

VOCI



USAID  
TỪ NHÂN DÂN MỸ

# CẨM NANG ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP

## VÀ MỘT SỐ THỰC TIỄN TỐT TẠI VIỆT NAM



## Nhóm nghiên cứu

1. Đậu Anh Tuấn
2. Phạm Ngọc Thạch
3. Lê Thanh Hà
4. Nguyễn Ngọc Lan
5. Nguyễn Thị Thu Hằng



# **CẨM NANG**

## **ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP**

VÀ MỘT SỐ THỰC TIỄN TỐT TẠI VIỆT NAM

Hà Nội, tháng 9 năm 2016

# MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	6
TỪ VIẾT TẮT	7
<b>1. GIỚI THIỆU CUỐN CẨM NANG ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP</b>	<b>8</b>
Tại sao cần tới cuốn cẩm nang về đối thoại doanh nghiệp?	9
Mục tiêