thực hiện ở cấp địa phương, nhằm giảm gánh nặng chi phí tuân thủ cho các doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính.

NGHỊ QUYẾT 35

Nghị quyết 35 tập trung nhiều hơn vào những cải cách cụ thể trong quá trình thực thi pháp luật tại các địa phương và các cơ quan trực tiếp tiếp xúc với doanh nghiệp. có thể phân loại một số nhiệm vụ như sau:

- *Cải cách thủ tục hành chính*: cắt giảm các bước và thời gian làm thủ tục, thực hiện liên thông, cơ chế một cửa, quy chế phối hợp giữa các cơ quan làm thủ tục hành chính để rút ngắn thời gian; công khai thông tin về các thủ tục hành chính, gồm trình tự thủ tục, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, đơn vị giải quyết; khi yêu cầu doanh nghiệp bổ sung hồ sơ thì chỉ được thông báo một lần bằng văn bản và phải nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung; tăng cường giám sát, kiểm tra công vụ, xử lý cán bộ gây phiền hà, những nhiễu, tiêu cực;
- *Công khai, minh mạch thông tin*: mở chuyên mục về hỗ trợ phát triển doanh nghiệp trên trang thông tin điện tử; công khai quy trình, thủ tục hành chính, kết quả giải quyết kiến nghị, khiếu nại các quy hoạch, kế hoạch của bộ ngành và địa phương trên website; tổ chức đối thoại với doanh nghiệp ít nhất 2 lần một năm; công khai emai, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận và trả lời các phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp;
- *Các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp*: tập trung các hoạt động xúc tiến đầu tư, xúc tiến thương mại, du lịch; hỗ trợ cung cấp thông tin, tập huấn, đào tạo cho doanh nghiệp;
- *Cải thiện cơ sở hạ tầng, giảm chi phí kinh doanh*: giảm chi phí vận chuyển hàng hoá, thông qua việc cải thiện cở sở hạ tầng, điều tiết, bố trí giao thông để giảm ách tắc giao thông, tạo điều kiện cho những hình thức vận chuyển chi phí thấp như đường thuỷ nội địa, tăng cường khả năng liên kết cảng biển, hàng không và các dịch vụ vận tải như kho hàng, dịch vụ kết nối khác; chất lượng dịch vụ viễn thông, điện năng;
- *Thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp*: các doanh nghiệp không bị thanh tra quá 1 lần/năm trừ khi đột xuất do có dấu hiệu vi phạm pháp luật rõ ràng, tăng cường tổ chức các đoàn liên ngành nhằm phối kết hợp nhiều nội dung thanh kiểm tra, giảm số lượng các đoàn thanh tra.

19
35

KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ TẠI MỘT SỐ BỘ NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG KHẢO SÁT

24 — Tổng quan các kết quả thực hiện

26 — Kết quả thực hiện nhiệm vụ cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh tại các cơ quan trung ương

53 — Kết quả thực hiện nhiệm vụ tại các địa phương khảo sát

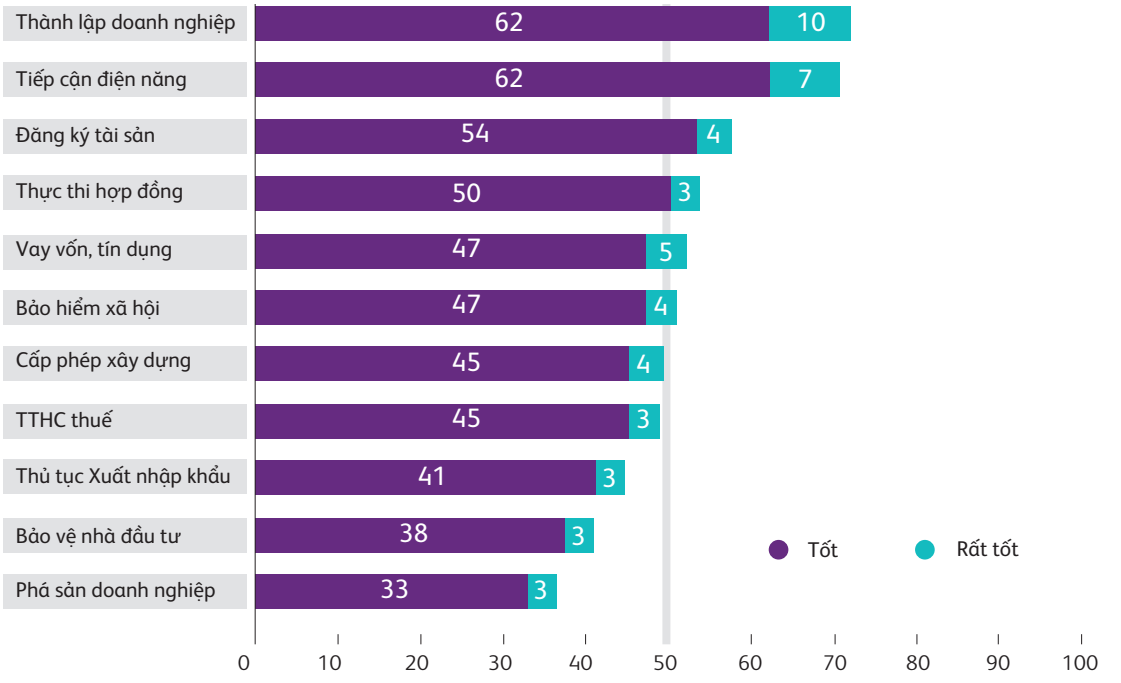
76 — Nhận xét về kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao

Tổng quan các kết quả thực hiện

Nhìn chung, các doanh nghiệp qua khảo sát của VCCI đều nhận thấy môi trường đầu tư kinh doanh trong vài năm trở lại đây có sự cải thiện đáng kể. Tuy nhiên, mức độ cải thiện là chưa đồng đều giữa các lĩnh vực, các địa phương.

Hình 1: Đánh giá về mức độ chuyển biến trên một số lĩnh vực trong Nghị quyết 19 trên cả nước

Tỷ lệ % doanh nghiệp đánh giá là có cải thiện tốt và rất tốt

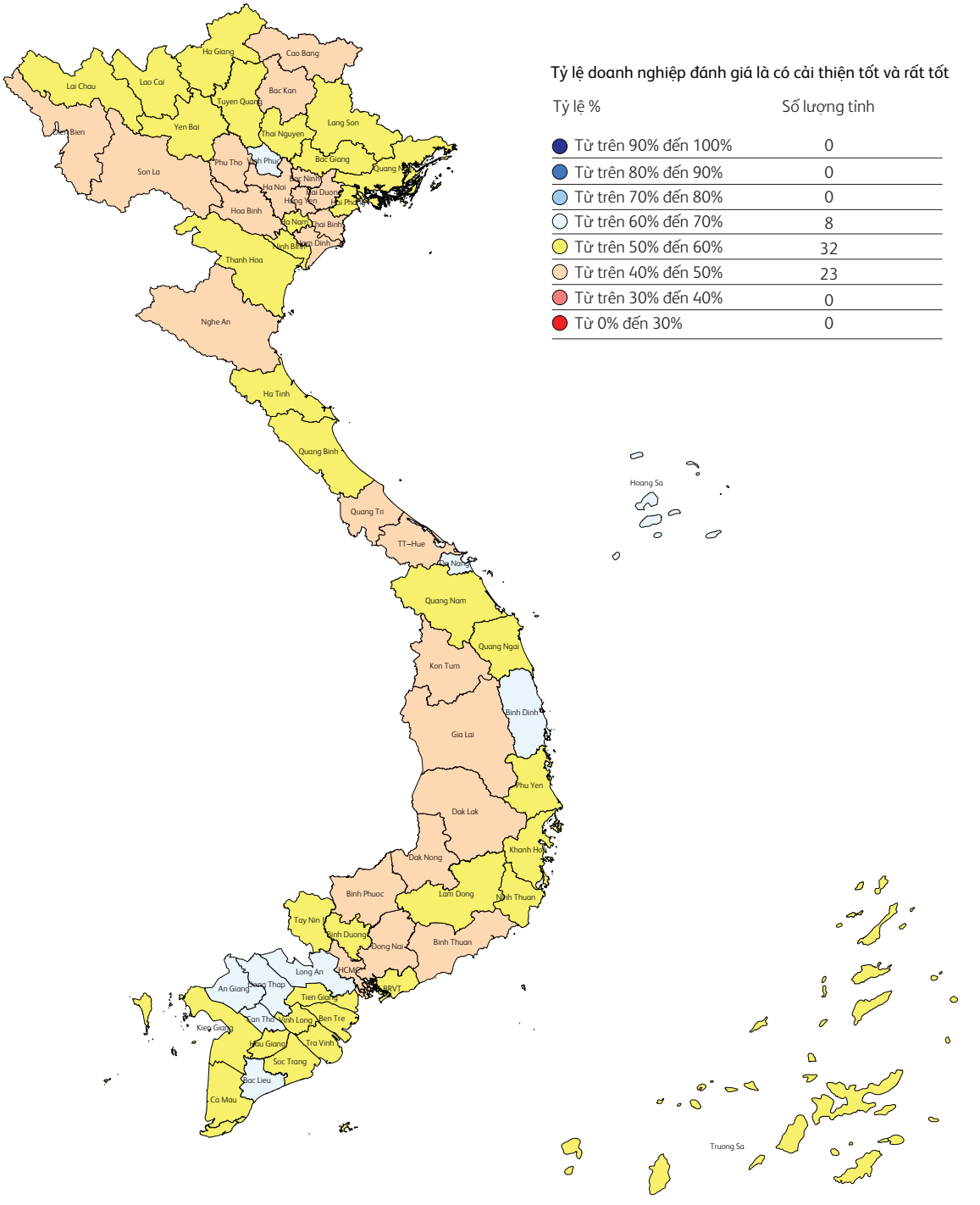


Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Hình vẽ trên thể hiện đánh giá chung của các doanh nghiệp, trong cuộc khảo sát 10.000 doanh nghiệp dân doanh, về các lĩnh vực khác nhau của Nghị quyết 19. Phiếu khảo sát đưa ra câu hỏi cho doanh nghiệp: *"Doanh nghiệp có nhận thấy sự cải thiện trong những lĩnh vực sau không?"*. Có 11 lĩnh vực được liệt kê (10 lĩnh vực của Nghị quyết 19, trong đó lĩnh vực thuế được chia thành thủ tục hành chính thuế và bảo hiểm xã hội). Hai lĩnh vực được đánh giá tốt nhất là thành lập doanh nghiệp và tiếp cận điện năng. Trong khi đó, các lĩnh vực về thủ tục xuất nhập khẩu, bảo vệ nhà đầu tư và phá sản doanh nghiệp được xem là không có cải thiện đáng kể.

Kết quả trung bình cộng cảm nhận của doanh nghiệp về 11 lĩnh vực nêu trên có thể cung cấp một thước đo sơ bộ về nỗ lực thực hiện Nghị quyết 19 tại các địa phương. Theo đó, một số tỉnh, thành phố được cộng đồng doanh nghiệp trong tỉnh đánh giá cao như Đồng Tháp, Đà Nẵng, Bình Định, Bạc Liêu, Cần Thơ, Vĩnh Phúc, An Giang, Long An. Khu vực có tỷ lệ doanh nghiệp cảm nhận tích cực nhất là Đồng bằng Sông Cửu Long.

Hình 2: Mức độ chuyển biến trên các lĩnh vực theo Nghị quyết 19



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Kết quả thực hiện nhiệm vụ cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh tại các cơ quan trung ương

CẮT GIẢM ĐIỀU KIỆN ĐẦU TƯ KINH DOANH

Cắt giảm điều kiện đầu tư kinh doanh là một trong những nhiệm vụ quan trọng mà Chính phủ giao cho các Bộ trong Nghị quyết 19. Việc thực hiện nhiệm vụ này ở các Bộ có nhiều bước tiến đáng ghi nhận.

Theo thông tin từ Bộ Kế hoạch và Đầu tư, tính đến 15/8/2018, thời hạn mà Thủ tướng giao cho các Bộ, đã có 16 Bộ có báo cáo về việc rà soát điều kiện đầu tư kinh doanh. Ngoài 2 Bộ Công an và Quốc phòng không đề nghị cắt giảm, các Bộ khác đều đưa ra phương án cắt giảm theo hình thức một Nghị định sửa nhiều Nghị định[5]. Tính cho đến hết tháng 10/2018, đã có 15 Nghị định về cắt giảm điều kiện đầu tư kinh doanh được ban hành thuộc các lĩnh vực Công Thương, Xây dựng, Lao động, Thương binh và Xã hội, Văn hoá Thể thao và Du lịch, Tài nguyên và Môi trường, Giáo dục, Giao thông vận tải, Nông nghiệp...

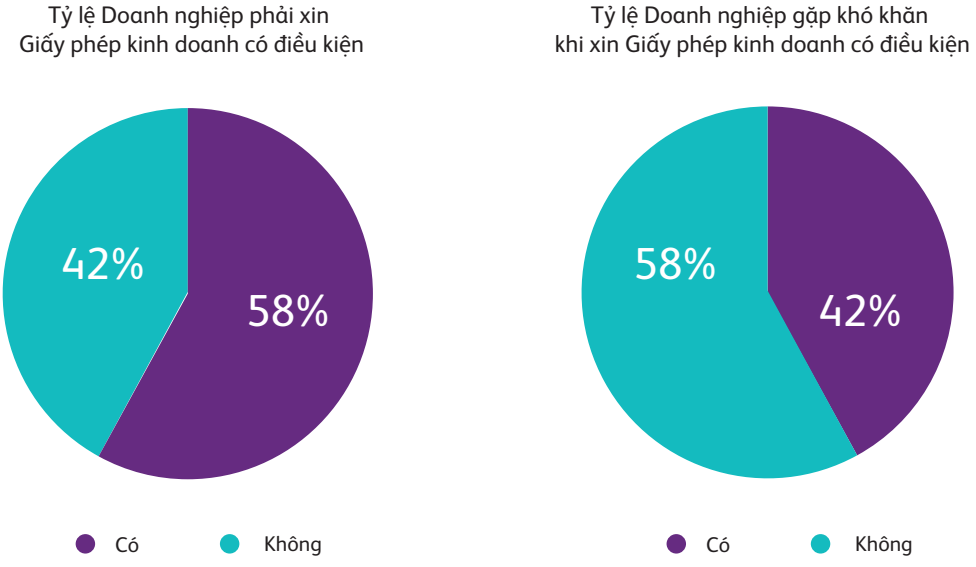
Mặc dù hầu hết các Bộ đều thực hiện nhiệm vụ này và đều có những con số về tỷ lệ cắt giảm, nhưng mức độ thực chất của việc cắt giảm điều kiện đầu tư kinh doanh (bãi bỏ những điều kiện bất hợp lý, không minh bạch, không khả thi) thì không đồng đều giữa các bộ, thậm chí không đồng đều giữa các lĩnh vực khác nhau của cùng một bộ.

Thông thường, lãnh đạo các Bộ sẽ giao cho Vụ Pháp chế chủ trì, phối hợp với các Cục, Vụ trong bộ để tiến hành rà soát, đề xuất phương án cắt giảm điều kiện đầu tư kinh doanh. Như vậy, vai trò của Vụ Pháp chế ở các bộ là rất quan trọng. Đối với những Bộ mà Vụ Pháp chế có phương pháp làm việc khoa học, rốt ráo thì chất lượng các Nghị định được bảo đảm tốt hơn. Nếu Vụ Pháp chế không làm tốt việc này thì chất lượng văn bản phụ thuộc rất nhiều vào Cục, Vụ chuyên môn, dẫn đến việc cắt giảm hình thức, không thực chất, hoặc không đồng đều về tiêu chí cắt giảm trong cùng một Nghị định.

Từ góc độ của các doanh nghiệp, việc phải xin các giấy phép con vẫn diễn ra phổ biến và gặp nhiều khó khăn. Theo kết quả điều tra PCI 2017, vẫn có đến 58% trên tổng số doanh nghiệp phản hồi phải xin giấy phép kinh doanh có điều kiện. Trong đó, có 42% doanh nghiệp cho biết có gặp khó khăn khi xin những giấy phép loại này.

[5] http://baodauthau.vn/thoi-su/16-bo-da-co-bao-cao-ve-cat-giam-dieu-kien-kinh-doanh-77245.html

Hình 3: Tỷ lệ doanh nghiệp phải xin giấy phép kinh doanh có điều kiện và tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn khi xin giấy phép



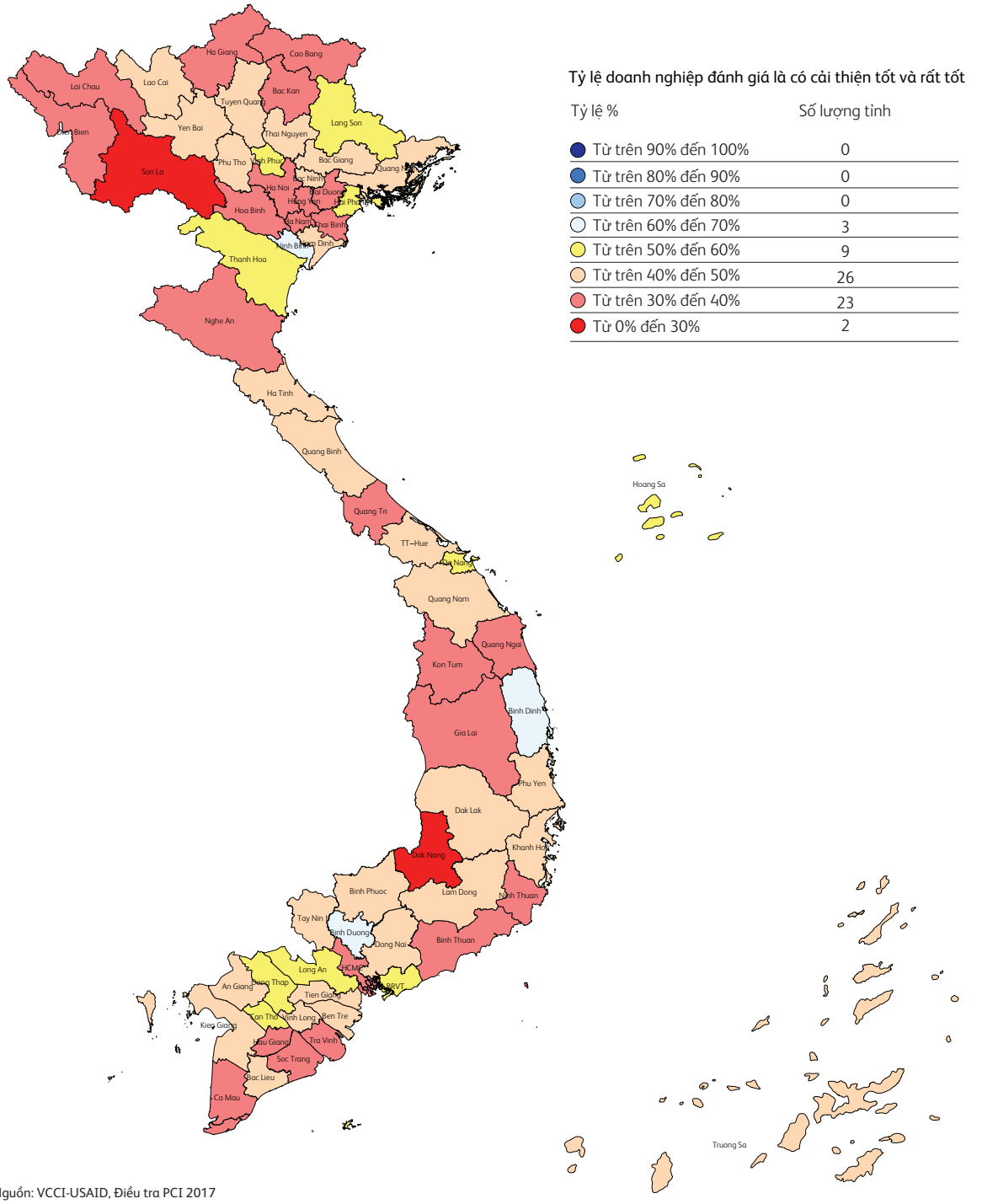
Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Số liệu điều tra nói trên chỉ dừng ở mức độ phản ánh hiện trạng thực hiện các thủ tục hành chính về giấy phép kinh doanh có điều kiện trước thềm những nỗ lực cải cách của Chính phủ và các bộ ngành, địa phương. Cần có những khảo sát, nghiên cứu tiếp tục về vấn đề này, và hy vọng rằng các doanh nghiệp có thể sớm thụ hưởng thành quả của cải cách trong thời gian tới.

THƯƠNG MẠI QUA BIÊN GIỚI VÀ CẢI CÁCH KIỂM TRA CHUYÊN NGÀNH

Thương mại qua biên giới là một trong ba lĩnh vực thuộc Nghị quyết 19 được doanh nghiệp đánh giá có ít chuyển biến nhất, khi chỉ có 43% doanh nghiệp được hỏi quan sát thấy lĩnh vực này có sự thay đổi tích cực, theo kết quả điều tra PCI năm 2017.

Hình 4: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực xuất nhập khẩu theo Nghị quyết 19



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Mặc dù vậy, một tín hiệu rất đáng ghi nhận là doanh nghiệp tại một số địa phương lại có đánh giá khá tốt về sự chuyển biến của lĩnh vực xuất nhập khẩu. Đó là những tỉnh đầu mối về hoạt động xuất nhập khẩu sôi động (cảng biển lớn hoặc cửa khẩu) và một số tỉnh có nhiều doanh nghiệp định hướng xuất khẩu như Lạng Sơn, Vĩnh Phúc, Hải Phòng, Đà Nẵng, Bình Định, Vũng Tàu, Bình Dương, Long An...

Tính đến hết tháng 10/2018, nhiều Bộ đã tiến hành rà soát các quy định về diện hàng hoá phải kiểm tra chuyên ngành. Một số bộ đã có văn bản cắt giảm danh mục hàng hoá phải kiểm tra chuyên ngành như Bộ Công Thương, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Thông tin và Truyền thông... Các danh mục hàng hoá nhóm 2 mới được ban hành đã có đầy đủ mã HS, tạo điều kiện cho hoạt động của doanh nghiệp và cơ quan hải quan. Tuy nhiên, theo đánh giá của một số doanh nghiệp, có trường hợp việc cắt giảm chỉ tập trung vào những mặt hàng có khối lượng nhỏ, còn những mặt hàng có khối lượng thương mại lớn thì chưa được cắt giảm. Hiện vẫn có tình trạng hàng hoá thuộc diện kiểm tra chuyên ngành nhưng lại chưa có quy định về quy chuẩn, tiêu chuẩn hoặc tiêu chí, phương pháp kiểm tra. Kết quả được nhiều doanh nghiệp ghi nhận nhất về kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hoá là Nghị định 15/2018/NĐ-CP về an toàn thực phẩm và Thông tư 10/2017/TT-BXD về vật liệu xây dựng.

Về mặt thủ tục, mặc dù có đến hàng ngàn thủ tục kiểm tra chuyên ngành đối với các loại hàng hoá, nhưng tính đến tháng 9/2018 mới chỉ có 68 thủ tục có thể thực hiện được trên Cổng thông tin điện tử một cửa quốc gia, dự kiến đến năm 2020 sẽ có 284 thủ tục. Tuy nhiên, trong 68 thủ tục này thì chỉ có duy nhất một thủ tục (khai báo hoá chất) là thực hiện điện tử hoàn toàn, các thủ tục khác thì dù doanh nghiệp có nộp hồ sơ điện tử thì vẫn phải nộp thêm một bản giấy. Như vậy, mức độ cải cách rất chậm.

Hộp 1: Thực tiễn tốt – Nghị định 15/2018/NĐ-CP về an toàn thực phẩm

Nghị định 15/2018/NĐ-CP (thay thế Nghị định 38/2012/NĐ-CP) về an toàn thực phẩm là một trong những Nghị định "tốt nhất" theo đánh giá của nhiều doanh nghiệp. Nghị định 15/2018/NĐ-CP được đánh giá là sự thay đổi không chỉ trên bề mặt quy định pháp luật, mà đó là thay đổi cả về tư duy quản lý.

Trước đây, theo Nghị định 38/2012/NĐ-CP về an toàn thực phẩm, thủ tục chứng nhận và công bố sự phù hợp rất khó khăn. Theo Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương (CIEM), mỗi năm có từ 35.000 đến 45.000 trường hợp phải làm thủ tục này, trung bình doanh nghiệp sẽ mất khoảng 4 tháng với chi phí 10 triệu đồng đối với thực phẩm thường và 30 triệu đồng đối với thực phẩm chức năng để hoàn tất thủ tục chứng nhận và công bố sự phù hợp.

Mặc dù được gọi tên là thủ tục công bố (suy đoán là việc doanh nghiệp chủ động làm, không liên quan tới thủ tục hành chính xin-cho gì với cơ quan nhà nước), nhưng Nghị định 38/2012/NĐ-CP vẫn yêu cầu doanh nghiệp phải xin cấp Giấy tiếp nhận bản công bố hoặc Giấy xác nhận công bố thì mới được tiến hành sản xuất kinh doanh. Trong khi đó, để cấp Giấy này, cơ quan cấp phép cũng chỉ dựa trên hồ sơ doanh nghiệp cung cấp chứ cũng không tiến hành thêm bất kỳ một hoạt động kiểm tra thực tiễn hay đối chiếu nào khác. Nói cách khác, sự can thiệp của cơ quan Nhà nước thông qua thủ tục này hầu như không mang lại ý nghĩa thực tiễn trong việc bảo đảm an toàn thực phẩm (so với việc doanh nghiệp tự công bố).

Ngay từ các Nghị quyết 19 năm 2016 và năm 2017, Chính phủ đã giao Bộ Y tế sửa đổi Nghị định 38/2012/NĐ-CP, thậm chí nêu rõ phải thực hiện trong Quý I năm 2017. Trực tiếp Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam và Tổ công tác của Thủ tướng Chính phủ cũng đã nhiều lần chỉ đạo phải sửa đổi theo hướng tăng hậu kiểm, bãi bỏ thủ tục hành chính. Tuy vậy, trong quá trình sửa đổi đã có sự tranh luận gay gắt giữa Bộ Y tế và cộng đồng doanh nghiệp. Chỉ khi có sự chỉ đạo quyết liệt và trực tiếp từ lãnh đạo Bộ Y tế, nguyên Thứ trưởng Nguyễn Thanh Long, thì các bản dự thảo mới có sự thay đổi đáng kể.

Đến ngày 02/02/2018, Nghị định 15/2018/NĐ-CP mới chính thức được ban hành. Theo đó, phương pháp quản lý an toàn thực phẩm chủ yếu đã thay đổi từ tiền kiểm sang hậu kiểm. Thay vì phải được sự đồng ý của cơ quan nhà nước thì doanh nghiệp có thể tự công bố an toàn thực phẩm, Nhà nước sẽ tập trung vào công tác thanh tra, kiểm tra, và xử lý vi phạm đối với những trường hợp công bố không chính xác. Doanh nghiệp chỉ cần nộp hồ sơ công bố để thông báo cho cơ quan Nhà nước (có thể qua bưu điện), và tiến hành sản xuất kinh doanh ngay, mà không cần chờ đợi sự chấp thuận của cơ quan nhà nước. Theo ước tính của Hiệp hội doanh nghiệp Châu Âu tại Việt Nam, Nghị định 15/2018/NĐ-CP sẽ giảm đến 90% chi phí hành chính, giúp tiết kiệm 10 triệu ngày công và 3.700 tỷ đồng mỗi năm cho doanh nghiệp.

Cũng theo Nghị định này, việc thanh tra, kiểm tra chuyên ngành của cơ quan nhà nước sẽ được tiến hành trên cơ sở quản lý rủi ro, kiểm tra xác suất trên những lô hàng có nguy cơ mất an toàn cao, chứ không kiểm tra cảm quan đại trà như trước đây. Nếu phát hiện vi phạm, mức xử phạt cũng được đề xuất tăng gấp nhiều lần so với trước đây.

Đối với các doanh nghiệp thực phẩm vốn đang rất vất vả với các thủ tục, quy trình về an toàn thực phẩm, Nghị định 15/2018/NĐ-CP thực sự là một "cuộc cách mạng", mang đến những lợi ích to lớn cho doanh nghiệp và hoạt động kinh doanh.

KHỞI SỰ KINH DOANH - GIA NHẬP THỊ TRƯỜNG

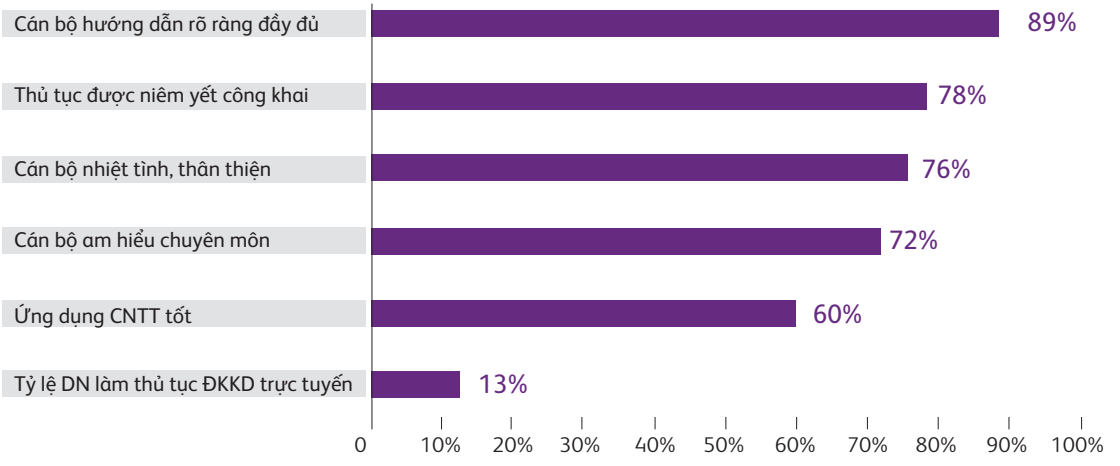
Đa số các doanh nghiệp được hỏi cho biết hài lòng về thủ tục đăng ký kinh doanh. Đây là lĩnh vực được các doanh nghiệp đánh giá là có mức độ cải thiện lớn nhất trong 11 lĩnh vực của Nghị quyết 19. Các tỉnh được đánh giá tốt nhất về cải thiện chỉ số đăng ký kinh doanh gồm Trà Vinh, Bạc Liêu, Đà Nẵng, An Giang, Bình Định, Long An, Phú Yên, Quảng Ninh, Tây Ninh...[6]

Một số doanh nghiệp khu vực miền Nam được hỏi cho biết trước đây, họ thường bị gây khó dễ, thậm chí vòi vĩnh khi làm thủ tục thay đổi đăng ký kinh doanh nhưng hiện tượng này hiện nay đã giảm. Mặc dù vậy, vẫn còn tình trạng cứng nhắc khi một số cán bộ xử lý hồ sơ khiến doanh nghiệp mất thời gian như có doanh nghiệp lập biên bản họp không giống với thể thức văn bản đăng tải trên website của tỉnh thì bị yêu cầu làm lại.

Hiện đang có một nghịch lý về ứng dụng công nghệ thông tin trong thủ tục đăng ký doanh nghiệp. Theo đó, có đến 60% doanh nghiệp trả lời điều tra PCI cho biết họ đánh giá tốt việc ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan đăng ký kinh doanh, nhưng mới chỉ có 13% các doanh nghiệp thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh qua phương thức trực tuyến. Cá biệt, có một số địa phương không có một doanh nghiệp nào trong số các doanh nghiệp được hỏi từng làm thủ tục đăng ký kinh doanh qua mạng. Đa số các doanh nghiệp vẫn thường chỉ dừng lại ở việc tra cứu thông tin về thủ tục hành chính trên website của cơ quan đăng ký kinh doanh (cấp độ 1, cấp độ 2) hoặc chỉ thực hiện thủ tục trực tuyến khi thay đổi nội dung đăng ký, chứ không làm trực tuyến ngay khi đăng ký lần đầu.

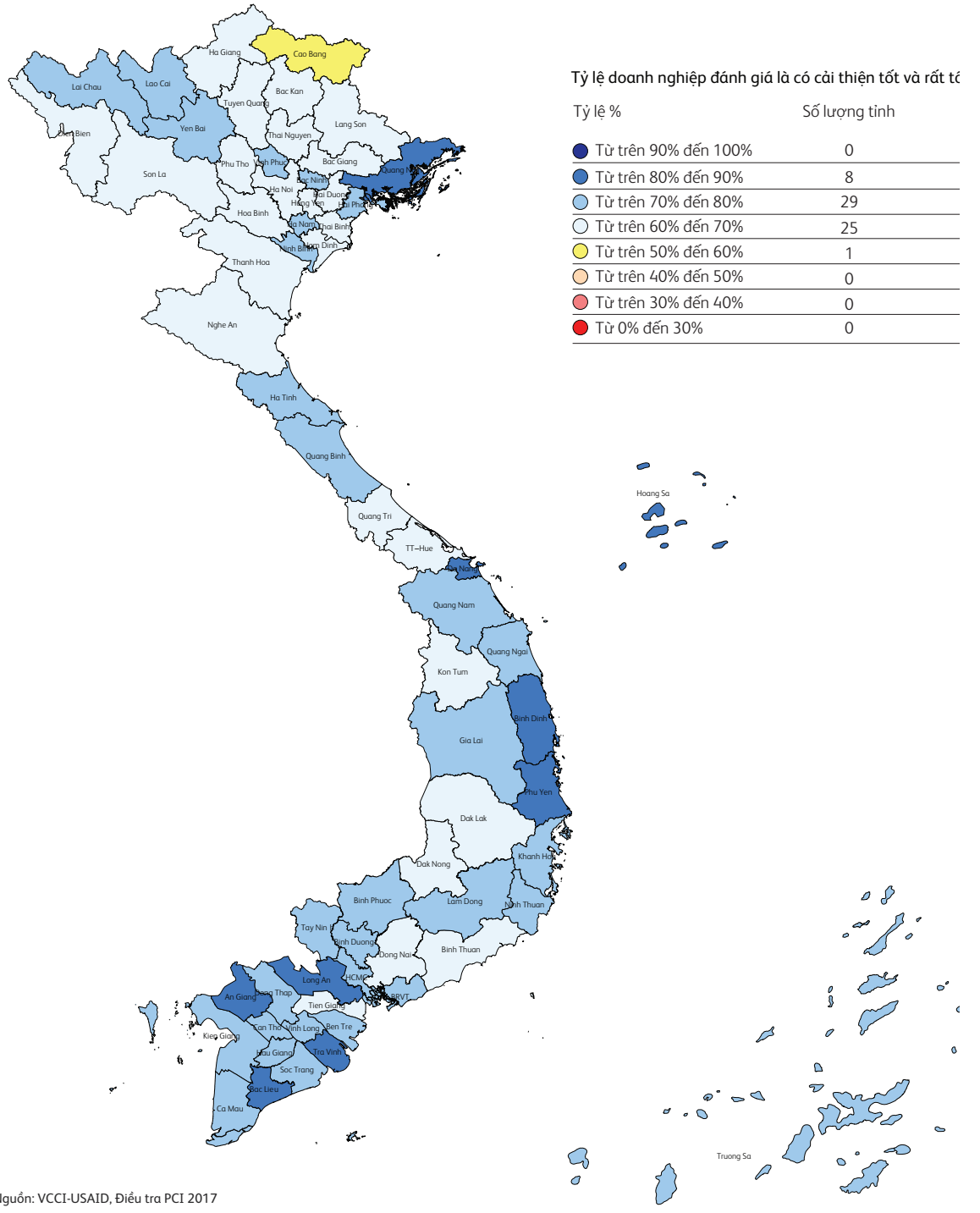
[6] Đa số doanh nghiệp hiện nay vẫn chỉ hiểu gia nhập thị trường là thủ tục đăng ký doanh nghiệp. Nhưng lưu ý thủ tục gia nhập thị trường theo đánh giá của Ngân hàng Thế giới theo Doing Business có nội dung rộng hơn cách hiểu thông thường tại Việt Nam bao gồm 8 thủ tục: (1) Thành lập doanh nghiệp và đăng công bố thông tin đăng ký doanh nghiệp, (2) Làm con dấu doanh nghiệp, (3) Gửi thông báo mẫu dấu cho cơ quan đăng ký kinh doanh, (4) Mở tài khoản ngân hàng, (5) Mua hoặc tự in hóa đơn VAT, (6) Nộp thuế môn bài, (7) Đăng ký lao động, (8) Đăng ký bảo hiểm xã hội. Xếp hạng lĩnh vực này của Việt Nam theo Doing Business 2019 là 104/190 nước, vùng lãnh thổ, tăng từ vị trí 123 của Doing Business 2018.

Hình 5: Đánh giá của doanh nghiệp về thủ tục đăng ký kinh doanh



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Hình 6: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực thành lập doanh nghiệp theo Nghị quyết 19



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

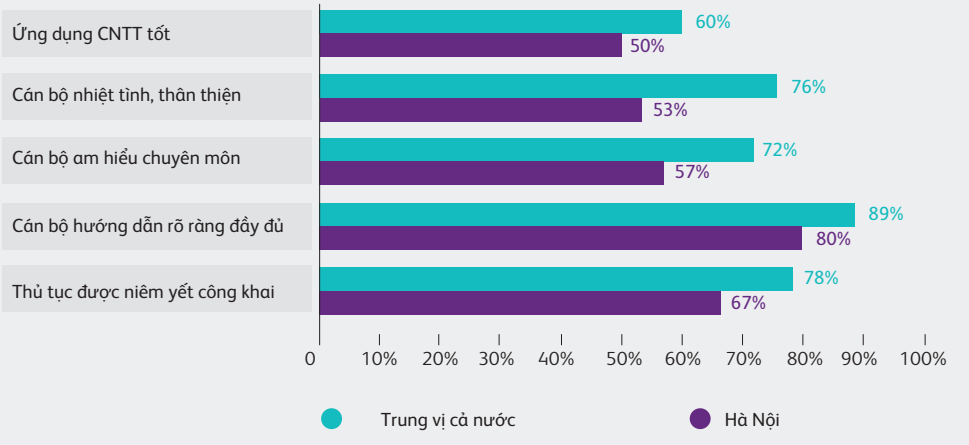
Hộp 2: Thực tiễn tốt – kế hoạch cải thiện chỉ số gia nhập thị trường của Hà Nội

Trong nhiều năm, chỉ số gia nhập thị trường trong PCI của Hà Nội luôn ở trong nhóm kém nhất cả nước. Một số doanh nghiệp khi thực hiện đầu tư tại cả Hà Nội và các địa phương khác cũng cho biết việc làm thủ tục đăng ký doanh nghiệp tại Hà Nội chậm trễ, khó khăn và kém thân thiện hơn so với một số địa phương khác.

Nhận thức được điều này, năm 2017 và 2018, Hà Nội bắt đầu thực hiện nhiều biện pháp để cải thiện thủ tục đăng ký kinh doanh (ĐKKD): (1) rút ngắn thời gian từ 3 ngày xuống 2 ngày; (2) Phòng ĐKKD thực hiện công bố thông tin thay vì để doanh nghiệp làm; (3) phối hợp với các ngân hàng để mở tài khoản cho doanh nghiệp; (4) Phòng ĐKKD làm con dấu và công bố mẫu dấu thay vì để doanh nghiệp làm, trả dấu qua bưu điện; (5) lệ phí ĐKKD, phí làm con dấu và chi phí bưu điện được Hà Nội hỗ trợ 100%; (6) hỗ trợ doanh nghiệp làm thủ tục hành chính trực tuyến ở cấp độ 3. Ngoài những biện pháp cải thiện thủ tục đăng ký kinh doanh, Hà Nội còn ban hành Đề án hỗ trợ khởi nghiệp và chuẩn bị ban hành Đề án hỗ trợ khởi nghiệp sáng tạo.

Đây là những nỗ lực rất đáng ghi nhận của Hà Nội. Tuy nhiên, cũng cần nhìn nhận thẳng thắn là tất cả các biện pháp này cần phải thực hiện rất đồng bộ và thực chất. Một vấn đề mà qua kết quả điều tra hay phỏng vấn doanh nghiệp tại Hà Nội là thái độ phục vụ của một bộ phận cán bộ công chức làm thủ tục chưa được tốt, chứ không phải là khó khăn về chi phí hay phải thực hiện việc hoạt động như khắc dấu, công bố thông tin... Nhiều doanh nghiệp khuyến nghị rằng giải pháp Hà Nội cần làm nhất hiện nay là tăng cường cơ chế giám sát về đạo đức và kỷ luật công vụ.

Hình 7: Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá về thủ tục đăng ký doanh nghiệp tại Hà Nội so với cả nước



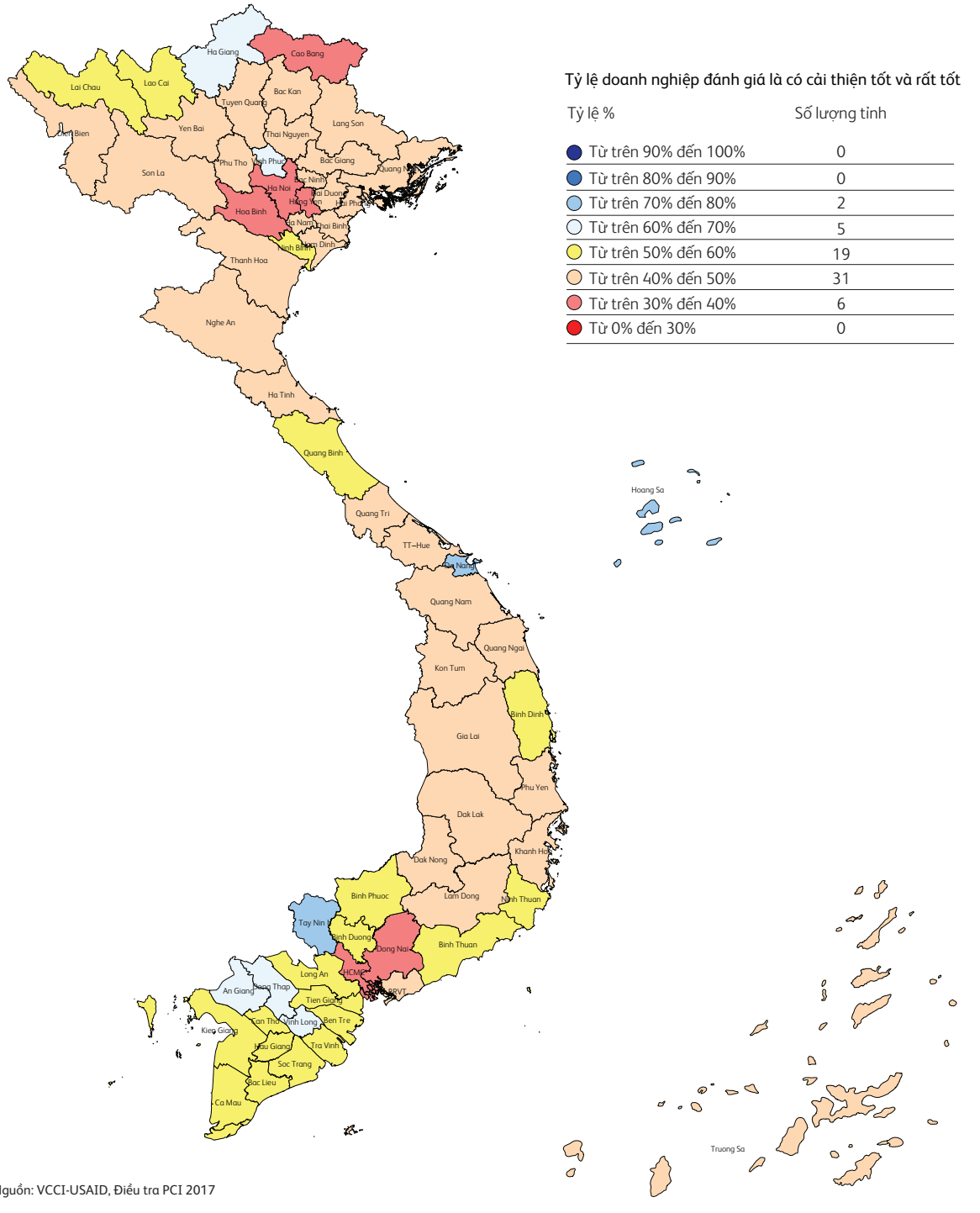
Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

GIẤY PHÉP XÂY DỰNG VÀ GIẤY PHÉP LIÊN QUAN

Mặc dù có thứ hạng cao qua kết quả công bố của Ngân hàng Thế giới trong Chỉ số Doing Business qua nhiều năm, nhưng cảm nhận của các doanh nghiệp về mức độ chuyển biến trong lĩnh vực cấp phép xây dựng tại các địa phương theo điều tra PCI lại tương đối khác biệt. Cụ thể, trung bình trên cả nước chỉ có 49% doanh nghiệp nhận thấy lĩnh vực này có chuyển biến tích cực. Các địa phương được đánh giá cao về thủ tục cấp phép xây dựng bao gồm Đà Nẵng, Tây Ninh, Đồng Tháp, Hà Giang, An Giang, Vĩnh Phúc, Vĩnh Long...

Kết quả này khá tương đồng với thông tin thu được từ các cuộc phỏng vấn sâu. Cụ thể, đa số các doanh nghiệp được phỏng vấn cho biết việc xin giấy phép xây dựng và thẩm định phương án phòng cháy chữa cháy tương đối khó khăn. Việc thực hiện thủ tục hành chính phức tạp thường khiến nhiều doanh nghiệp phải thuê khoán dịch vụ, tư vấn, thay vì có thể tự làm trên thực tế.

Hình 8: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực cấp phép xây dựng theo Nghị quyết 19



Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá là có cải thiện tốt và rất tốt

Tỷ lệ %	Số lượng tỉnh
Từ trên 90% đến 100%	0
Từ trên 80% đến 90%	0
Từ trên 70% đến 80%	2
Từ trên 60% đến 70%	5
Từ trên 50% đến 60%	19
Từ trên 40% đến 50%	31
Từ trên 30% đến 40%	6
Từ 0% đến 30%	0

Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Sau khi Nghị quyết 19 ra đời, Bộ Xây dựng đã tích cực tìm hiểu phương pháp đánh giá của chỉ số Doing Business và tìm cách cải thiện. Theo đó, Bộ đã lập kế hoạch và tự mình thực hiện cắt giảm thời gian làm thủ tục xin cấp phép của ngành xây dựng. Thêm vào đó, Bộ cũng đã chủ trì, phối hợp với Bộ Công an để xây dựng quy chế hợp tác với cơ quan phòng cháy chữa cháy nhằm rút ngắn thời gian làm thủ tục hành chính, cụ thể là cho phép doanh nghiệp thực hiện song song hai thủ tục và cơ quan phòng cháy chữa cháy sẽ gửi kết quả thẩm định phòng cháy cho cơ quan xây dựng.

Tuy nhiên, mức độ liên thông thủ tục hành chính đề cập trên tại Bộ Xây dựng mới chỉ dừng lại ở việc gửi kết quả cho nhau, qua đường bưu điện, chứ chưa có cơ chế để dùng chung cơ sở dữ liệu hoặc thẩm định chung trên một bộ hồ sơ. Hơn nữa, việc liên thông này chỉ áp dụng được với những công trình mà thẩm quyền cấp phép xây dựng và phòng cháy chữa cháy thuộc cùng cấp trung ương, hoặc cùng cấp địa phương. Còn nếu công trình có hai giấy phép ở hai cấp thẩm quyền khác nhau thì vẫn phải làm độc lập và lần lượt. Thêm vào đó, thủ tục về kiểm tra hoàn công công trình xây dựng vẫn chưa liên kết được với thủ tục kiểm tra để cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu đối với tài sản gắn liền với đất. Như vậy, Bộ Xây dựng, Bộ Công an và Bộ Tài nguyên và Môi trường vẫn còn rất nhiều không gian để cải thiện chỉ số cấp phép xây dựng và các giấy phép liên quan.

Hộp 3: Thực tiễn tốt - Mô hình "một cửa" của Bộ Xây dựng

Bộ Xây dựng vừa công bố và đưa vào vận hành Trung tâm một cửa[7] để tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ. Đây là một chuyển động quan trọng trong quá trình cải cách môi trường kinh doanh tại Việt Nam và là một tin vui đối với cộng đồng doanh nghiệp, người dân Việt Nam.

Thực ra mô hình trung tâm một cửa tập trung để tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã thực hiện một thời gian qua tại cấp tỉnh như tại tỉnh Quảng Ninh, Bình Dương, Đồng Nai, Thái Bình hay thành phố Đà Nẵng... Cùng với việc trình Chính phủ ban hành Nghị định 100/2018/NĐ-CP ngày 16/7/2018 vừa qua để cắt giảm và đơn giản hoá 85% điều kiện kinh doanh hiện nay, Bộ Xây dựng có thể xem là bộ đầu tiên thành lập và vận hành trung tâm một cửa hành chính tập trung.

Nếu như trước nay thủ tục hành chính được thực hiện tại cấp cục, vụ, với những quy trình không thực sự chuyên nghiệp. Các cá nhân, tổ chức muốn đến đến làm hồ sơ thủ tục hành chính phải tự mình tìm đến từng cục, vụ, thậm chí từng cá nhân để nhờ giải quyết công việc của mình, và không phải ai cũng biết rõ các đầu mối của mỗi thủ tục ở từng đơn vị. Chỉ cần một cá nhân bận, ốm là có thể cả một quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục bị đình trệ. Doanh nghiệp, người dân và ngay cả các cơ quan nhà nước khi cần làm thủ tục nhất là cần sự phối hợp nhiều cơ quan thường phải chạy lòng vòng giữa các đơn vị trong cùng một Bộ.

[7] Bộ Xây dựng ban hành quyết định 1222/QĐ-BXD ngày 24/9/2018 phê duyệt Đề án thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính của Bộ Xây dựng, quyết định 1223 /QĐ-BXD ngày 24/9/2018 ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Xây dựng và quyết định 1269/QĐ-BXD ngày 09/10/2018 công bố danh mục 41 thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của Bộ Xây dựng

Việc thành lập Bộ phận một cửa tại bộ có thể dễ dàng giúp người dân đến một nơi và chuyển bộ phận chuyên môn giải quyết. Quy trình này giúp tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân, có thể giảm chi phí, thời gian cho cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

Khi các thủ tục hành chính được xử lý tập trung sẽ mang lại nhiều cái lợi. Cái lợi đầu tiên là các thủ tục hành chính sẽ có cơ hội dần được chuẩn hoá, quy trình hướng dẫn chuyên nghiệp, các yêu cầu về hồ sơ, giấy tờ, thời hạn, phí lệ phí... được công khai minh bạch.

Quan trọng hơn là mô hình này tạo ra cơ chế minh bạch, hiệu quả để cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức. Qua đó dần tạo dựng môi trường hành chính minh bạch, văn minh, hiện đại, hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời đảm bảo sự giám sát, kiểm soát chặt chẽ hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Bộ.

Đây là cơ sở để tổ chức đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính, về cung cách phục vụ của cán bộ, công chức, hướng đến việc ngày càng hoàn thiện hơn về chất lượng phục vụ và cải tiến những vấn đề còn bất cập.

Cái lợi lớn nữa là cho quản lý của chính bộ, việc tập trung một đầu mối sẽ là cơ sở để lãnh đạo bộ có thể đánh giá và theo dõi được khối lượng công việc, giám sát được quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Nếu tích cực ứng dụng công nghệ thông tin sẽ rất thuận lợi theo dõi, giám sát được khối lượng công việc, trách nhiệm giải quyết công việc, mức độ hoàn thành công việc của từng công chức, theo dõi sự phối hợp giữa đơn vị được giao giải quyết thủ tục hành chính trong nội bộ cơ quan Bộ.

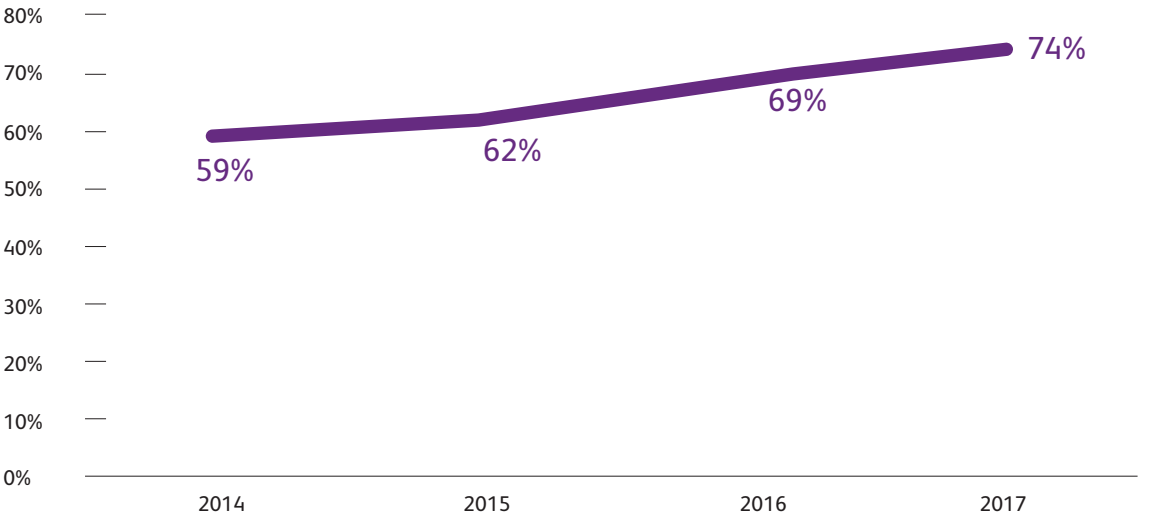
Đây cũng là một cơ hội tốt để tối ưu hoá hoạt động của bộ máy nhà nước, cán bộ tiếp xúc doanh nghiệp, người dân cần chuyên nghiệp hoá, giao tiếp thân thiện; cán bộ chuyên môn các vụ tập trung vào xử lý hồ sơ chuyên nghiệp. Nó cũng là động lực giúp người dân và doanh nghiệp cần tìm hiểu rõ quy trình, tránh việc nhờ cậy, trả tiền cho cán bộ nhà nước tư vấn phụ trách hoành thành thủ tục, tiềm ẩn xung đột lợi ích và nguy cơ tham nhũng.

Tuy vậy, ý tưởng là một chuyện, vận hành mô hình này thành công vẫn là một thách thức rất lớn. Nếu bộ phận một cửa không làm rõ quy trình nội bộ của các đơn vị giải quyết thủ tục hành chính để có sự giám sát, đôn đốc thường xuyên, mà vẫn trao toàn quyền cho các vụ, cục chuyên môn thì mô hình một cửa có thể vẫn chỉ là hình thức. Để thúc đẩy công việc, vận hành Bộ phận một cửa thành công thì phải làm quyết liệt, triệt để và thực chất mô hình này. Bộ Xây dựng làm được, cải cách thành công thì chắc chắn các bộ, ngành khác cũng phải làm được.

TIẾP CẬN ĐIỆN NĂNG

Điều tra PCI cho thấy tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tốt về hạ tầng điện có xu hướng tăng dần qua các năm, từ mức 59% năm 2014 lên mức 74% năm 2017. Hiện nay, trong 6 loại cơ sở hạ tầng có liên quan mật thiết đến doanh nghiệp (giao thông, điện thoại, điện, nước sạch, khu/cụm công nghiệp, internet) thì ngành điện chỉ còn xếp sau mỗi điện thoại với 78% doanh nghiệp đánh giá tốt.

Hình 9: Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tốt hạ tầng điện



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy hầu hết các doanh nghiệp được hỏi đều phản ánh tích cực về độ ổn định điện năng. Tình trạng mất điện giảm một cách đáng kể trong thời gian qua, kể cả trường hợp mất điện do sự cố và mất điện kế hoạch. Các trường hợp mất điện kế hoạch đều có báo trước 5 ngày giúp các doanh nghiệp chủ động kế hoạch sản xuất kinh doanh. Các thông số về độ ổn định điện năng như tổng thời gian mất điện, số lần mất điện đều có sự cải thiện đáng kể. Báo cáo của EVN cũng cho thấy năm 2012, thời gian mất điện trung bình năm của mỗi khách hàng lên đến 8.000 phút/năm, thì đến 2019, con số này chỉ còn 235 phút/năm.

Các doanh nghiệp cũng đồng tình với việc thủ tục đấu nối điện cũng có nhiều bước tiến bộ đáng kể, đặc biệt là sự nhiệt tình chăm sóc khách hàng của nhân viên điện lực. Kết quả này cũng tương đồng với đánh giá của Doing Business và Nghị quyết 19. Năm 2014, thủ tục đấu nối điện gồm 6 bước, 115 ngày, chi phí gấp 17 lần thu nhập bình quân đầu người thì năm 2019 giảm xuống chỉ còn 4 thủ tục, 31 ngày và chi phí gấp 11 lần thu nhập bình quân đầu người. Tuy nhiên, một số công đoạn trong thủ tục đấu nối điện liên quan đến các cơ quan khác như giao thông công chính, và đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường thì vẫn chưa thực sự cải thiện.

Hộp 4: Thực tiễn tốt – Triển khai Nghị quyết 19 tại Tập đoàn Điện lực Việt Nam

Ngay từ năm 2013, Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) đã bắt đầu tìm hiểu thông tin về chỉ số tiếp cận điện năng của Doing Business và ngạc nhiên vì sao thứ hạng của Việt Nam rất thấp trên thế giới (thứ 156). Khi nội dung về tiếp cận điện được đưa vào Nghị quyết 19 năm 2014, EVN đã làm việc với nhóm nghiên cứu của Ngân hàng Thế giới để tìm hiểu kỹ phương pháp đánh giá và giải trình những thực tế tại Việt Nam.

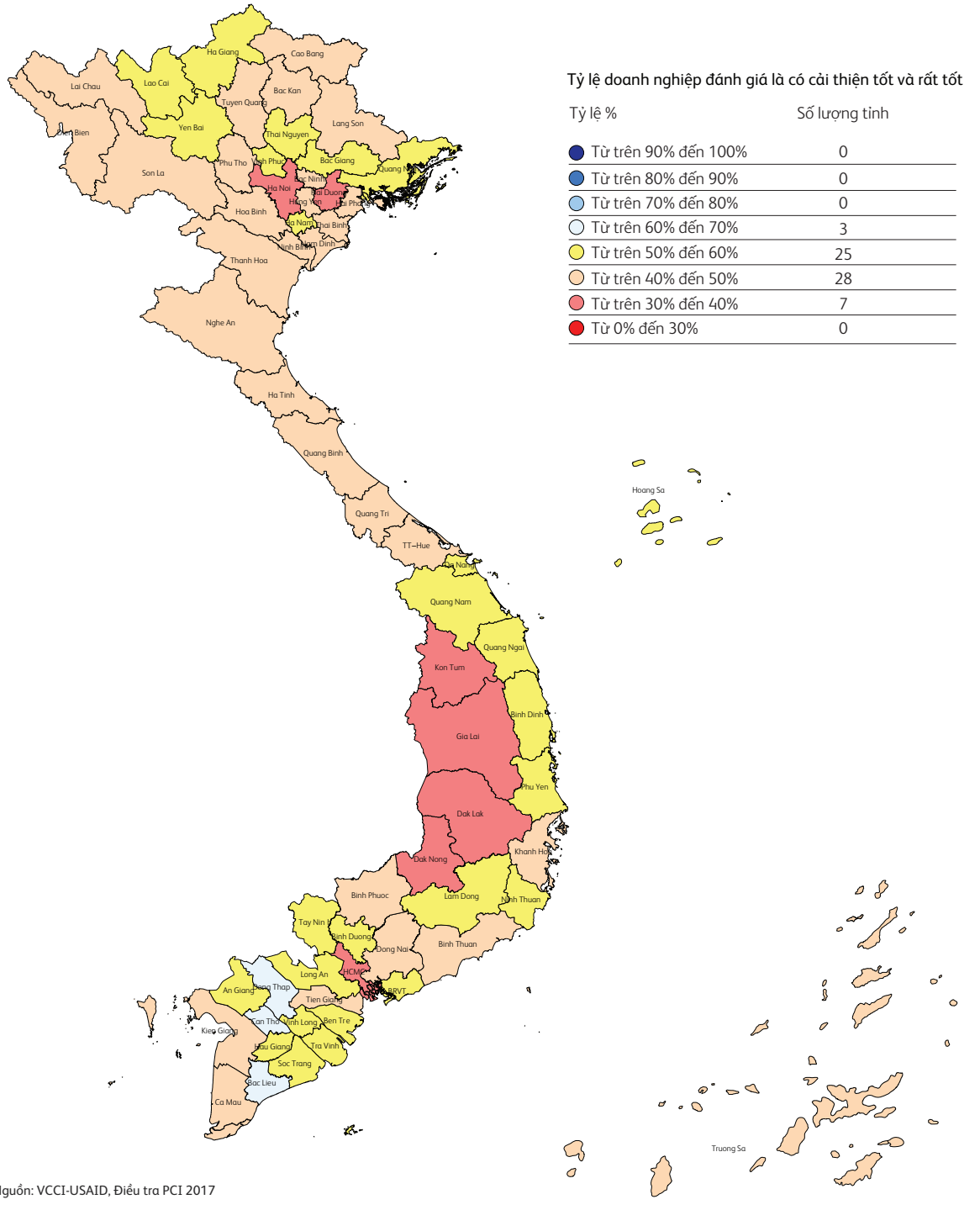
Sau đó, EVN chủ động thực hiện tự khảo sát, đánh giá lại chính mình theo phương pháp của thế giới và nhận thấy kết quả còn tệ hơn những đánh giá của Doing Business. Một kế hoạch cải tổ mạnh mẽ được đưa ra:

- Kiến nghị Bộ Công Thương bãi bỏ, đơn giản hoá các quy định quản lý về thủ tục đấu nối điện năng như xin điều chỉnh quy hoạch điện lực, thời gian làm các bước thủ tục (Thông tư 33/2014/TT-BCT và Thông tư 24/2016/TT-BCT);
- EVN chủ động thiết kế lại quy trình đấu nối điện của mình và ban hành văn bản, thống nhất áp dụng trên toàn quốc (3 lần điều chỉnh);
- Đầu tư thêm máy móc, trang thiết bị để phát hiện và xử lý sớm những sự cố điện như điều khiển tự động, điều khiển từ xa, tự động hoá lưới phân phối, sửa điện nóng...;
- Thay đổi quy trình quản lý việc sửa chữa, vận hành kỹ thuật nhằm giảm tối đa thời gian cắt điện theo kế hoạch;
- Phối hợp với các cơ quan khác để liên thông thủ tục hành chính, cho phép thực hiện nhiều bước thủ tục cùng một lúc. Hiện đã thực hiện ở một số địa phương và tiến tới làm trên toàn quốc.

NỘP THUẾ

Khi đánh giá về sự chuyển biến tích cực trong lĩnh vực thủ tục hành chính thuế, doanh nghiệp tại các địa phương có mức độ cảm nhận khác nhau. Hầu hết các tỉnh thành phố ở khu vực Miền Nam đều được đánh giá tốt về cải cách thủ tục hành chính thuế, điển hình trong số đó là Đồng Tháp, Cần Thơ và Bạc Liêu. Khu vực duyên hải Nam Trung Bộ cũng được nhiều doanh nghiệp ghi nhận sự chuyển biến về thủ tục hành chính thuế như Bình Định, Đà Nẵng, Ninh Thuận. Đáng chú ý, hai thành phố có nhiều doanh nghiệp nhất là Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh đều nằm trong nhóm ít chuyển biến.

Hình 10: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực thủ tục hành chính thuế theo Nghị quyết 19



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Những doanh nghiệp được phỏng vấn cho biết thủ tục hành chính thuế có sự cải thiện đáng kể so với giai đoạn trước năm 2014, đặc biệt tập trung ở việc đơn giản hoá thủ tục và ứng dụng công nghệ thông tin trong kê khai và nộp thuế. Một số tiến bộ cụ thể được các doanh nghiệp ghi nhận bao gồm:

- Giảm tần suất kê khai các loại thuế GTGT từ 12 lần/năm xuống còn 4 lần/năm, giảm tần suất kê khai thuế TNDN từ 5 lần/năm xuống chỉ còn 1 lần/năm;
- Hệ thống kê khai, nộp thuế điện tử trực tuyến hoạt động tốt, hệ thống hoàn thuế điện tử được vận hành đã giúp các doanh nghiệp tiết giảm đáng kể thời gian và chi phí;
- Đơn giản hoá mẫu biểu, tờ khai thuế GTGT, bỏ việc nộp bản kê hoá đơn GTGT;
- Đơn giản hoá việc viết hoá đơn GTGT;
- Minh bạch quy định xác định doanh thu và nới rộng chi phí hợp lý cho doanh nghiệp như: minh bạch xác định doanh thu đối với dịch vụ; bỏ quy định khống chế trần chi phí quảng cáo; bổ sung chi phí lãi vay; nới rộng chi phí mang tính phúc lợi cho người lao động...

Hộp 5: Thực tiễn tốt - Ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực thuế

Công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong hiện đại hoá ngành thuế được thực hiện rất bài bản, khoa học và mang lại nhiều lợi ích, một số điểm cụ thể có thể nói đến như sau:

- Xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung toàn quốc, đây là cơ sở để triển khai các công việc khác;

  Phần mềm kê khai chung, trực tuyến, tự động cập nhật, dung lượng dữ liệu thấp. Điều này bảo đảm sự thống nhất cao về việc làm thủ tục thuế trên toàn quốc, thuận tiện cho doanh nghiệp và giảm nghẽn mạng;
- Phần mềm quản lý công việc nội bộ, quản lý văn bản nội bộ, hệ thống thư điện tử của từng cán bộ, giúp lãnh đạo có thể giám sát tốt hơn công việc của từng cán bộ;
- Cán bộ thuế có tài khoản bảo mật cao, có thể truy cập từ nhiều nơi, lưu dấu vết toàn bộ hoạt động;
- Tự động liên kết dữ liệu với hải quan, kho bạc; cung cấp dữ liệu cho cơ quan đăng ký kinh doanh, bảo hiểm xã hội; cung cấp dữ liệu cho một số tỉnh về hồ sơ đất đai, hồ sơ phương tiện giao thông;
- Tạo cơ sở cho việc áp dụng nguyên tắc quản lý rủi ro trong thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp, thanh tra, kiểm tra công vụ;
- Đang tiến tới triển khai hoá đơn điện tử nhằm chống thất thu thuế và thuận tiện cho doanh nghiệp;
- Đang tiến tới khả năng trích xuất dữ liệu, xử lý dữ liệu nhằm tạo cơ sở để theo dõi thường xuyên diễn biến của nền kinh tế và hoạch định chính sách kịp thời.

Trên thực tế, Tổng cục Thuế đã chủ động tìm hiểu chỉ số Doing Business trước cả Nghị quyết 19 năm 2014 được ban hành. Thậm chí, ngành thuế đã đặt mục tiêu vào nhóm ASEAN 4 từ năm 2011. Vai trò của Nghị quyết 19 là tạo động lực, giúp vượt qua lực cản cải cách nhanh hơn. Ví dụ, trước khi có Nghị quyết 19, Tổng cục Thuế đã có kế hoạch tập hợp cơ sở dữ liệu người nộp thuế tại tất cả các Cục, chi cục về thành cơ sở dữ liệu tập trung toàn quốc. Tuy nhiên, trước năm 2014, việc này bị trì hoãn vì nhiều lý do, phải đến khi có Nghị quyết 19 thì mới có quyết tâm để thực hiện. Một ví dụ khác là quy định ngưỡng doanh thu xác định tần suất kê khai thuế GTGT theo quý. Trong quá trình soạn thảo, ngưỡng này liên tục được đề xuất nâng lên, hạ xuống và chưa đi đến thống nhất, đặc biệt là giữa các địa phương. Khi Nghị quyết 19 yêu cầu giảm số lần kê khai và nộp thuế thì mới nâng được từ mức 20 tỷ lên 50 tỷ, đã giảm gánh nặng chi phí tuân thủ cho một số lượng lớn doanh nghiệp.

Tuy nhiên, cũng theo ý kiến của các doanh nghiệp, tình trạng có sự khác nhau về cách hiểu các quy định pháp luật thuế giữa doanh nghiệp và cơ quan quản lý trong quá trình kê khai, nộp thuế và thanh kiểm tra thuế diễn ra khá phổ biến. Điều này xuất phát từ thực tế là các quy định pháp luật về chính sách thuế hiện nay khá phức tạp, nằm tản mát tại nhiều văn bản pháp luật khác nhau, có nhiều điểm ngôn từ khó hiểu mà chưa có giải thích tường tận. Hiện nay, Tổng cục thuế cũng đang có dự định tập hợp và xây dựng tài liệu hỗ trợ người nộp thuế, bao gồm những vấn đề về thuế được trình bày dưới dạng hỏi đáp, phù hợp với từng đối tượng. Việc này có thể giúp cải thiện được thực tế vướng mắc trên.

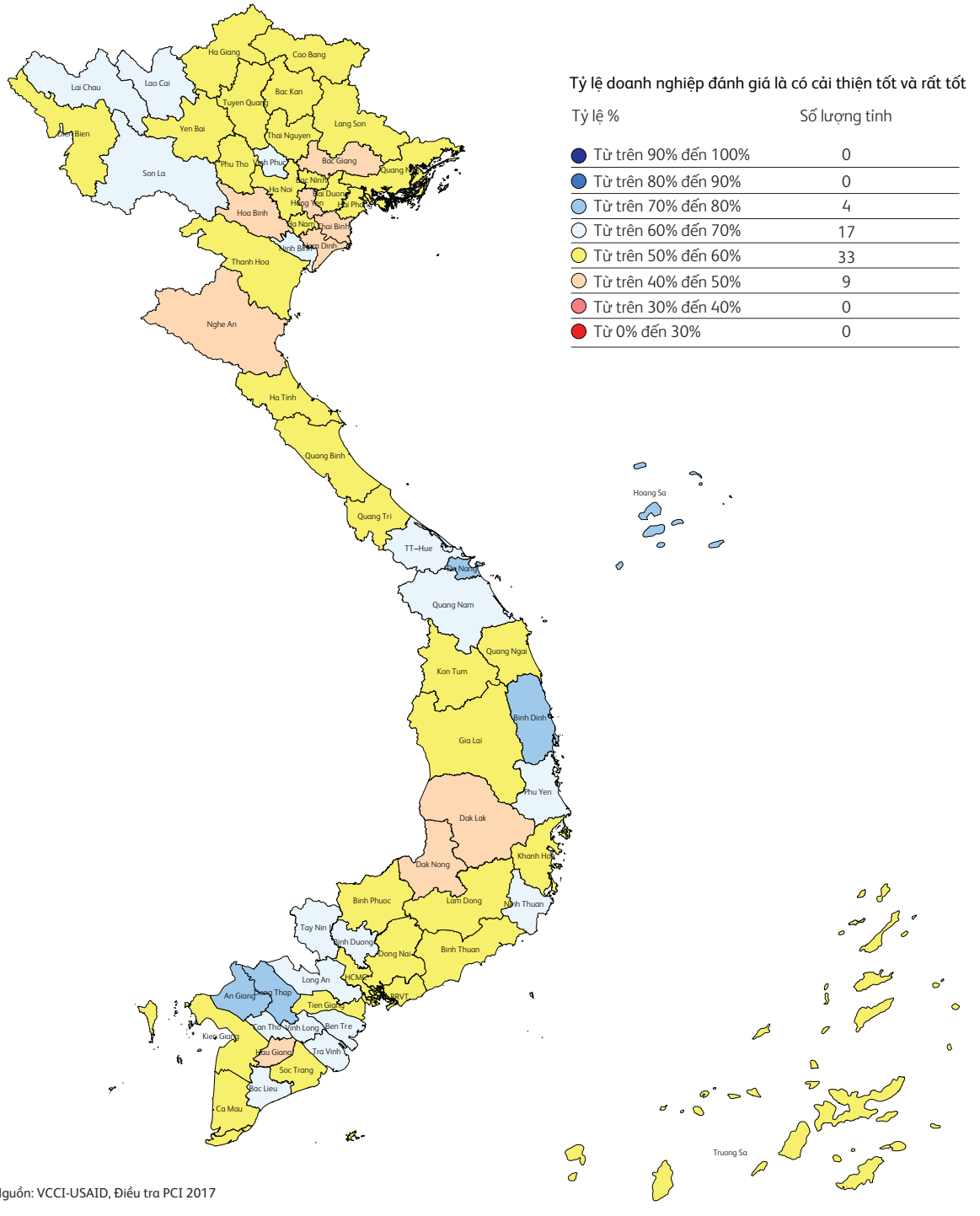
ĐĂNG KÝ BẤT ĐỘNG SẢN

Chỉ số đăng ký bất động sản của Việt Nam tụt hạng khá nhiều từ thứ 33 năm 2015 xuống thứ 60 năm 2019. Thủ tục đăng ký bất động sản được các doanh nghiệp đánh giá tốt tại các địa phương gồm Đà Nẵng, Đồng Tháp, Bình Định, An Giang, Trà Vinh, Bạc Liêu... Chỉ số này phụ thuộc nhiều vào các cơ quan quản lý đất đai, cơ quan thuế và dịch vụ công chứng, với vai trò chủ trì của Bộ Tài nguyên và Môi trường.

Tuy nhiên, việc thực hiện nhiệm vụ này từ phía Bộ Tài nguyên và Môi trường còn nhiều điểm đáng bàn. Khác với các bộ ngành khác, nhóm nghiên cứu thấy rằng mức độ tìm hiểu đầy đủ về phương pháp đánh giá của Doing Business của Bộ Tài nguyên và Môi trường không chi tiết như các bộ, ngành khác. Nếu như lãnh đạo của nhiều bộ ngành khác có các buổi làm việc với nhóm chuyên gia của Ngân hàng Thế giới hoặc Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương thì Bộ Tài nguyên và Môi trường chưa thực hiện việc này. Bản kế hoạch thực hiện Nghị quyết 19 của Bộ Tài nguyên và Môi trường giao nhiệm vụ rất chung chung, chưa có mục tiêu cụ thể, không có giải pháp cụ thể. Đơn vị tham mưu soạn kế hoạch là Vụ Pháp chế, đơn vị thực hiện là Tổng cục Đất đai và Tổng cục Môi trường, nhưng đơn vị báo cáo lại là Vụ Kế hoạch Tài chính.

Trên thực tế, Bộ Tài nguyên và Môi trường thực hiện cải cách thủ tục đăng ký đất đai một cách đơn lẻ, chưa có sự phối hợp với các cơ quan khác như thuế và công chứng để có thể cải cách mạnh mẽ hơn. Hiện nay, mới chỉ có một vài tỉnh có sự kết nối thông tin giữa cơ quan thuế và cơ quan đất đai, nhưng mới chỉ dừng lại ở cung cấp thông tin chứ chưa sử dụng chung cơ sở dữ liệu. Cơ sở dữ liệu của đất đai và công chứng cũng chưa có sự kết nối.

Hình 11: Mức độ chuyển biến trong lĩnh vực đăng ký tài sản theo Nghị quyết 19



Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá là có cải thiện tốt và rất tốt

Tỷ lệ %	Số lượng tỉnh
Từ trên 90% đến 100%	0
Từ trên 80% đến 90%	0
Từ trên 70% đến 80%	4
Từ trên 60% đến 70%	17
Từ trên 50% đến 60%	33
Từ trên 40% đến 50%	9
Từ trên 30% đến 40%	0
Từ 0% đến 30%	0

Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

CẢI CÁCH TƯ PHÁP

Trong chỉ tiêu của Ngân hàng Thế giới đánh giá môi trường kinh doanh, có hai chỉ tiêu liên quan chặt chẽ đến cải cách tư pháp là thực thi hợp đồng và giải quyết phá sản. Hai cơ quan chịu trách nhiệm chính cải cách chỉ số này là toà án và cơ quan thi hành án dân sự.

Mặc dù trong đối tượng phỏng vấn có khá nhiều các luật sư, tuy nhiên, nhóm nghiên cứu ghi nhận thực tế rằng cải cách tư pháp tại các địa phương diễn ra rất chậm. Tất cả các luật sư được hỏi đều cho biết việc giải quyết tranh chấp kinh doanh thương mại và phá sản vẫn mất rất nhiều thời gian mà hiệu quả không cao. Nguyên nhân của thực trạng này nằm ở cả toà án và cơ quan thi hành án. Cụ thể, đối với thủ tục nhận và thụ lý đơn khởi kiện hiện nay, tình trạng hướng dẫn bằng lời nói (không có văn bản), trả lại đơn không rõ lý do, không viết phiếu hẹn diễn ra phổ biến. Tình trạng vi phạm thời hạn tố tụng hoặc đình chỉ, tạm đình chỉ án vì những lý do cứng nhắc, thậm chí nhũng nhiễu tiêu cực, vẫn diễn ra thường xuyên. Kể cả sau khi đã có bản án thì công tác thi hành án cũng rất chậm và không có cải thiện so với trước đây.

Nhóm nghiên cứu cũng ghi nhận, Toà án nhân dân tối cao đã có nhiều chính sách mang tính cải cách hệ thống văn bản pháp luật về tố tụng dân sự. Trong số những điều chỉnh đó, một số thay đổi có tác động tích cực trên thực tiễn, nhưng cũng không ít điểm cải cách mới chỉ nằm trên giấy, còn trên thực tế, doanh nghiệp và luật sư chưa cảm nhận được.

Hai sự thay đổi được các doanh nghiệp ghi nhận là công bố án lệ và công khai bản án, quyết định của toà án các cấp. Việc công bố án lệ có tác dụng giúp các luật sư, doanh nghiệp tham khảo để từ đó tiên đoán được đường hướng xử lý vụ việc của toà án và chủ động thương lượng với nhau, tránh được kiện tụng không cần thiết. Việc công khai bản án giúp tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động xét xử của toà án. Đây là điểm cộng cho chỉ số Thực thi hợp đồng của Việt Nam trong Doing Business 2019 so với năm 2018 và được các doanh nghiệp đánh giá tích cực.

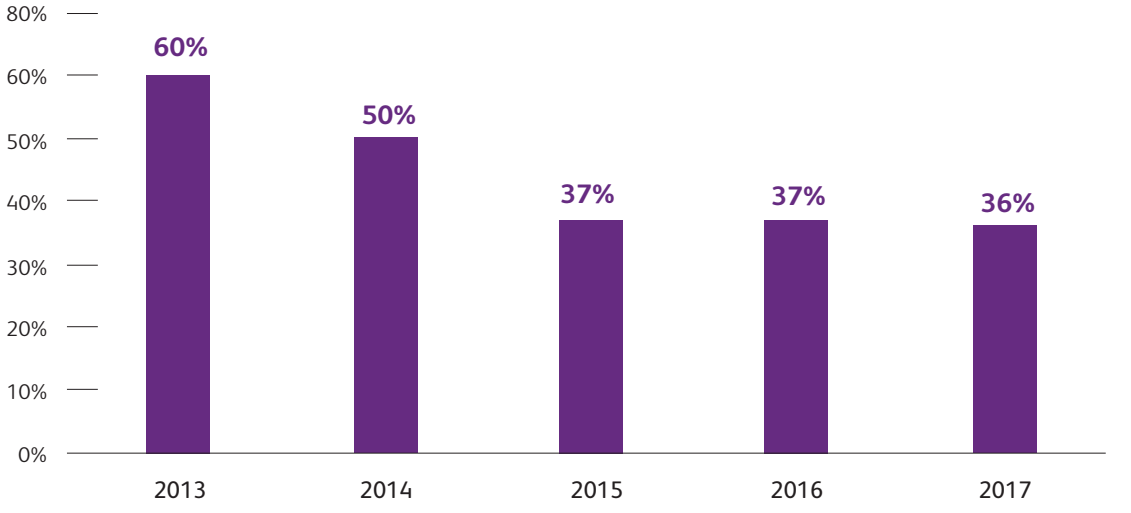
Tuy vậy, một số vấn đề khác dù đã có văn bản cấp trung ương đưa ra phương án cải cách, nhưng chưa được thực hiện trên thực tế. Một số ví dụ được phản ánh như:

- Bộ luật Tố tụng dân sự 2015 cho phép xét xử theo thủ tục rút gọn nhưng trên thực tế điều này chưa được áp dụng;
- Từ năm 2017, bắt đầu cho phép gửi, nhận đơn khởi kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp, tống đạt, thông báo văn bản tố tụng bằng phương tiện điện tử, nhưng trên thực tế thì điều này chưa được sử dụng;
- Nghị quyết 04/2017/NQ-HĐTP hướng dẫn việc trả lại đơn khởi kiện là bước tiến đáng ghi nhận. Tuy nhiên, trên thực tế, tình trạng trả lại đơn không đúng quy định vẫn được phản ánh là thường xuyên diễn ra.

Lý giải nguyên nhân của thực trạng này, các luật sư cho rằng vấn đề nằm ở chỗ các chính sách được đưa ra một cách không toàn diện, mới chỉ là những quy định mang tính định hướng chứ chưa chuẩn bị tốt các điều kiện thi hành (hạ tầng, thiết bị, con người) và thường thiếu cơ chế giám sát, đánh giá.

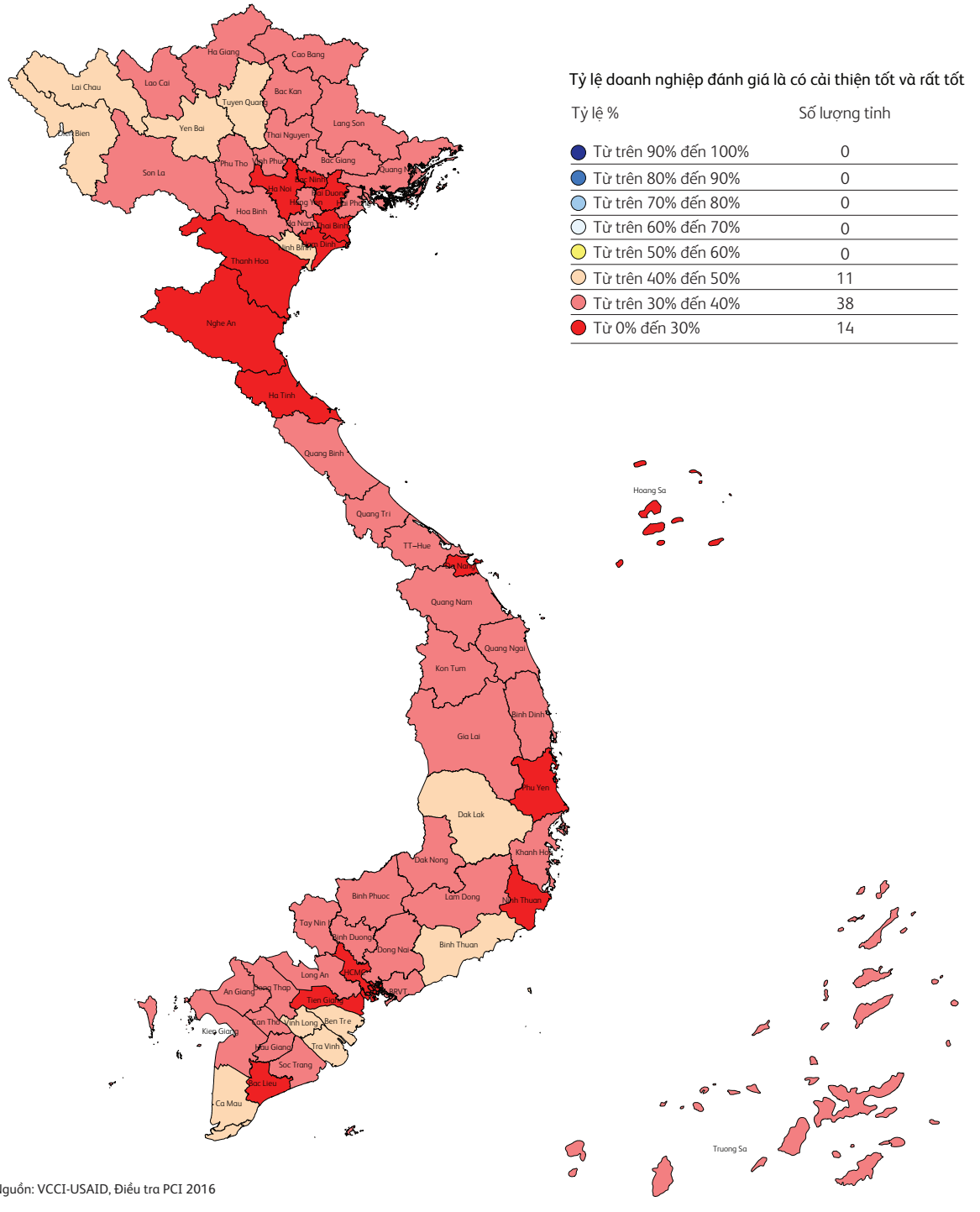
Các kết quả khảo sát trên diện rộng cũng cho thấy tình trạng doanh nghiệp giảm niềm tin vào hệ thống tư pháp. Theo điều tra PCI, nếu như năm 2013, có đến 60% các doanh nghiệp được hỏi cho biết họ sẵn sàng khởi kiện ra toà nếu có tranh chấp với đối tác, thì đến năm 2017, con số này chỉ còn 36%. Một số tỉnh có tỷ lệ doanh nghiệp sẵn sàng khởi kiện cao như Lào Cai, Sơn La, Bến Tre.

Hình 12: Tỷ lệ doanh nghiệp sẵn sàng khởi kiện khi có tranh chấp với đối tác (theo năm)



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Hình 13: Tỷ lệ doanh nghiệp sẵn sàng khởi kiện khi có tranh chấp với đối tác (theo tỉnh/thành phố)



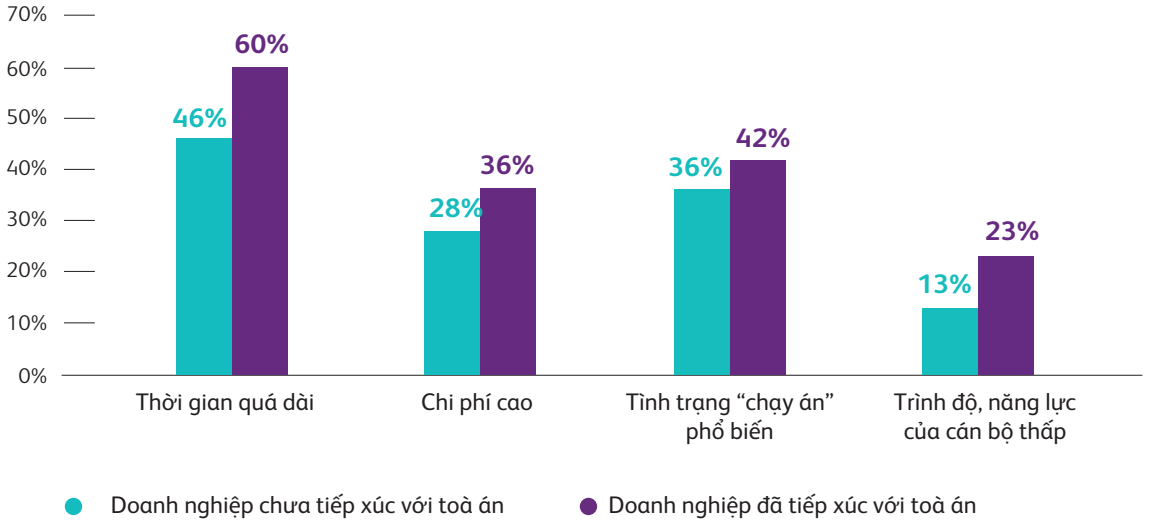
Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá là có cải thiện tốt và rất tốt

Tỷ lệ %	Số lượng tỉnh
Từ trên 90% đến 100%	0
Từ trên 80% đến 90%	0
Từ trên 70% đến 80%	0
Từ trên 60% đến 70%	0
Từ trên 50% đến 60%	0
Từ trên 40% đến 50%	11
Từ trên 30% đến 40%	38
Từ 0% đến 30%	14

Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2016

Số liệu thống kê cũng cho thấy, các doanh nghiệp chưa bao giờ tiếp xúc với toà án có niềm tin vào hệ thống tư pháp cao hơn so với những doanh nghiệp đã từng tiếp xúc. Theo điều tra PCI, đối với những doanh nghiệp chưa bao giờ tiếp xúc, vẫn có 81% tin tưởng rằng quyền lợi chính đáng và hợp pháp của mình sẽ được toà án và cơ quan thi hành án dân sự bảo vệ, trong khi chỉ có 70% doanh nghiệp từng tiếp xúc với hệ thống tư pháp có niềm tin này. Lý do lớn nhất để các doanh nghiệp không lựa chọn biện pháp tư pháp là thời gian, tiếp theo đó là tình trạng chạy án. Đặc biệt là các doanh nghiệp đã từng vướng kiện tụng luôn đánh giá thấp hơn so với doanh nghiệp chưa từng.

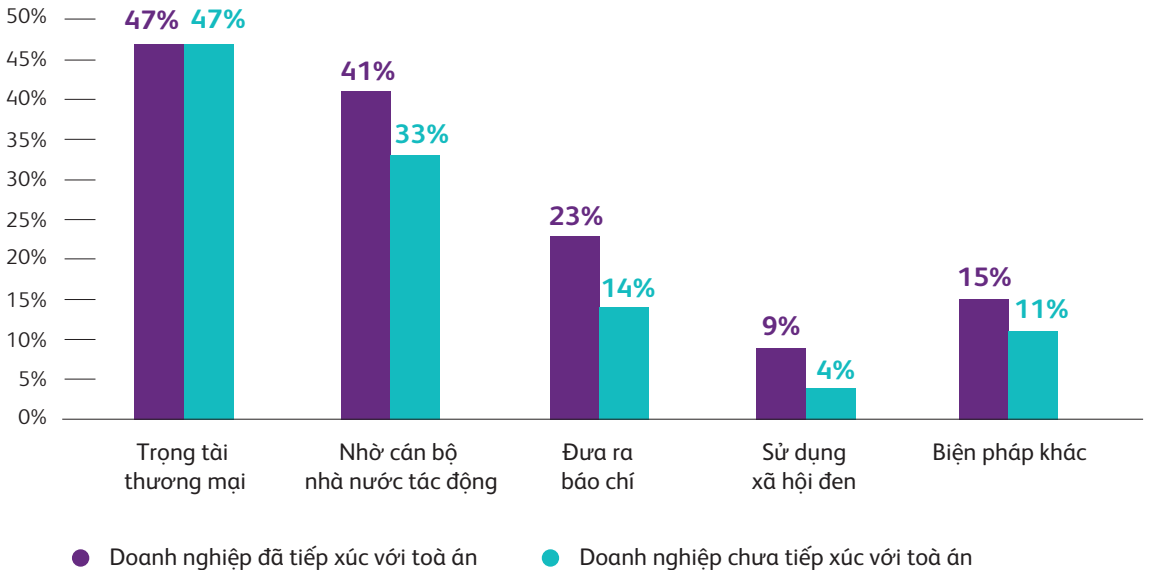
Hình 14: Lý do doanh nghiệp không khởi kiện ra tòa



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2016

Trong trường hợp không khởi kiện, các doanh nghiệp buộc phải sử dụng các biện pháp giải quyết tranh chấp khác thay thế như trọng tài thương mại, nhờ cán bộ nhà nước tác động, đưa ra báo chí, sử dụng xã hội đen và các biện pháp khác. Những doanh nghiệp đã từng khởi kiện cho thấy họ sẽ chuyển sang sử dụng các biện pháp này nhiều hơn so với các doanh nghiệp chưa từng khởi kiện.

Hình 15: Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết sẽ sử dụng biện pháp khác thay vì khởi kiện ra toà



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2016

Kết quả thực hiện nhiệm vụ tại các địa phương khảo sát

CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Cải cách thủ tục hành chính là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của các bộ ngành địa phương trong việc hỗ trợ doanh nghiệp và cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh. Tất cả các địa phương được khảo sát đều có nhiều hoạt động khác nhau để cải cách thủ tục hành chính, nhưng mức độ thực hiện và hiệu quả khá khác nhau.

Đa số các doanh nghiệp và luật sư đều phản ánh có sự cải thiện rõ rệt ở nhiều địa phương về việc thực hiện các thủ tục hành chính trong vài năm trở lại đây. Tuy nhiên, vẫn có một vài ý kiến đánh giá cho thấy sự chững lại, thậm chí có dấu hiệu đi xuống về mức độ thuận tiện khi làm thủ tục hành chính ngay cả tại một số địa phương trước nay vẫn được đánh giá cao.

Việc điện tử hoá các thủ tục thuế, hải quan và bảo hiểm xã hội trong những năm gần đây được các doanh nghiệp đánh giá cao. Có doanh nghiệp phản ánh tình trạng khó khăn khi làm thủ tục thuế, hải quan và bảo hiểm xã hội trong giai đoạn trước, nhưng trong khoảng 4-5 năm trở lại đây thì không còn tình trạng này. Theo doanh nghiệp này, nguyên nhân chủ yếu là do ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý nhà nước.

Mặc dù rất nhiều địa phương đã cung cấp được dịch vụ hành chính công cấp độ 3 và 4, tức là cho phép doanh nghiệp chủ động nộp hồ sơ bằng bản điện tử và xử lý dựa trên bản điện tử đó. Tuy nhiên, trên thực tế, tỷ lệ người dân và doanh nghiệp sử dụng các công cụ này để làm thủ tục hành chính vẫn còn rất thấp. Có doanh nghiệp và nhiều luật sư phản ánh tình trạng nộp hồ sơ trực tuyến, nhưng sau đó không thực hiện hiện được lại phải quay trở lại nộp trực tiếp. Có rất nhiều những "trục trặc" được liệt kê như:

1. Không tải được hồ sơ lên;
2. Tải lên rồi nhưng không có thông báo đã tiếp nhận hay không cấp được mã số hồ sơ để tra cứu;
3. Đã có thông báo tiếp nhận và mã số hồ sơ nhưng hệ thống tra cứu không hoạt động;
4. Hệ thống không thông báo hẹn thời gian giải quyết hồ sơ và cũng không giải quyết;
5. Dù đã có hẹn nhưng quá hẹn tra cứu thì hệ thống cũng không trả lời là hồ sơ được chấp thuận hay không...

Những trường hợp như vậy, doanh nghiệp gọi điện hỏi thì thường được trả lời là lỗi kỹ thuật (mà bản thân doanh nghiệp cũng không hiểu được) và cán bộ lại hướng dẫn doanh nghiệp đi nộp bản giấy.

CƠ CHẾ MỘT CỬA

Tất cả các tỉnh được khảo sát đều đã xây dựng bộ phận một cửa để tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính cho doanh nghiệp. Bộ phận này được các doanh nghiệp đánh giá là có hiệu quả trong việc cải cách thủ tục hành chính so với phương pháp tiếp nhận và trả kết quả tại từng sở ngành như trước đây. Tuy nhiên, việc thực hiện cơ chế một cửa tại các địa phương không đồng đều.

Có địa phương đưa được gần như toàn bộ (95%) các thủ tục hành chính ở cấp tỉnh về trung tâm hành chính công, chỉ một vài thủ tục rất đặc thù buộc phải thực hiện tại hiện trường thì mới không tập trung. Nhưng cũng có địa phương chỉ chuyển những thủ tục của các đơn vị trực thuộc uỷ ban về còn các thủ tục do các đơn vị ngành dọc khác thì chưa như cảnh sát phòng cháy chữa cháy, bảo hiểm xã hội...

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong vận hành của trung tâm hành chính công có sự khác biệt rất lớn. Một số địa phương vẫn xử lý hồ sơ rất thủ công, sau khi cán bộ tiếp nhận hồ sơ thì phải có người mang hồ sơ đó về cơ quan chuyên môn (sở ngành), sau khi trả kết quả lại phải có người mang sang trung tâm hành chính công. Quy trình này vừa mất thời gian, lại giảm cơ hội giám sát thông qua một hệ thống quản lý công việc. Trong khi đó, một số trung tâm hành chính công khác đã có cơ chế scan, số hoá hồ sơ trên cùng một hệ thống.

Một vấn đề vướng mắc gặp phải ở hầu hết các trung tâm hành chính công là cơ chế thanh toán lệ phí, phí, cước bưu điện. Một số trung tâm hành chính công đã chủ động làm việc với các ngân hàng để cung cấp dịch vụ thanh toán nộp phí, lệ phí ngay tại trung tâm. Tuy nhiên, người dân vẫn phải đến trực tiếp trung tâm để nhận hồ sơ và kết hợp thanh toán. Trường hợp muốn nhận kết quả qua bưu điện thì người dân cũng vẫn phải đến khi nộp hồ sơ và trả trước lệ phí, phí và cước bưu điện. Vấn đề vướng mắc khi thanh toán trực tuyến đối với những khoản thu nộp ngân sách như thế này vẫn là bài toán khó đối với các địa phương. Có địa phương đã phải chấp nhận dùng tiền ngân sách để tài trợ cho các khoản thu có giá trị nhỏ và cước phí bưu điện nhằm kích thích người dân sử dụng các dịch vụ trực tuyến.

Hộp 6: Thực tiễn tốt – Trung tâm hành chính công Thừa Thiên Huế

Trung tâm hành chính công của Thừa Thiên Huế mới đưa vào hoạt động là một điểm sáng về cơ chế một cửa giải quyết thủ tục hành chính với hệ thống công nghệ thông tin được thiết kế thân thiện, chặt chẽ.

Một điểm tiến bộ mang tính cách mạng trong hệ thống công nghệ thông tin của Trung tâm hành chính công Thừa Thiên Huế là khả năng tích hợp với hệ thống bấm số tích kê. Tại các nơi khác, hệ thống bấm số tích kê được làm riêng, chỉ có duy nhất một chức năng là xác định thứ tự lần lượt phục vụ để tránh chen lấn xô đẩy. Ở Thừa Thiên Huế, khi mỗi doanh nghiệp đến làm thủ tục hành chính, họ sẽ nhập mã số doanh nghiệp và chọn thủ tục tương ứng với nhu cầu của mình. Hệ thống sẽ ghi nhận nhu cầu của doanh nghiệp và cấp tích kê là số thứ tự tương ứng. Khi doanh nghiệp đến bàn làm thủ tục hành chính thì đưa tích kê ra, hệ thống tiếp tục ghi nhận rằng doanh nghiệp đã đến bàn nộp hồ sơ. Khi đó, cán bộ không thể từ chối nhận hồ sơ mà không có giải trình hợp lý và những giải trình này phải được lưu trên hệ thống thông tin. Ví dụ, một cán bộ trong 1 ngày có 100 tích kê đăng ký nộp hồ sơ, nhưng chỉ tiếp nhận 80 hồ sơ, như vậy 20 hồ sơ còn lại đã bị từ chối. Cán bộ giám sát có thể gọi điện cho 20 doanh nghiệp đó hỏi lý do vì sao từ chối, liệu có đúng với những gì cán bộ tiếp nhận hồ sơ báo cáo không. Phương pháp này giúp loại bỏ hầu hết trường hợp cán bộ từ chối tiếp nhận hồ sơ mà không có lý do theo luật định. Ngoài ra, việc tích hợp hệ thống tích kê vào hệ thống quản lý hồ sơ còn giúp theo dõi được khoảng thời gian chờ đợi từ lúc doanh nghiệp và người dân bấm tích kê cho đến khi họ được gọi vào bàn làm thủ tục.

Quy trình xử lý hồ sơ tại trung tâm hành chính công của Thừa Thiên Huế có sự thay đổi tích cực. Trung tâm này có một bộ phận chuyên làm nhiệm vụ scan hồ sơ đã nộp lên hệ thống và cán bộ chuyên môn tại sở ngành xử lý trên bản scan đó. Quy trình này hiệu quả hơn rất nhiều vì không mất thời gian và giảm rủi ro vận chuyển hồ sơ. Hệ thống công nghệ thông tin của Trung tâm hành chính công Thừa Thiên Huế lưu dấu tất cả hoạt động và thời gian truy cập của từng cán bộ khi đăng nhập hệ thống và xử lý từng bộ hồ sơ. Điều này tạo áp lực cho từng cán bộ phải đáp ứng đúng tiến độ công việc. Do mọi thành phần hồ sơ đều được scan nên Hệ thống công nghệ thông tin của Thừa Thiên Huế còn cho phép chia sẻ dữ liệu dùng chung, doanh nghiệp sẽ không phải nộp lại những thành phần hồ sơ mà chính quyền đã có.

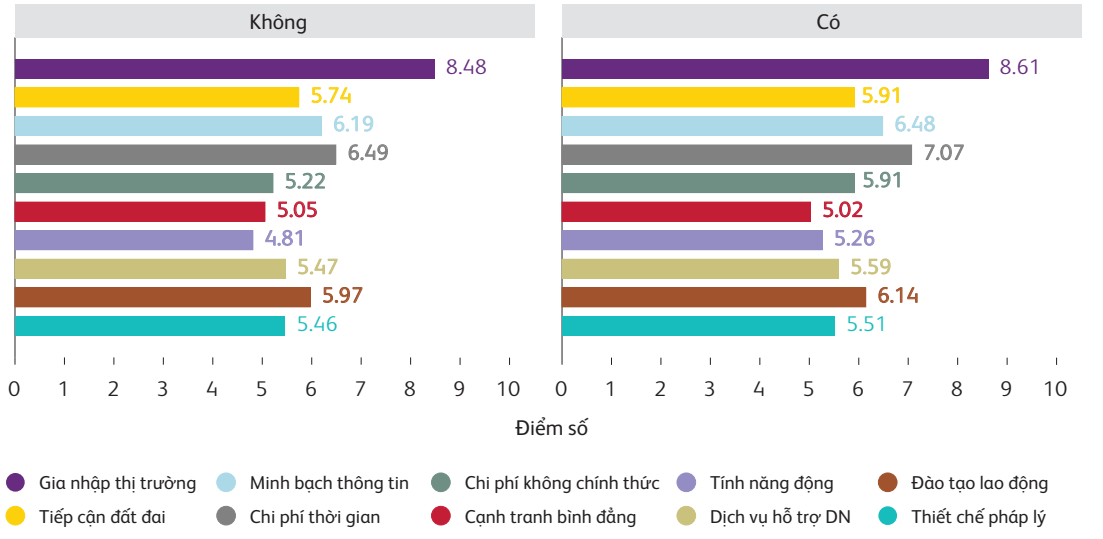
Như vậy, triết lý ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm hành chính công của Thừa Thiên Huế cho phép theo dấu từng hoạt động của doanh nghiệp và cán bộ nhà nước. Do đó, nguy cơ những nhiễu tiêu cực giảm đi một cách đáng kể.

Tuy nhiên, ngay cả những cán bộ phụ trách chính, người thiết kế ra hệ thống này cũng vẫn chỉ ra được nhiều điểm có thể cải thiện để có thể quản lý công việc tốt hơn. Ví dụ, mỗi sở ngành trước đây đã có những bộ cơ sở dữ liệu riêng, với cách thức thiết kế những trường thông tin dữ liệu khác nhau. Do đó, khả năng tích hợp để có một cơ sở dữ liệu chung thống nhất vẫn chưa thực hiện được. Thậm chí, một số sở ngành còn không chịu chia sẻ cơ sở dữ liệu, gây khó khăn cho việc cải cách thủ tục hành chính của tỉnh.

TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG

Bộ phận một cửa tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại các địa phương hiện đang áp dụng cơ chế nhân sự biệt phái. Theo đó, mỗi sở ngành sẽ cử một vài cán bộ chuyên môn biệt phái sang bộ phận một cửa để phụ trách việc nhận hồ sơ của sở ngành mình. Chính quyền nhiều địa phương đã yêu cầu các sở ngành lựa chọn cán bộ có năng lực chuyên môn cao, am hiểu nhiều nội dung, lĩnh vực quản lý của sở ngành mình để nhận nhiệm vụ biệt phái. Ngoài cán bộ chính có thể sẽ có một vài người dự phòng. Các cán bộ này thường được trung tâm hành chính công tập huấn về cung cách cư xử với công dân, xử lý những tình huống phát sinh. Hiện nay, có hướng dẫn về việc luân chuyển cán bộ khoảng 6 tháng/lần để tránh phát sinh những nhiễu, tiêu cực. Tuy nhiên, tất cả các địa phương khảo sát không làm được việc này do việc lựa chọn cán bộ và đào tạo cán bộ để đủ năng lực tiếp nhận hồ sơ là tương đối khó khăn. Nếu luân chuyển thường xuyên thì công việc sẽ không hiệu quả. Số lượng cán bộ bố trí nhận hồ sơ tuỳ thuộc vào nhu cầu của mỗi địa phương, căn cứ trên quan sát số lượng hồ sơ làm thủ tục hành chính thường thấy của đơn vị đó. Tuy nhiên, vẫn có phản ánh tình trạng một số bàn tiếp nhận hồ sơ bị quá tải mà không thể bố trí thêm người.

Hình 16: Điểm các chỉ số thành phần PCI năm 2016 so sánh nơi có/không có trung tâm hành chính công



Nguồn: VCCI–USAID: Dữ liệu Khảo sát PCI 2016

Các trung tâm hành chính công ở các tỉnh đều có cơ chế giám sát khác nhau đối với việc tiếp nhận và trả hồ sơ. Có địa phương thì bố trí cán bộ của chính trung tâm hành chính công đó làm nhiệm vụ giám sát, điều phối và xử lý các tình huống phát sinh giữa khách và cán bộ tiếp nhận hồ sơ. Do các cán bộ tiếp nhận hồ sơ là diện biệt phái, không cùng cơ quan với trung tâm hành chính công nên mức độ giám sát cũng tương đối độc lập. Có địa phương thì bố trí cán bộ của Sở Nội vụ, Thanh tra tỉnh hoặc Uỷ ban Kiểm tra Tỉnh Uỷ để giám sát. Một số trung tâm hành chính công đã chủ động ghi âm tại bàn tiếp nhận hồ sơ và ghi hình toàn thể bộ phận một cửa nhằm tăng cường chứng cứ trong việc giám sát, xử lý phát sinh.

Ngoài giám sát của các cơ quan khác nhau, tất cả các địa phương đều cho biết mình có cho phép người dân giám sát, đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính. Tuy nhiên, phương thức cũng rất khác nhau. Các hình thức thường thấy là:

1. Hòm thư góp ý;
2. Phản ánh trực tiếp với cấp trên hoặc cán bộ giám sát;
3. Phản ánh qua điện thoại, email đối với cấp trên hoặc cán bộ giám sát;
4. Bấm nút đánh giá mức độ hài lòng/không hài lòng ngay tại nơi làm thủ tục hành chính;
5. Đánh giá hài lòng thông qua email hỏi ý kiến.

Thứ tự các hình thức trên cũng chính là thứ tự tăng dần mức độ thân thiện của cơ chế giám sát từ phía doanh nghiệp.

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CẤP HUYỆN, XÃ

Tuy nhiên, đa số ý kiến phản ánh của các doanh nghiệp cũng chỉ ra rằng thủ tục hành chính ở tuyến huyện xã vẫn chưa tốt được như ở cấp tỉnh. Rất nhiều trường hợp làm thủ tục hành chính tại cấp huyện xã tại các đô thị tập trung bị quá tải dẫn đến việc doanh nghiệp đã đến sớm bấm số (tích kê) nhưng phải chờ cả buổi mà vẫn không đến lượt làm thủ tục.

Lý giải về hiện tượng này, một cán bộ nhà nước được hỏi cho rằng phương án bố trí biên chế, nhân sự để giải quyết thủ tục hành chính hiện nay có bất cập. Cấp huyện, xã được phân chia theo cấp đô thị/nông thôn để bố trí nhân sự, không thực sự sát với nhu cầu thực tiễn. Đáng lý ra, số lượng nhân sự nên được tính tỷ lệ thuận với số dân, số doanh nghiệp trên địa bàn thì sẽ phản ánh chính xác hơn số lượng các giao dịch hành chính phải thực hiện. Đây cũng là một kiến nghị đáng chú ý để giúp đáp ứng được nhu cầu làm thủ tục của người dân và doanh nghiệp.

THỜI GIAN LÀM THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Pháp luật thường có quy định về thời gian làm thủ tục hành chính, từ lúc hoàn thiện hồ sơ cho đến khi trả kết quả. Đa số các địa phương đều đã hoặc đang có đặt mục tiêu cắt giảm thời gian này. Nhiều địa phương còn lập các kế hoạch rất chi tiết về mục tiêu cắt giảm và có cơ chế theo dõi thực hiện nhiệm vụ đó. Ví dụ, những thủ tục pháp luật cho phép 10 ngày thì rút ngắn thời gian xuống còn 7 ngày. Tuy nhiên, cũng có địa phương sau một thời gian áp dụng biện pháp đặt chi tiêu rút ngắn thời gian làm thủ tục hành chính thì đã bỏ biện pháp này. Theo lý giải, việc duy trì biện pháp "ép tiến độ" này gây áp lực lớn cho cán bộ về mặt thời gian và tỉnh thấy rằng việc này không cần thiết, chỉ cần đáp ứng đúng thời gian luật định là đủ.

Dù quản lý bằng bản điện tử hay bản giấy thì các cơ quan giám sát luôn có thể đánh giá được hiệu quả, nếu biết chính xác thời điểm từ khi tiếp nhận hồ sơ cho đến khi trả kết quả. Nhiều địa phương đã coi đây là chỉ tiêu đánh giá cán bộ. Tuy nhiên, cũng chính vì do khoảng thời gian này bị kiểm soát chặt, nên dẫn đến nguy cơ một số cán bộ tiếp nhận lại tìm cách không nhận hồ sơ, hướng dẫn bằng lời nói hoặc nhận nhưng không viết phiếu hẹn. Do đó, có sự chênh lệch rất lớn giữa các báo cáo thông tin về thời gian làm thủ tục hành chính. Các doanh nghiệp và đặc biệt là các luật sư vẫn phản ánh thời gian làm thủ tục hành chính kéo dài, hướng dẫn bằng lời nói và phải đi lại nhiều lần. Trong khi đó, các báo

cáo của cơ quan nhà nước thì luôn khẳng định hầu như không có tình trạng vi phạm thời gian làm thủ tục hành chính.

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI LÀM THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Một số địa phương triển khai hệ thống đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đến làm thủ tục hành chính qua phiếu giấy, qua nút bấm tại chỗ hoặc qua email. Các doanh nghiệp ghi nhận nỗ lực này của các địa phương nhưng chỉ có hình thức lấy ý kiến qua email mới thực sự hiệu quả nhờ tính khách quan và bảo mật. Sau khi có hệ thống đánh giá sự hài lòng, một số địa phương đã công khai kết quả này và sử dụng nó như một tiêu chí để đánh giá cán bộ. Điều này mang lại hiệu quả cải cách rất tốt. Một số nơi khác bắt đầu viết thư xin lỗi người dân và doanh nghiệp khi chậm làm thủ tục hành chính.

Một số tỉnh đã thực hiện hoạt động đánh giá môi trường kinh doanh và hỗ trợ doanh nghiệp cấp sở, cấp huyện - DDCI. Đây là biện pháp tốt giúp cải thiện chất lượng điều hành và thực thi pháp luật của chính quyền cấp cơ sở.

Hộp 7: Thực tiễn tốt – Tuyên Quang đánh giá cấp sở, cấp huyện – DDCI

Năm 2013, Tuyên Quang đứng ở vị trí "đội sổ" trong bảng xếp hạng PCI toàn quốc. Cú sốc này đã khiến Tuyên Quang như bừng tỉnh và có rất nhiều biện pháp để cải thiện môi trường đầu tư của tỉnh, trong đó phải kể đến Chỉ số DDCI – Doanh nghiệp đánh giá chính quyền cấp sở, cấp huyện.

DDCI của Tuyên Quang đã được thực hiện liên tục trong 3 năm từ 2015-2017. Năm 2017 DDCI khảo sát 500 doanh nghiệp của tỉnh đánh giá 36 sở ngành huyện thị. Chỉ số này được Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh Tuyên Quang thực hiện, chứ không phải do một đơn vị thuộc chính quyền nên có tính khách quan cao. UBND tỉnh không can thiệp vào nội dung và kết quả khảo sát, mà chỉ dừng lại ở việc cho chủ trương và tiếp nhận kết quả khảo sát. Kết quả điều tra cũng được công khai trên website của Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh và được UBND sử dụng như một chỉ tiêu tham khảo cho công tác điều hành và đánh giá cán bộ.

Do bảo đảm cả 3 yếu tố: khách quan, công khai và là căn cứ để đánh giá cán bộ nên điều tra DDCI của Tuyên Quang thực sự có hiệu quả trong việc cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh của tỉnh.

CÔNG KHAI, MINH BẠCH THÔNG TIN

Tất cả các tỉnh được khảo sát đều có website đăng tải thông tin hướng dẫn về việc làm thủ tục hành chính tại tỉnh.

VỀ NỘI DUNG ĐĂNG TẢI

Những thông tin chung về việc làm thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật thì tất cả các tỉnh đều đăng tải công khai. Những thông tin có giá trị gia tăng cao cho doanh nghiệp thì mỗi tỉnh lại đăng tải khác nhau. Ví dụ, có tỉnh thì ngoài các quy định chung, mẫu đơn thì còn đăng tải thêm những mẫu giấy tờ khác, mẫu thành phần hồ sơ khác để doanh nghiệp có thể tham khảo khi hoàn thiện hồ sơ của mình. Ví dụ, trong thủ tục đăng ký kinh doanh thì yêu cầu doanh nghiệp nộp một số thành phần hồ sơ như điều lệ, biên bản họp... Một số địa phương đã đăng tải những mẫu điều lệ, mẫu biên bản họp để doanh nghiệp tiện tham khảo, hoặc một số hướng dẫn cụ thể hơn về cách thức chuẩn bị nội dung hồ sơ. Điều này được nhiều doanh nghiệp đánh giá cao vì giúp họ thuận tiện hơn trong việc chuẩn bị hồ sơ. Tuy nhiên, việc đăng tải này cũng bị phàn nàn là thiếu sự thống nhất giữa các tỉnh. Nếu doanh nghiệp sử dụng mẫu văn bản đăng trên website tỉnh này để nộp hồ sơ tại tỉnh khác thì lại bị yêu cầu sửa lại.

Hầu hết các tỉnh đều đăng tải số điện thoại liên hệ của các sở ngành. Tuy nhiên, có tỉnh chỉ đăng số tổng đài chung của đơn vị, có tỉnh lại đăng tải cả số điện thoại của từng chuyên viên, thậm chí cả lãnh đạo sở. Các doanh nghiệp cảm thấy hài lòng hơn khi website của tỉnh hoặc sở ngành có số điện thoại chi tiết của từng cán bộ.

Có một vấn đề xuất hiện ở tất cả các tỉnh là việc đăng tải các bản quy hoạch còn rất chậm, và nhiều trường hợp không thể tìm thấy được. Trong khi đó, việc đăng tải đầy đủ các quy hoạch của tỉnh, và nếu có thể thì đăng tải các quy hoạch của Trung ương có liên quan đến tỉnh mình đã được yêu cầu trong các Nghị quyết cũng như các văn bản quy phạm pháp luật.

VỀ HÌNH THỨC

Website của hầu hết các bộ ngành địa phương đều được đánh giá là ổn định, thuận tiện và mức độ thân thiện chấp nhận được. Trong các địa phương được khảo sát, Quảng Nam có hoạt động giới thiệu, hướng dẫn doanh nghiệp sử dụng website của tỉnh được nhiều doanh nghiệp đánh giá cao.

Khi được hỏi, một số doanh nghiệp nước ngoài cho rằng website các bộ ngành và địa phương hiện nay mới chỉ tập trung lên thông tin bằng tiếng Việt, chưa thực sự phù hợp với các nhà đầu tư nước ngoài. Các doanh nghiệp này vẫn phải mất công thuê người dịch các thông tin trên website ra tiếng Anh hoặc tiếng Nhật, tiếng Hàn, gây tốn kém thời gian và chi phí. Nhiều doanh nghiệp kiến nghị cần bổ sung thêm các thông tin trên website các bộ ngành và địa phương bằng ngoại ngữ, ít nhất là tiếng Anh.

Hộp 8: Thực tiễn tốt – Bình Dương minh bạch thông tin trên website

Website của tỉnh Bình Dương được nhiều doanh nghiệp đánh giá cao nhờ đầy đủ thông tin và có hướng dẫn khá chi tiết. Một số thông tin được đăng tải minh bạch trên website tỉnh Bình Dương bao gồm:

1. Các dự án đầu tư công, thông báo mời thầu và kết quả đấu thầu;
2. Các dự án tỉnh kêu gọi tư nhân đầu tư;
3. Các quy hoạch, chương trình, đề án phát triển của tỉnh;
4. Các báo cáo thống kê của tỉnh.

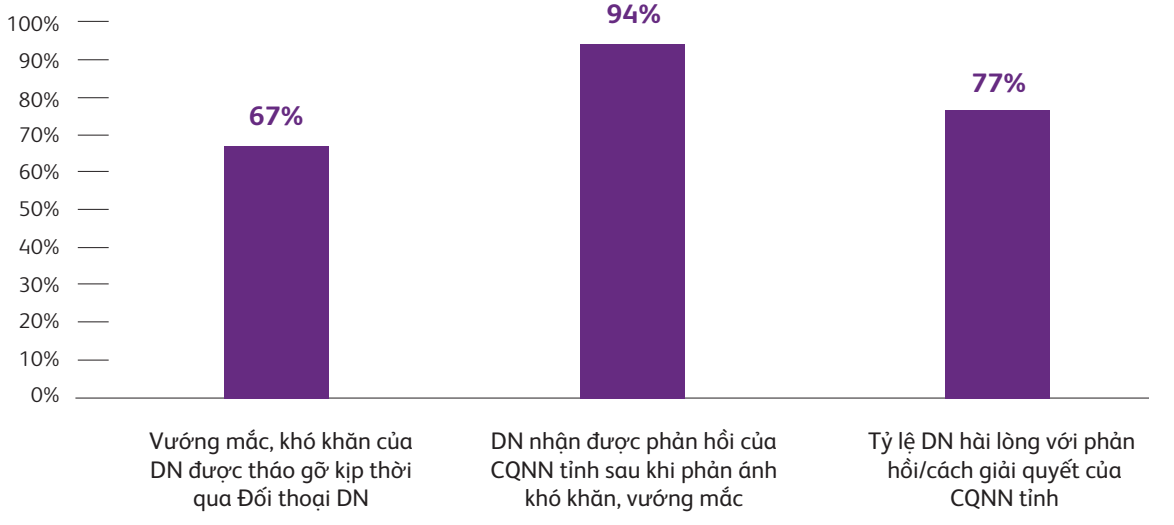
Ngoài những thông tin chung như vậy, website của Bình Dương còn đăng tải nhiều hướng dẫn chi tiết, biểu mẫu hồ sơ tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp khi làm thủ tục hành chính.

TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI VỚI DOANH NGHIỆP

Nghị quyết 35 yêu cầu các chủ tịch tỉnh phải tổ chức đối thoại với doanh nghiệp ít nhất 2 lần mỗi năm. Trên thực tế, các địa phương tổ chức khá nhiều các cuộc đối thoại với doanh nghiệp và thường nhiều hơn 2 lần mỗi năm. Đa phần các doanh nghiệp được hỏi đều cảm thấy hài lòng với nỗ lực này của các địa phương.

Đa phần, nhưng không phải toàn bộ, các địa phương đều có phản hồi lại khi doanh nghiệp phản ánh khó khăn vướng mắc khi 94% doanh nghiệp trả lời điều tra PCI 2017 cho biết họ nhận được phản hồi. Tuy nhiên, chỉ có 67% doanh nghiệp cho rằng khó khăn vướng mắc của họ được giải quyết kịp thời thông qua đối thoại. Có thể trong số này, nhiều khó khăn vướng mắc của doanh nghiệp nằm ngoài phạm vi khả năng giải quyết của chính quyền địa phương. Xét trên tổng thể, cũng chỉ có 77% doanh nghiệp hài lòng với phản hồi hay cách giải quyết của cơ quan nhà nước cấp tỉnh. Như vậy, còn một tỷ lệ tương đối lớn các phản hồi của cơ quan nhà nước đối với doanh nghiệp khiến họ không hài lòng.

Hình 17: Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng khi đối thoại với chính quyền địa phương



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

VỀ ĐẦU MỐI TỔ CHỨC

Đầu mối tổ chức giữa các địa phương cũng rất đa dạng. Có địa phương giao cho các cơ quan cấp sở như Sở Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng, Trung tâm xúc tiến đứng ra làm đầu mối tổ chức. Tuy nhiên, cũng có địa phương giao cho Hiệp hội doanh nghiệp tổ chức. Theo đánh giá từ các doanh nghiệp tham gia phỏng vấn, đối với những trường hợp giao cho Hiệp hội doanh nghiệp tổ chức thì họ cảm thấy cảm giác được tôn trọng và dễ trình bày ý kiến hơn. Các Hiệp hội doanh nghiệp cũng thường có bản tổng hợp các vấn đề trước khi đối thoại, trong một số trường hợp, Hiệp hội có thể giữ kín danh tính của doanh nghiệp nêu ý kiến.

VỀ THÀNH PHẦN DOANH NGHIỆP

Về đối tượng doanh nghiệp được mời, có địa phương lại chia các doanh nghiệp theo địa bàn, nhóm địa bàn (theo khu, cụm công nghiệp); theo quốc tịch, thành phần kinh tế (Nhật Bản, Hàn Quốc, FDI, dân doanh trong nước...); theo ngành nghề (sản xuất, dịch vụ, nông nghiệp...); theo vấn đề tổ chức đối thoại (thuế, lao động, hải quan...). Các doanh nghiệp cảm thấy hài lòng hơn nếu việc đối thoại được chia nhỏ theo đối tượng doanh nghiệp để các vấn đề thảo luận được tập trung, tránh dàn trải.

VỀ THÀNH PHẦN CHÍNH QUYỀN

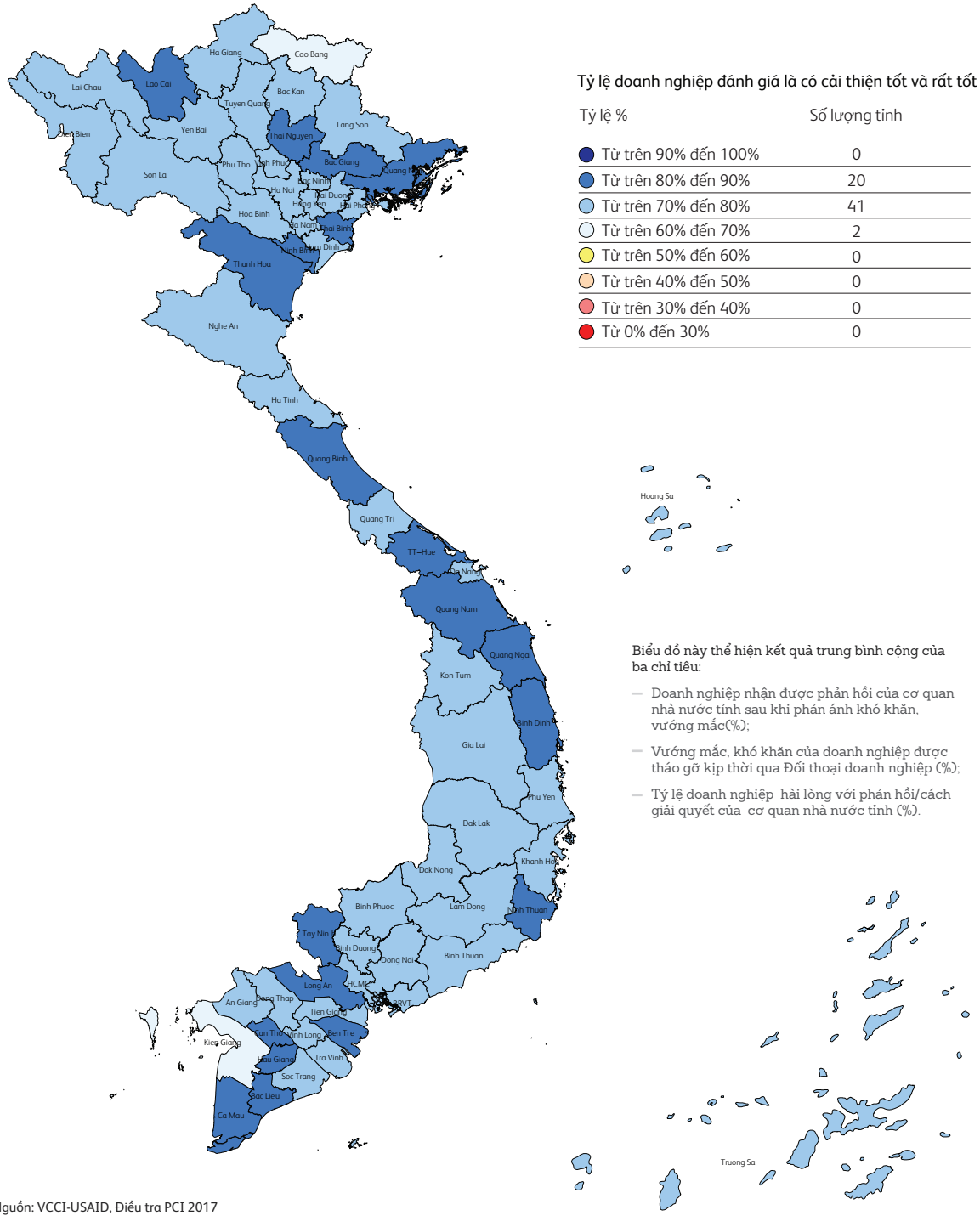
Về phía chính quyền, hầu hết các trường hợp tổ chức đối thoại đều có đủ lãnh đạo tỉnh và lãnh đạo sở ngành địa phương. Có tỉnh thì lãnh đạo cao nhất ngồi chủ trì đối thoại là Chủ tịch, thậm chí Bí thư tỉnh, nhưng nhiều tỉnh khác thì chỉ có Phó Chủ tịch phụ trách mảng kinh tế chủ trì. Trong trường hợp chỉ có Phó Chủ tịch tỉnh chủ trì, một số kiến nghị của doanh nghiệp không thể được giải quyết ngay, vì liên quan đến sở ngành do Phó chủ tịch khác phụ trách, nên người chủ trì khó có thể yêu cầu giải quyết ngay. Do đó, đa số các doanh nghiệp vẫn muốn các buổi đối thoại có lãnh đạo cao nhất của tỉnh trực tiếp chủ trì.

VỀ NỘI DUNG ĐỐI THOẠI

Về nội dung, đa số các trường hợp lãnh đạo sở ngành địa phương trả lời thẳng thắn trực tiếp vào vấn đề doanh nghiệp hỏi, trường hợp không thể trả lời ngay thì đều có văn bản trả lời sau. Tuy nhiên, có một tình trạng là khi vấn đề doanh nghiệp kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương thì hầu như các cơ quan địa phương chỉ trả lời theo quy định của pháp luật, những lần đối thoại sau vẫn lặp lại vấn đề như vậy. Theo các doanh nghiệp này thì mặc dù đối thoại ở cấp tỉnh, nhưng chính quyền tỉnh cũng cần có trách nhiệm chuyển kiến nghị lên cơ quan trung ương để giải quyết, chứ không nên chỉ dừng lại ở việc của mình.

Một số địa phương thực hiện rất tốt công tác đối thoại với doanh nghiệp và được cộng đồng kinh doanh ghi nhận như Long An, Hậu Giang, Quảng Nam, Bình Định, Bến Tre, Ninh Bình, Lào Cai, Cần Thơ...

Hình 18: Đánh giá công tác giải quyết vướng mắc của doanh nghiệp theo Nghị quyết 35



Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá là có cải thiện tốt và rất tốt

Tỷ lệ %	Số lượng tỉnh
Từ trên 90% đến 100%	0
Từ trên 80% đến 90%	20
Từ trên 70% đến 80%	41
Từ trên 60% đến 70%	2
Từ trên 50% đến 60%	0
Từ trên 40% đến 50%	0
Từ trên 30% đến 40%	0
Từ 0% đến 30%	0

Biểu đồ này thể hiện kết quả trung bình cộng của ba chỉ tiêu:

- Doanh nghiệp nhận được phản hồi của cơ quan nhà nước tỉnh sau khi phản ánh khó khăn, vướng mắc(%);
- Vướng mắc, khó khăn của doanh nghiệp được tháo gỡ kịp thời qua Đối thoại doanh nghiệp (%);
- Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với phản hồi/cách giải quyết của cơ quan nhà nước tỉnh (%).

Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Kết quả thực hiện nhiệm vụ tại các địa phương khảo sát

TIẾP NHẬN VÀ PHẢI HỒI QUA EMAIL, ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Nghị quyết 35 yêu cầu các chủ tịch tỉnh phải công khai đường dây nóng, email hoặc số điện thoại để giải quyết những kiến nghị của doanh nghiệp. Tuy nhiên, theo kết quả của nhóm nghiên cứu thì biện pháp này không mang lại nhiều hiệu quả. Đa số các doanh nghiệp có quy mô trung bình và nhỏ không biết đến đường dây nóng hay email để liên hệ, hoặc có thể họ biết nhưng không bao giờ sử dụng biện pháp đường dây nóng vì nhiều lý do khác nhau. Tuy nhiên, tại một số tỉnh có những doanh nghiệp lớn, mang tính nhà đầu tư chiến lược thì các doanh nghiệp này luôn có thể gọi điện đến số điện thoại cá nhân của lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo các sở ngành để nêu kiến nghị.

Hộp 9: Thực tiễn tốt – Trả lời doanh nghiệp qua điện thoại và email tại Long An

Khi nhóm nghiên cứu hỏi các doanh nghiệp, luật sư có kinh nghiệm tiếp xúc với chính quyền các tỉnh thành phố trong khu vực kinh tế Đông Nam Bộ xem tỉnh nào có cán bộ năng động, nhiệt tình nhất trong việc hỗ trợ doanh nghiệp, tất cả đều nói về Long An.

Mặc dù hệ thống công nghệ thông tin, đăng tải thông tin trên website của Long An không bằng Bình Dương, Tp. Hồ Chí Minh, nhưng số điện thoại và email của từng cán bộ của Long An đều được đăng tải trên website. Rất nhiều doanh nghiệp đều thừa nhận việc liên lạc với cán bộ trong tỉnh, từ cấp lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo sở ngành cho đến từng chuyên viên, đều rất dễ dàng và nhận được sự hướng dẫn tận tình, chu đáo và thân thiện.

Đây là điều tương đối hiếm gặp ở các địa phương khác. Hầu hết các địa phương đều có đăng tải số điện thoại và email của cán bộ lên website tỉnh, tuy nhiên, khi doanh nghiệp gọi điện đến thì không được trả lời hoặc trả lời một cách chiếu lệ, hình thức. Do việc trả lời email và điện thoại này hiếm khi nào được giám sát nên rất khó để tạo động lực cho các cán bộ thực hiện tốt.

Một số địa phương có sáng kiến giúp doanh nghiệp gần hơn với chính quyền. Quảng Nam có một Phó Chủ tịch tiếp doanh nghiệp vào một thời điểm cố định trong tháng tại trụ sở trung tâm hành chính công. Thời gian đầu cũng có nhiều doanh nghiệp tham gia, nhưng hiện nay thì số lượng này rất ít. Tại Tuyên Quang, mô hình cà phê doanh nhân mỗi tháng một lần lãnh đạo tỉnh ngồi cà phê với doanh nghiệp lại nhận được sự ủng hộ nhiệt tình hơn. Có lẽ, do không gian cà phê tạo cảm giác thoải mái hơn cho doanh nghiệp, hơn nữa, không thể không kể đến vai trò của Hiệp hội doanh nghiệp Tuyên Quang trong việc mời doanh nghiệp và chuẩn bị các vấn đề, ý kiến tại buổi cà phê.

Hộp 10: Thực tiễn tốt – Mô hình cà phê doanh nhân

Khởi nguồn từ Đồng Tháp, mô hình cà phê doanh nhân hiện đã lan rộng ra khắp các tỉnh thành phố trên cả nước như Tp. Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Quảng Ngãi, Bạc Liêu, Đắc Nông, Đắk Lắk, Bắc Giang, An Giang, Vĩnh Phúc, Yên Bái, Thái Nguyên, Tuyên Quang, Bình Phước...

Đồng Tháp

Trong nhiều năm nay thì vào mọi sáng, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch, Bí thư tỉnh ủy của Đồng Tháp cũng đều ngồi tại những chiếc ghế đá tại quán từ sớm, chờ doanh nghiệp đến 'tố khổ' để tìm cách giải quyết trực tiếp những khó khăn. Sự kiên trì của các vị lãnh đạo tỉnh này để lại thành quả là rất nhiều vướng mắc nơi các doanh nghiệp đã được xử lý ổn thỏa.

Dần dần, "quán cà phê doanh nhân" đã trở thành một thương hiệu của Đồng Tháp. Cuối tháng 4 và giữa tháng 6/2016, Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc đã có hai lần đề nghị các tỉnh phải học tập Đồng Tháp về mô hình "quán cà phê doanh nghiệp". Thủ tướng yêu cầu các lãnh đạo tỉnh phải thường xuyên uống cà phê với doanh nghiệp để giải quyết vướng mắc.

Các doanh nghiệp được giải quyết khó khăn nên cũng hoạt động hiệu quả hơn hẳn. Ví dụ, các doanh nghiệp ngành thương mại và dịch vụ nếu trước chỉ đóng góp khoảng 26,7% trong cơ cấu kinh tế thì nay đã vươn lên ngang ngửa với khu vực nông - lâm - thủy sản.

Đồng thời, tinh thần đổi mới của các lãnh đạo tỉnh cũng đã lan tỏa đến cả thế hệ trẻ của Đồng Tháp. Tỉnh này hiện có một phong trào khởi nghiệp đang lên mạnh mẽ. Báo chí từng đưa tin, trong một cuộc thi khởi nghiệp tổ chức tại Tp. Hồ Chí Minh, người ta thấy có đến một nửa các nhóm vào đến chung kết là thuộc tỉnh Đồng Tháp.

Quảng Ninh

Mô hình "cà phê doanh nhân" của Quảng Ninh bắt đầu được triển khai từ năm 2015 nhằm gắn kết giữa cơ quan quản lý nhà nước với doanh nghiệp, tạo điều kiện để hỗ trợ và thúc đẩy doanh nghiệp trong tỉnh Quảng Ninh phát triển và mời gọi các nhà đầu tư ngoài tỉnh. Đây cũng được coi là địa chỉ để các doanh nhân gặp gỡ với đại diện cơ quan quản lý nhà nước để trao đổi về các vấn đề liên quan đến môi trường đầu tư, năng lực cạnh tranh của tỉnh, đồng thời cũng là nơi các nhà quản lý trực tiếp giải đáp thắc mắc, khó khăn của doanh nghiệp trong quá trình tìm kiếm cơ hội đầu tư và hoạt động sản xuất kinh doanh.

Kết quả thực hiện nhiệm vụ tại các địa phương khảo sát

Ngoài những hội nghị tiếp xúc doanh nghiệp do tỉnh Quảng Ninh tổ chức thì định kỳ hàng tháng, Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Quảng Ninh cũng xây dựng kế hoạch gặp gỡ chuyên đề giữa lãnh đạo tỉnh và các sở, ban, ngành liên quan cùng các doanh nghiệp trên địa bàn để cùng nhau tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, giúp doanh nghiệp hoạt động thuận lợi, góp phần vào sự phát triển chung của tỉnh Quảng Ninh.

Mục tiêu ban đầu của việc đón tiếp doanh nghiệp tại buổi cà phê doanh nhân là tạo môi trường thông thoáng và thuận lợi cho doanh nghiệp nêu lên những khó khăn, kiến nghị, qua đó, lãnh đạo tỉnh, các sở, ngành, địa phương có thể tiếp nhận trực tiếp được ý kiến của mỗi doanh nghiệp mà không phải qua những khâu thủ tục hành chính có thể kéo dài hàng tuần, hàng tháng như trước đây.

Môi trường cà phê doanh nhân đã tạo sự tương tác hai chiều giữa doanh nghiệp và chính quyền địa phương. Đây là một mô hình mang lại nhiều lợi ích, là không gian mở, diễn đàn mở, không có mở đầu và không có kết luận nhưng mọi khó khăn của doanh nghiệp đều có thể trao đổi để tìm hiểu, tháo gỡ...

HOẠT ĐỘNG XÚC TIẾN ĐẦU TƯ, XÚC TIẾN THƯƠNG MẠI, TƯ VẤN, ĐÀO TẠO

XÚC TIẾN ĐẦU TƯ

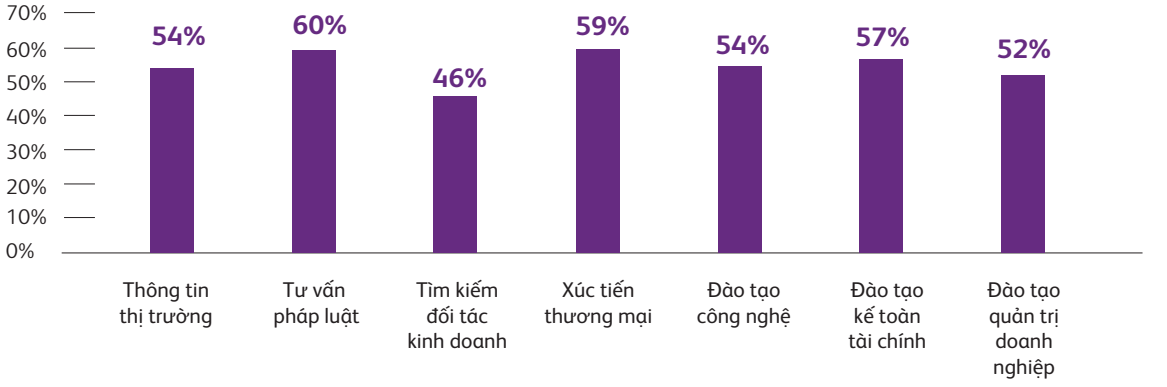
Hoạt động xúc tiến đầu tư tại một số địa phương rất phát triển. Một số địa phương có khu công nghiệp lớn, và nhiều khu công nghiệp như Bình Dương thì các doanh nghiệp hạ tầng trực tiếp làm rất nhiều các hoạt động xúc tiến đầu tư. Thậm chí có doanh nghiệp hạ tầng hình thành một đội nhân sự chuyên nghiệp cho việc này. Tại những địa phương như vậy, chính quyền có thể rút bớt vai trò trong các hoạt động xúc tiến đầu tư. Tại nhiều địa phương có mức độ công nghiệp hoá thấp hơn, chính quyền tỉnh vẫn phải thực hiện nhiều hoạt động xúc tiến đầu tư để thu hút đầu tư vào các khu công nghiệp trong tỉnh.

Nhìn chung, đa số các doanh nghiệp cảm thấy hài lòng với hoạt động này của chính quyền tỉnh, nhưng vẫn còn một số điểm có thể cải thiện tốt hơn. Đa số các địa phương hiện nay vẫn thực hiện các hội nghị xúc tiến đầu tư ngay tại tỉnh của mình. Trong khi đó, đa số các nhà đầu tư lại có trụ sở tập trung tại các trung tâm tài chính, kinh tế lớn như Hà Nội, Tp. Hồ Chí Minh hoặc các thành phố lớn trên thế giới. Điều này khiến các nhà đầu tư tiềm năng phải di chuyển nhiều và mất thời gian thì mới có thể tìm hiểu được thông tin đầu tư tại tỉnh. Đây vẫn được coi là một cách bán hàng chưa thực sự vì khách hàng.

CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP

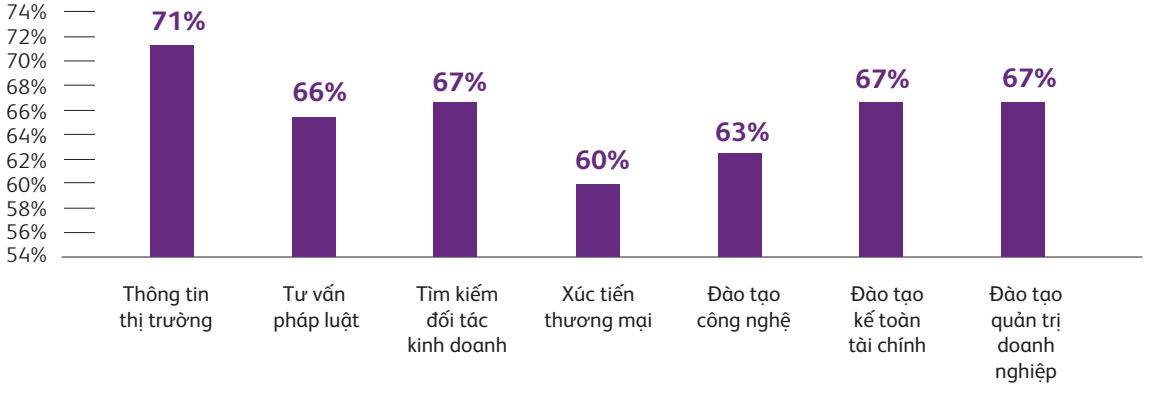
Hầu hết các tỉnh đều có trung tâm xúc tiến thương mại và đều có tổ chức các chương trình hội chợ triển lãm, xúc tiến thương mại. Trung bình mỗi năm, các doanh nghiệp cho biết, mỗi tỉnh tổ chức trung bình 10 hội chợ thương mại, tỉnh ít nhất là 4 cuộc, tỉnh nhiều nhất là 20 cuộc. Có đến 59% các doanh nghiệp tham gia khảo sát PCI năm 2017 đã từng sử dụng dịch vụ xúc tiến thương mại, trong đó đa số là các hoạt động do cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, đây lại là lĩnh vực mà các doanh nghiệp ít muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ nhất, chỉ 60% doanh nghiệp cho biết họ sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ xúc tiến thương mại, so với các dịch vụ thông tin thị trường, tư vấn pháp luật, tìm kiếm đối tác kinh doanh, đào tạo về công nghệ, kế toán tài chính hay quản trị doanh nghiệp.

Hình 19: Tỷ lệ doanh nghiệp đã từng sử dụng các dịch vụ hỗ trợ



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Hình 20: Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Tại một số tỉnh có tiềm năng du lịch hoặc định hướng du lịch thì cũng có tổ chức các hoạt động xúc tiến du lịch. Hoạt động xúc tiến du lịch do các địa phương tổ chức có các kết quả cũng rất khác nhau. Có địa phương chi khá nhiều tiền cho xúc tiến du lịch nhưng vẫn không đạt được hiệu quả như mong đợi, một phần do tiềm năng du lịch không hấp dẫn du khách. Có địa phương có tiềm năng du lịch rất tốt như Hội An thì gần đây chính quyền đã giảm việc tổ chức xúc tiến du lịch.

Một số doanh nghiệp trong ngành du lịch tham gia khảo sát cũng đánh giá hoạt động xúc tiến du lịch của địa phương mình không hiệu quả. Các doanh nghiệp thẳng thắn nhìn nhận nguyên nhân chủ yếu là do trình độ quản lý yếu kém nên các hoạt động xúc tiến du lịch vẫn cũ và nhàm chán, không thu hút được du khách.

HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN, ĐÀO TẠO

Các cơ quan nhà nước cũng tích cực thực hiện các hoạt động phổ biến kiến thức, chính sách, quy định mới cho các doanh nghiệp, đặc biệt là trong một số lĩnh vực thường xuyên có tiếp xúc như thuế, hải quan, lao động. Đối với những doanh nghiệp từng tham gia các hoạt động tập huấn này thì đều hài lòng về chất lượng của hoạt động. Có doanh nghiệp cho biết họ đã từng được lựa chọn để tham gia các dự án hỗ trợ nâng cao năng lực sản xuất của chính quyền và rất hài lòng về hoạt động này.

Tuy nhiên, cả các doanh nghiệp và các cơ quan quản lý đều chung nhận xét là chất lượng hoạt động tư vấn, đào tạo này phụ thuộc khá nhiều vào chất lượng giảng viên được thuê. Nếu có giảng viên tốt thì khoá tập huấn, đào tạo sẽ mang lại hiệu quả cao.

CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG HẠ TẦNG - GIẢM CHI PHÍ KINH DOANH CHO DOANH NGHIỆP

Chi phí vận tải vẫn là điểm nghẽn tương đối lớn đối với các doanh nghiệp tại nhiều địa phương. Mặc dù các tỉnh đều có các kế hoạch cải thiện hạ tầng giao thông, nhưng trên thực tế, hoạt động này vẫn chưa đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp. Hầu hết các dự án hạ tầng giao thông của các tỉnh đều bị chậm, thời gian thi công kéo dài khiến tốc độ giao thông chậm, khiến chi phí vận tải của doanh nghiệp tăng cao.

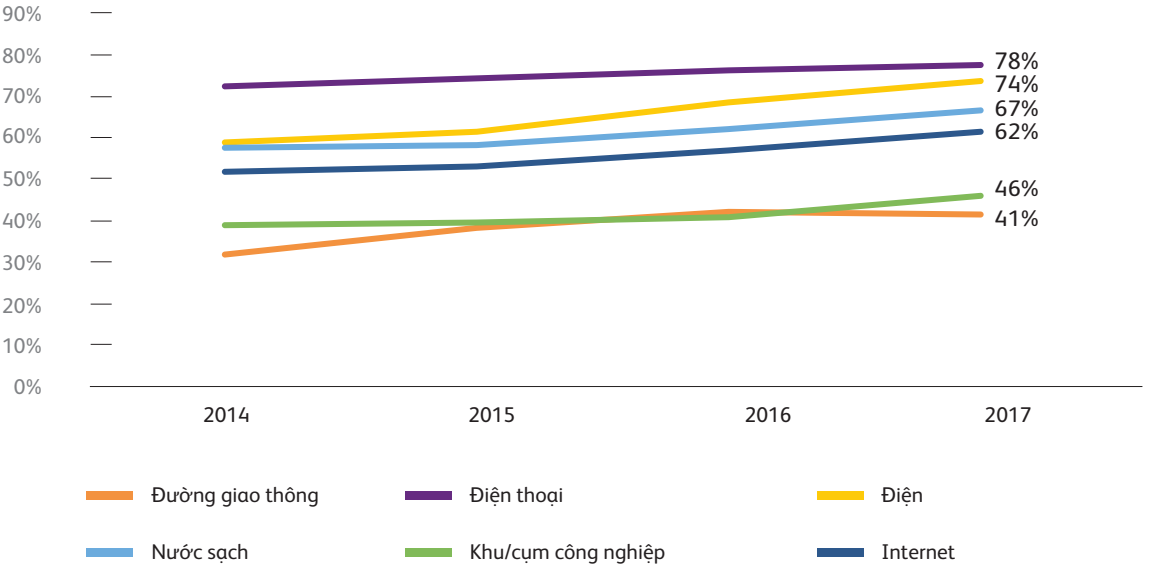
Tại cả Long An và Bình Dương, các doanh nghiệp đều cho rằng hạ tầng giao thông chưa đáp ứng nhu cầu. Ở Long An, tuyến đường tỉnh lộ nối liền các khu công nghiệp ra cảng thi công rất chậm, dẫn đến tình trạng ùn tắc giờ cao điểm. Tại Bình Dương, các doanh nghiệp cũng phản ánh tình trạng ùn tắc giao thông tại các khu công nghiệp. Về giao thông thuỷ nội địa, một số khu công nghiệp hoặc doanh nghiệp sản xuất lớn đã chủ động xin phép mở các cảng thuỷ nội địa để phục vụ cho việc vận tải hàng hoá của mình.

Tại khu vực miền Trung, Huế và Quảng Nam vẫn phụ thuộc nhiều vào cảng Tiên Sa để xuất khẩu hàng hoá. Các doanh nghiệp phản ánh chi phí dịch vụ tại cảng Tiên Sa hiện cao hơn nhiều các cảng khác. Các doanh nghiệp tại Quảng Nam có thể chở hàng ra cảng Quy Nhơn nhưng do hạ tầng kết nối chưa bảo đảm. Đường giao thông ra cảng Tiên Sa hiện cũng chưa được quy hoạch tốt, các xe vận tải nặng vẫn phải đi qua khu vực đông dân cư nên tốc độ vận tải chậm, nguy cơ xảy ra tai nạn cao. Tại Huế, dự án tu sửa hạ tầng giao thông đô thị của thành phố Huế kéo dài, gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động của các doanh nghiệp du lịch.

Chính sách thu phí hạ tầng cảng biển của Hải Phòng với mức phí quá cao cũng gây khó khăn cho nhiều doanh nghiệp có hàng hoá đi qua cảng này. Mức phí được nhiều doanh nghiệp đánh giá là rất cao, ví dụ: hàng hoá nhập khẩu, xuất khẩu thu 250.000 đồng, 500.000 đồng và 16.000 đồng cho mỗi container 20 feet, 40 feet và mỗi tấn hàng rời. Mức phí này gây khó khăn cho rất nhiều doanh nghiệp vì sẽ làm đội chi phí logistics đối với hàng hoá.

Theo điều tra PCI, trong 6 loại cơ sở hạ tầng thiết yếu phục vụ doanh nghiệp, giao thông thường xuyên bị đánh giá là kém nhất. Mặc dù có sự cải thiện từ 2014 đến 2017, song mức độ cải thiện của hạ tầng giao thông mới chỉ từ 32% lên 41% tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tốt. Mức này thua xa các lĩnh vực khác như điện thoại (78%), điện lực (74%), nước sạch (67%), internet (62%), khu công nghiệp (46%).

Hình 21: Mức độ cải thiện cơ sở hạ tầng



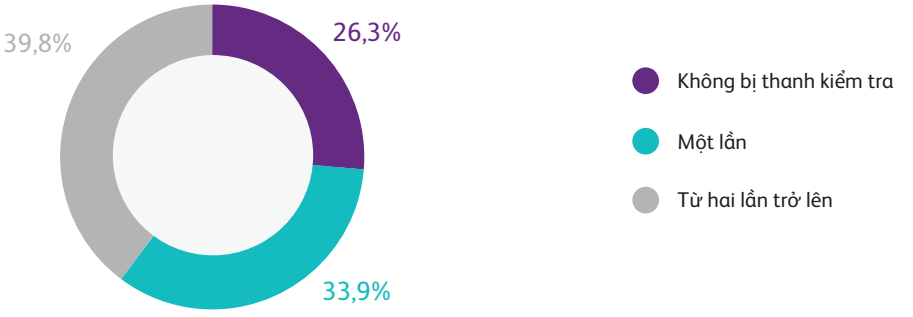
Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Chất lượng hạ tầng giao thông của Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh cũng không được các doanh nghiệp đánh giá cao. So sánh với cả nước, chỉ có 30% doanh nghiệp tại Tp. Hồ Chí Minh và 35% doanh nghiệp tại Hà Nội hài lòng về cơ sở hạ tầng đường bộ của thành phố, số liệu thống kê điều tra PCI cho biết.

MINH BẠCH CÔNG TÁC THANH TRA, KIỂM TRA

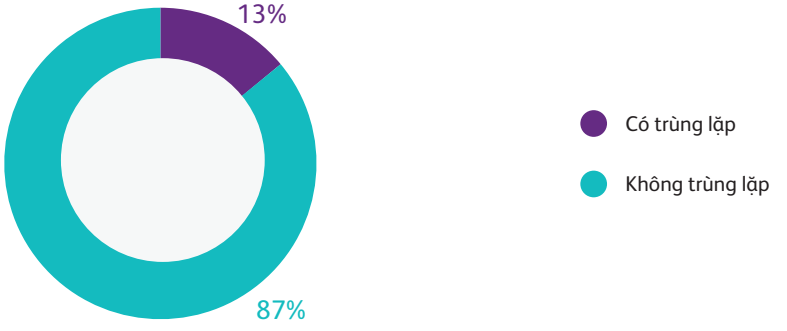
Các doanh nghiệp có đánh giá khá khác nhau về tình trạng thanh kiểm tra, một số doanh nghiệp ghi nhận chuyển biến tích cực, nhưng khá nhiều doanh nghiệp vẫn phản ánh tình trạng bị thanh kiểm tra quá nhiều lần và có nội dung trùng lặp.

Hình 22: Số lần doanh nghiệp bị thanh, kiểm tra



Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Hình 23: Tỷ lệ Doanh nghiệp bị thanh kiểm tra nhiều lần cho biết nội dung thanh kiểm tra có sự trùng lặp



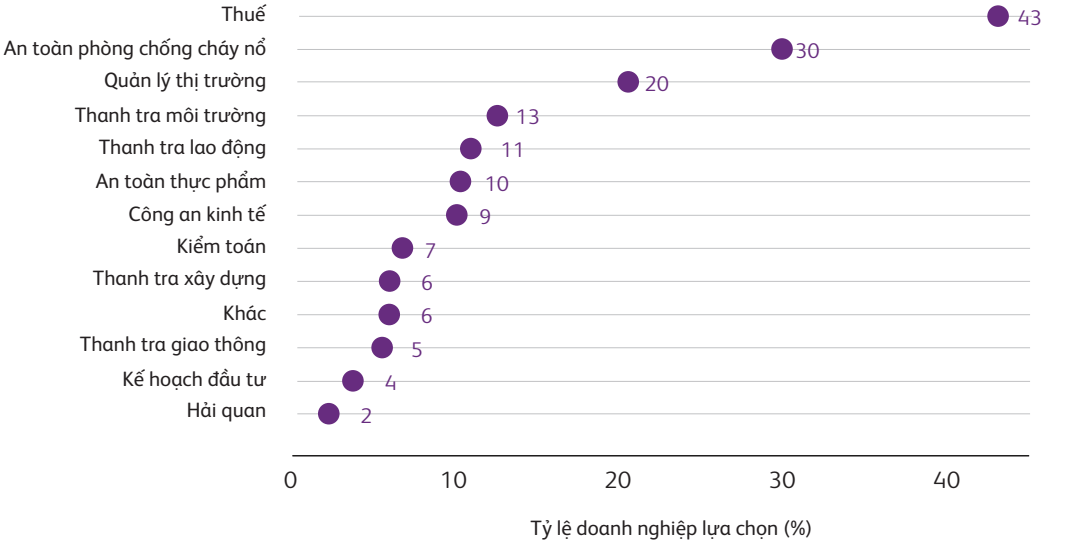
Nguồn: VCCI-USAID, Điều tra PCI 2017

Theo kết quả điều tra của PCI năm 2017, tỷ lệ doanh nghiệp bị thanh kiểm tra từ 2 lần trở lên mỗi năm vẫn lên đến 39,8%. Tỷ lệ này đã giảm so với mức 48,2% của năm 2016. Trong nhóm những doanh nghiệp bị thanh kiểm tra nhiều lần năm 2017, có 13% doanh nghiệp cho biết có sự trùng lặp về nội dung giữa các đoàn kiểm tra. Con số này cũng thấp hơn đáng kể mức 26% của năm 2016.

Như vậy, có thể thấy, chỉ đạo của Chính phủ về việc chỉ thanh kiểm tra doanh nghiệp tối đa một lần một năm (trừ trường hợp có dấu hiệu vi phạm rõ ràng) và không được thanh kiểm tra trùng lặp, bước đầu đã được nhiều bộ ngành, địa phương thực hiện. Tuy nhiên, mức 39,8% doanh nghiệp bị thanh kiểm tra từ 2 lần trở lên và 13% vẫn có trùng lặp cho thấy vấn đề cải cách công tác thanh kiểm tra cần đẩy mạnh hơn nữa.

Hầu hết các doanh nghiệp được hỏi ý kiến cho biết họ chưa bao giờ tiếp một đoàn kiểm tra liên ngành nào. Các cơ quan có chức năng thanh kiểm tra vẫn đi riêng, kiểm tra riêng, khiến doanh nghiệp mất nhiều thời gian. Theo điều tra PCI, các cơ quan thanh kiểm tra doanh nghiệp nhiều nhất trong năm 2017 là cơ quan thuế, cảnh sát phòng cháy chữa cháy và cơ quan quản lý thị trường. Theo đó, có đến 43% số doanh nghiệp bị thanh kiểm tra về thuế, 30% về an toàn phòng chống cháy nổ và 20% về quản lý thị trường.

Hình 24: Các cơ quan đã thanh, kiểm tra doanh nghiệp trong năm vừa qua



Nguồn: VCCI–USAID, Điều tra PCI 2017

Các cuộc phỏng vấn đối với cơ quan nhà nước cũng đã cho thấy một số biện pháp của các cơ quan để giảm tần suất và sự chồng chéo trong hoạt động thanh kiểm tra doanh nghiệp. Một số cơ quan đã chủ động rà soát kế hoạch thanh tra của các cơ quan khác để tránh trùng lặp. Một số địa phương bắt đầu giao cho Thanh tra tỉnh điều phối toàn bộ hoạt động thanh tra của các sở ngành trong tỉnh để tránh việc một doanh nghiệp bị thanh kiểm tra nhiều lần. Đặc biệt UBND tỉnh Bắc Ninh đã có văn bản yêu cầu các sở ngành phải công khai kế hoạch thanh tra doanh nghiệp của mình lên website của tỉnh.

Hộp 11: Thực tiễn tốt – Bắc Ninh công khai kế hoạch thanh tra trên website tỉnh

Tháng 12/2017, UBND tỉnh Bắc Ninh có văn bản yêu cầu các sở ngành phải:

- Phối hợp với Thanh tra tỉnh để xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra hàng năm, bảo đảm không chồng chéo, trùng lặp;
- Công khai danh sách doanh nghiệp theo kế hoạch trên website tỉnh trước ngày 31/12 hàng năm;
- Doanh nghiệp được cung cấp số điện thoại để phán ánh đến Chủ tịch UBND tỉnh khi bị thanh kiểm tra quá 2 lần không đúng quy định;
- Sở Nội vụ tham mưu cho UBND tỉnh không xét thi đua đối với tổ chức, cá nhân vi phạm quy định tại công văn đó.

Như vậy, khi các đoàn thanh tra đến, các doanh nghiệp tại Bắc Ninh chỉ cần lên website của tỉnh và tìm kế hoạch thanh tra, nếu không có tên doanh nghiệp ở đó thì có quyền từ chối đoàn thanh tra. Biện pháp này, mặc dù chưa giải quyết được toàn bộ những khó khăn của doanh nghiệp khi bị thanh kiểm tra quá mức, nhưng cũng đã được nhiều doanh nghiệp ghi nhận. Tuy nhiên, đến tháng 10/2018, theo ghi nhận của VCCI trên website của UBND tỉnh Bắc Ninh mới chỉ có 02 danh sách doanh nghiệp bị thanh kiểm tra trong năm 2018.

QUẢN LÝ RỦI RO TRONG THANH TRA, KIỂM TRA

Thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp dựa trên nguyên tắc rủi ro là một phương pháp rất khoa học, giúp giảm chi phí cho cả doanh nghiệp và nhà nước, mà hiệu quả công việc lại được cải thiện tốt. Tuy nhiên, để có thể thực hiện việc này đòi hỏi phải lập được cơ sở dữ liệu của tất cả các doanh nghiệp được quản lý.

Các Nghị quyết 19 đã đặt ra nhiệm vụ cho các Bộ ngành phải tiến hành hoặc nghiên cứu tiến hành ứng dụng quản lý rủi ro trong thanh tra, kiểm tra. Qua trao đổi cho thấy, đa số các Bộ ngành đều đã hiểu nguyên tắc quản lý rủi ro và đều cho rằng đây là cách làm khoa học, hiệu quả. Tuy nhiên, hiện nay mới chỉ có lĩnh vực thuế, hải quan và thủ tục cấp chứng nhận xuất xứ của Bộ Công Thương đã áp dụng quản lý rủi ro. Các lĩnh vực khác như xây dựng, môi trường đều mới trong giai đoạn nghiên cứu, tìm hiểu, thậm chí còn chưa có kế hoạch xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung. Ví dụ, Tổng cục Môi trường dự định đến năm 2019 mới làm đề xuất kế hoạch để xây dựng cơ sở dữ liệu về thanh tra, kiểm tra. Tuy nhiên, do thiếu nguồn lực nên phải sau năm 2021 thì mới có thể bắt đầu xây dựng cơ sở dữ liệu, mà cũng chỉ dừng lại ở những nguồn thải thuộc phạm vi quản lý của Bộ, chứ không bao gồm các đối tượng quản lý của địa phương.

Đây là những bước đi rất chậm và cần được đẩy mạnh hơn. Chính phủ cần tổ chức thêm nhiều hội nghị với sự tham gia của lãnh đạo các bộ ngành nhằm nâng cao nhận thức về quản lý rủi ro. Đồng thời nên có chiến lược, giao nhiệm vụ cụ thể để các bộ ngành tập trung cho việc ứng dụng quản lý rủi ro trong hoạt động thanh tra, kiểm tra. Thêm vào đó, cần tiến tới sửa đổi Luật Thanh tra để đưa nguyên tắc quản lý rủi ro vào trong nghiệp vụ thanh tra, kiểm tra.

Nhận xét về kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao

Nhìn chung, cộng đồng doanh nghiệp ghi nhận sự cải thiện về môi trường đầu tư kinh doanh cũng như các nỗ lực hỗ trợ doanh nghiệp từ phía chính quyền từ trung ương đến địa phương trong những năm qua. Tuy nhiên, không gian cải cách vẫn còn rất nhiều và cần có nhiều nỗ lực hơn nữa từ các bộ ngành và địa phương. Rất nhiều các biện pháp cải cách được các bộ ngành, chính quyền địa phương đưa ra, nhưng dường như vẫn còn một hành trình dài để có tác động trực tiếp tới các doanh nghiệp. Khoảng cách từ chính sách hỗ trợ đến đối tượng thụ hưởng vẫn còn tương đối xa.

Một số lĩnh vực ghi nhận mức độ cải cách đáng kể được doanh nghiệp đón nhận như tiếp cận điện năng, khởi sự kinh doanh, cắt giảm điều kiện đầu tư kinh doanh, điện tử hoá thủ tục thuế... Các lĩnh vực khác đa phần đều có những cải cách nhất định nhưng vẫn còn rất nhiều việc phải làm. Một số địa phương cũng nhiều lần được cộng đồng doanh nghiệp vinh danh khi có những nỗ lực nhằm cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh của tỉnh như Đồng Tháp, Đà Nẵng, Quảng Ninh, Long An... Các địa phương khác cũng đều có những biện pháp cải cách nhất định và đều tiến bộ so với chính mình những năm trước đây. Đáng chú ý là Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh có khá nhiều lợi thế về những chỉ số thành phần như chi phí thời gian, dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp và chất lượng lao động, tuy nhiên, hai thành phố này vẫn còn rất nhiều việc phải làm để cải thiện môi trường kinh doanh cho các doanh nghiệp.

Khi Nghị quyết 19 lần đầu tiên được ban hành năm 2014, rất nhiều cơ quan đã không hiểu được về phương pháp khảo sát của báo cáo Doing Business nên có phản ứng. Ví dụ, Bộ Xây dựng đã từng phản ứng vì cho rằng thời gian làm thủ tục hành chính cấp phép xây dựng chỉ tối đa là 30 ngày, việc Ngân hàng Thế giới đưa ra con số 166 ngày để xin giấy phép xây dựng là không chính xác. Hay như EVN cũng từng liên lạc trực tiếp với nhóm chuyên gia của Ngân hàng Thế giới để phản ánh về phương pháp tính toán. Sau một thời gian, hầu hết các bộ ngành hiện nay đều đã hiểu ý nghĩa của các chỉ tiêu của Nghị quyết 19 và chấp nhận nó như một tiêu chí đánh giá thống nhất về môi trường kinh doanh của Việt Nam.

Qua những kết quả trên, có thể rút ra một số nhận xét như sau:

- Đối với một số cơ quan, Nghị quyết 19 lần đầu tiên đặt chất lượng điều hành tổng thể về môi trường kinh doanh của Việt Nam trong bối cảnh so sánh với thế giới. Điều này tác động mạnh mẽ vào nhận thức của nhiều lãnh đạo, cán bộ cơ quan nhà nước về trách nhiệm cải thiện môi trường kinh doanh quốc gia;
- Nghị quyết 19 đặt mục tiêu định lượng và có tính so sánh với các nước ASEAN giúp tạo áp lực cải cách cho các cơ quan nhà nước, và việc cải cách phải thực chất hơn vì rất khó có thể can thiệp vào kết quả báo cáo thực hiện được nữa;
- Trong một số lĩnh vực, các biện pháp cải cách đã được đề ra, nhưng chưa thể thực hiện được do nhiều nguyên nhân khác nhau, Nghị quyết 19 lúc này đóng vai trò động lực để đẩy nhanh quá trình cải cách, giảm bớt lực cản giúp đạt được thành công;
- Nghị quyết 35 tiếp tục hướng sự quan tâm của các cấp chính quyền đến vai trò và sự phát triển của các doanh nghiệp dân doanh trong nước. Nhà nước lúc này, thay vì chỉ đạo trực tiếp các doanh nghiệp nhà nước kinh doanh thì chuyển sang vai trò kiến tạo, hỗ trợ để các doanh nghiệp dân doanh phát triển;
- Nghị quyết 35 cũng giúp tạo lập cơ chế phối hợp tổng thể trong việc hỗ trợ các doanh nghiệp, tránh tình trạng xé lẻ, manh mún như trước đây.

19
35

KIẾN NGHỊ, GIẢI PHÁP

80 — Các giải pháp để thực hiện tốt hơn các nhiệm vụ được giao trong Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35

83 — Các giải pháp để cải thiện chất lượng điều hành trong cải thiện môi trường kinh doanh và hỗ trợ doanh nghiệp

Các giải pháp để thực hiện tốt hơn các nhiệm vụ được giao trong Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35

Qua những phát hiện trên, để làm tốt hơn các nhiệm vụ được giao trong Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35, các bộ ngành địa phương cần chú trọng một số vấn đề sau:

TÌM HIỂU RÕ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ VÀ CÁC BIỆN PHÁP ĐỂ CẢI THIỆN CHỈ SỐ CỦA THẾ GIỚI

Nghị quyết 19 năm 2014 -2016 chỉ sử dụng chỉ số Doing Business, nhưng đến Nghị quyết 19 năm 2017 bắt đầu mở rộng sử dụng cả cách tiếp cận của Diễn đàn kinh tế thế giới. Dù sử dụng bất kỳ phương pháp nào, thì việc hiểu rõ phương pháp sẽ giúp các cơ quan nhà nước có phương hướng tốt hơn trong việc cải thiện chỉ số của mình. Vấn đề không chỉ dừng lại ở các chỉ số, mà khi tìm hiểu phương pháp, các cơ quan nhà nước sẽ hiểu hơn về các quan niệm của thế giới, các tiêu chuẩn toàn cầu về thế nào là một môi trường kinh doanh tốt. Đây là điều hết sức quan trọng đối với Việt Nam, do rất nhiều vấn đề về thể chế, chúng ta hội nhập sau và thường có những cách làm riêng, khác với mô hình chung của thế giới.

KẾ HOẠCH PHẢI TỐT, CÓ ĐẦU MỐI THỐNG NHẤT, PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ RÕ RÀNG, ĐO LƯỜNG ĐƯỢC VÀ CÓ ĐẦU MỐI THEO DÕI VIỆC THỰC HIỆN

Các bộ ngành địa phương đều có những kế hoạch thực hiện Nghị quyết 19 và Nghị quyết 35. Dù kế hoạch mới chỉ là thứ được đề ra trên giấy, song nếu một kế hoạch tốt vẫn có thể giúp việc thực hiện tốt hơn. Một số điều dễ nhận thấy của một bản kế hoạch tốt như sau:

1. Phải phân công nhiệm vụ rõ ràng, chính xác người chịu trách nhiệm;
2. Các nhiệm vụ đặt ra phải rõ ràng, đo lường được (hoàn thành/không hoàn thành);
3. Phải có đầu mối thống nhất, theo dõi, tổng hợp việc thực hiện Nghị quyết; và đơn vị này chịu trách nhiệm và báo cáo trực tiếp trước lãnh đạo cơ quan về việc thực hiện kế hoạch;
4. Phải có nguồn tin độc lập trong việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao;
5. Thường xuyên tham vấn các bên có liên quan, đặc biệt là cần tạo lập được cơ chế phối hợp nếu liên quan tới nhiều tổ chức, đơn vị trong và ngoài bộ, ngành, địa phương;
6. Gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao với tiêu chí đánh giá cán bộ.

Mỗi Bộ ngành cần có một đơn vị hoặc một vài cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện các công việc ở cấp tham mưu cho lãnh đạo. Bởi để cải cách đòi hỏi cần có cán bộ chuyên môn thực hiện việc rà soát và đề xuất các phương án cắt giảm. Công việc này nên giao cho một đơn vị độc lập chứ không nên giao cho các đơn vị đã soạn ra các quy định cũ.

Ngoài ra, sau khi soạn thảo kế hoạch thì các bộ ngành, địa phương cũng cần tham khảo ý kiến của cộng đồng doanh nghiệp có liên quan như hiệp hội doanh nghiệp trong lĩnh vực hoặc tại địa phương, các bộ ngành liên quan, nhằm hoàn thiện và chỉ ra chính xác hơn những trọng tâm nhiệm vụ cần thực hiện.

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN LÀ RẤT QUAN TRỌNG

Ứng dụng công nghệ thông tin là giải pháp thực sự quan trọng trong thời điểm hiện nay giúp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Việt Nam. Một số ích lợi của việc ứng dụng công nghệ thông tin có thể chỉ ra như sau:

1. Giảm gánh nặng thời gian và chi phí cho doanh nghiệp khi phải nộp, nhận hồ sơ giấy tờ;
2. Tạo điều kiện liên thông thủ tục hành chính giữa các cơ quan nhà nước;
3. Tạo cơ sở dữ liệu cho việc áp dụng quản lý rủi ro;
4. Giám sát hoạt động của cán bộ, chống những nhiễu, tiêu cực, dễ đánh giá cán bộ;
5. Tạo cơ sở dữ liệu làm cơ sở để đánh giá và xây dựng chính sách phù hợp...

Tuy nhiên, thực tế nhiều nơi có hiện tượng ứng dụng công nghệ thông tin một cách hình thức, chỉ nhằm mục đích báo cáo thành tích chứ không hướng vào những lợi ích thiết thực. Để giải quyết tình trạng này, cần có tiêu chí và phương pháp đánh giá việc ứng dụng công nghệ thông tin một cách thực chất và độc lập. Việc đánh giá này nên dựa vào những thông tin khách quan, không can thiệp được và ý kiến của người thụ hưởng là người dân và doanh nghiệp.

CẦN CÓ ĐÁNH GIÁ, PHẢN HỒI CHO MỌI HOẠT ĐỘNG CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

Từ việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp, đăng tải thông tin trên website, cho đến các hoạt động đối thoại, xúc tiến đầu tư, xúc tiến thương mại đều cần phải có đánh giá, phản hồi từ phía doanh nghiệp, người dân. Việc đánh giá phản hồi sẽ giúp các bộ ngành và địa phương định hướng tốt hơn về tính hữu ích cho doanh nghiệp từ những hoạt động của mình, tránh được tình trạng chính quyền cứ làm những việc mà chính quyền nghĩ là có lợi cho doanh nghiệp, nhưng thực chất lại không hẳn như vậy.

Để công tác đánh giá phản hồi có hiệu quả, cần bảo đảm tính bí mật, độc lập và khách quan của việc đánh giá. Các doanh nghiệp rất ngại khi phải đánh giá cơ quan quản lý mà cơ quan đó lại biết được kết quả đánh giá của mình. Về phương pháp đánh giá thì không cần quá phức tạp, đôi khi chỉ cần hai sự lựa chọn hài lòng/không hài lòng.

CẦN GẮN VIỆC THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ ĐƯỢC GIAO VỚI CÔNG TÁC ĐÁNH GIÁ CÁN BỘ

Việc thực hiện nhiệm vụ cần được gắn chặt với trách nhiệm của người thực hiện nó. Một vài cơ quan hiện đã có cơ chế đánh giá cán bộ tương ứng với việc hoàn thành nhiệm vụ được giao (chỉ số đo lường hiệu quả công việc KPI). Thậm chí các kết quả thực hiện công việc này còn được công khai trong nội bộ cơ quan và là cơ sở để thực hiện công tác đánh giá cán bộ. Thực tiễn khảo sát cho thấy, những đơn vị nào có cơ chế chịu trách nhiệm rõ ràng về kết quả công việc (như đánh giá thi đua, đánh giá bổ nhiệm/tái bổ nhiệm) thì kết quả cải cách thường đạt hiệu quả rất cao.

VAI TRÒ CỦA NGƯỜI LÃNH ĐẠO CƠ QUAN

Quyết tâm đổi mới của lãnh đạo là rất quan trọng. Đối với những cơ quan mà lãnh đạo bộ ngành thường xuyên đôn đốc chỉ đạo, tham gia cùng các cuộc họp, các buổi làm việc thì kết quả cải cách khả quan hơn. Nhiều vấn đề trong nội bộ các cơ quan cũng có sự tranh luận về xu hướng cải cách. Nếu lãnh đạo cơ quan có thể trực tiếp tham gia, lắng nghe các bên tham mưu và ra quyết định thì công việc trôi chảy hơn. Thêm vào đó, trong nhiều trường hợp cần có sự phối hợp với các cơ quan khác thì luôn cần có sự tham gia quyết định chủ trương của lãnh đạo các cơ quan, nhằm bảo đảm hiệu quả công việc.

SỰ PHỐI HỢP GIỮA CÁC BỘ NGÀNH

Qua khảo sát, nhóm nghiên cứu nhận thấy một trong những vấn đề lớn nhất của cải cách môi trường kinh doanh hiện nay là sự phối hợp giữa các bộ ngành. Nhiều thủ tục hành chính, các hoạt động thanh tra, kiểm tra, cơ sở dữ liệu hoàn toàn có thể phối hợp để thực hiện chung, thậm chí có thể nhập lại nhưng hiện vẫn phải thực hiện riêng rẽ do các cơ quan nhà nước không phối hợp được với nhau. Do đó, các nghị quyết sau này của Chính phủ cần xác định rõ hơn trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan để cùng thực hiện nhiệm vụ.

VỀ BÁO CÁO NHIỆM VỤ TRONG CÁC NGHỊ QUYẾT

Hiện nay, các địa phương vẫn thường kết hợp việc lập kế hoạch và báo cáo kết quả thực hiện các Nghị quyết 19, Nghị quyết 35 và chương trình hành động PCI của các tỉnh, thành phố. Nhóm nghiên cứu nhận thấy nhiều địa phương và cả một số bộ ngành đang gặp gánh nặng báo cáo cho các công việc này, trong khi việc báo cáo này lại không mang lại hiệu quả rõ rệt. Hầu hết các báo cáo mới chỉ dừng lại ở liệt kê hoạt động chứ chưa đánh giá kết quả mà doanh nghiệp nhận được. Do đó, cần nghiên cứu và đưa ra những tiêu chí rõ ràng hơn, khách quan hơn để đánh giá kết quả của các địa phương, bộ ngành, đồng thời cũng cần công bố kịp thời, làm rõ trách nhiệm của các bên trong việc cho ra kết quả như vậy

Các giải pháp để cải thiện chất lượng điều hành trong cải thiện môi trường kinh doanh và hỗ trợ doanh nghiệp

VỀ CẮT GIẢM ĐIỀU KIỆN ĐẦU TƯ KINH DOANH VÀ KIỂM TRA CHUYÊN NGÀNH

Công tác cắt giảm điều kiện kinh doanh và kiểm tra chuyên ngành đã đạt được một số kết quả trong thời gian qua. Tuy nhiên, trong quá trình cắt giảm cũng nảy sinh nhiều vấn đề, đặc biệt là về tiêu chí đánh giá cần bỏ cái gì và giữ lại cái gì. Hiện đang có tình trạng mỗi bộ ngành sử dụng một tiêu chí khác nhau để xác định vấn đề này. Ví dụ có bộ ngành bỏ các điều kiện kinh doanh yêu cầu kinh nghiệm hoặc bằng cấp của nhân lực, có bộ ngành khác vẫn duy trì. Một ví dụ khác là có bộ sử dụng tiêu chí về lịch sử tuân thủ của một loại hàng hoá để giữ lại/loại bỏ trong danh mục hàng hoá kiểm tra chuyên ngành, trong khi các bộ khác lại không sử dụng biện pháp này. Do đó, cần sớm có thống nhất về tiêu chuẩn đưa ra các quy định gia nhập ngành để bảo đảm tính thống nhất và thuận tiện trong quá trình rà soát.

CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Đối với các chỉ tiêu mang tính thủ tục hành chính, các biện pháp đơn giản hoá thủ tục bao gồm:

1. Cắt giảm số bước thủ tục;
2. Giảm thời gian làm mỗi bước thủ tục;
3. Liên thông thủ tục hành chính (nộp hồ sơ tại một cơ quan rồi cơ quan đó chuyển cho các cơ quan khác);
4. Cho phép làm nhiều bước thủ tục một cách đồng thời.

Trong giai đoạn chưa thể sửa được quy định của pháp luật để cắt giảm số bước làm thủ tục hay thời gian thì các cơ quan có thể làm quy chế phối hợp để liên thông hoặc cho phép làm nhiều thủ tục hành chính một cách đồng thời, cơ quan này gửi kết quả cho cơ quan kia chứ không yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải nhận giấy tờ ở nơi này để nộp cho nơi khác.

Địa phương nào có đủ điều kiện thì nên thực hiện mô hình trung tâm hành chính công. Thậm chí, các bộ cũng cần nghiên cứu, thực hiện mô hình một cửa khi làm thủ tục hành chính ở cấp bộ. Trong trường hợp không thể thực hiện mô hình này thì rất cần tăng cường cơ chế giám sát, theo dõi, đánh giá cán bộ thực thi.

VỀ XÚC TIẾN ĐẦU TƯ, XÚC TIẾN THƯƠNG MẠI, XÚC TIẾN DU LỊCH

Các địa phương cần đổi mới mô hình xúc tiến đầu tư, thương mại, du lịch. Thay vì chính quyền tỉnh có các đơn vị trực thuộc để thực hiện nhiệm vụ này thì nên để các doanh nghiệp tự chủ động hoạt động xúc tiến thông qua hiệp hội doanh nghiệp hoặc các doanh nghiệp hạ tầng, doanh nghiệp thương mại, doanh nghiệp lữ hành. Nên xác định rõ giới hạn hoạt động xúc tiến của chính quyền chỉ dừng lại ở đầu mối cung cấp thông tin về chính sách, pháp luật, tránh những khoản chi không hiệu quả.

VỀ TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI

Các địa phương nên giao công tác tổ chức đối thoại cho các hiệp hội doanh nghiệp chuẩn bị về mặt nội dung cũng như mời doanh nghiệp đến tham dự đối thoại, tỉnh chỉ tập trung hỗ trợ về kinh phí và thành phần tham dự từ phía chính quyền. Cần nghiên cứu cơ chế để doanh nghiệp có thể kiến nghị tại các cơ quan cấp địa phương, liên quan đến các vấn đề của cơ quan trung ương thì phải được chuyển về cơ quan trung ương để giải quyết, ví dụ: có một đầu mối tại Trung ương như Văn phòng Chính phủ, tiếp nhận các ý kiến này từ các cơ quan địa phương để giải quyết cho doanh nghiệp.

VỀ THANH KIỂM TRA

Các tỉnh cần triệt để giao nhiệm vụ cho cơ quan thanh tra tỉnh trong việc làm đầu mối kiểm soát các hoạt động thanh kiểm tra doanh nghiệp trong tỉnh. Theo đó, mọi cuộc thanh tra theo kế hoạch phải được thông báo trước cho cơ quan thanh tra tỉnh để sắp xếp và bố trí nhằm đạt 3 mục tiêu:

1. Giảm số lần và thời gian thanh tra;
2. Không thanh kiểm tra trùng lặp;
3. Tăng tối đa số đoàn liên ngành.

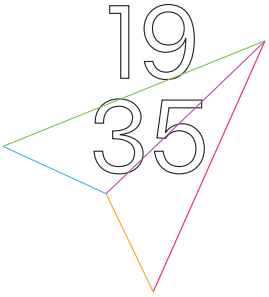
Áp dụng nguyên tắc quản lý rủi ro cũng cần phải trở thành một mũi đột phá trong việc cải cách môi trường kinh doanh. Đây cần phải được coi là nhiệm vụ trọng tâm của các bộ ngành, chứ không thể chỉ dừng lại ở giai đoạn nghiên cứu, cân nhắc áp dụng như hiện nay.

VỀ WEBSITE CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

Các địa phương cần tiếp tục tăng cường công khai minh bạch thông tin trên website của địa phương, đặc biệt là việc đăng tải đầy đủ các thông tin như các quy hoạch, kế hoạch phát triển của địa phương, các dự án đầu tư công, đấu thầu, các dự án kêu gọi đầu tư, các dự án đối tác công tư. Những thông tin về phản hồi, đánh giá, phản ánh vướng mắc kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp cũng cần được chú ý đăng tải, ví dụ như đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về các thủ tục hành chính của địa phương. Ngoài ra, danh sách các đối tượng bị thanh kiểm tra theo kế hoạch cũng cần được đăng tải trên website của các cơ quan nhà nước.

VỀ CẢI CÁCH TƯ PHÁP

Hiện nay, nhiều doanh nghiệp đánh giá rằng tốc độ cải cách tư pháp chậm hơn so với tốc độ cải cách hành chính. Cải cách trong phạm vi quản lý của Toà án đã có nhiều bước tiến, song giai đoạn thi hành án vẫn chưa được chú trọng. Thời gian tới, cần tiếp tục các biện pháp cải cách tư pháp, đặc biệt là triển khai các biện pháp đã được đề ra như thủ tục rút gọn trong tố tụng dân sự, toà án điện tử. Lĩnh vực thi hành án dân sự cũng cần đặt ra những chỉ tiêu rõ ràng hơn như thời gian thi hành án trung bình, tỷ lệ án thi hành thành công trên tổng số đơn thi hành án.

BỘ CÔNG THƯƠNG - NHÀ XUẤT BẢN CÔNG THƯƠNG
Giấy phép xuất bản Số: 146/QĐ-NXBCT, ngày 16 tháng 11 năm 2018
In 1200 cuốn, khổ 18,5x25,5cm tại Công ty TNHH Thương mại Quảng cáo Hưng Phát Thịnh

PHÒNG THƯƠNG MẠI VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM
Ban Pháp chế
Số 9 Đào Duy Anh, Đống Đa, Hà Nội
Điện thoại: (024) 35770632 Fax: (024) 3577 1459
Email: xdphapluat@vcci.com.vn, xdphapluat.vcci@gmail.com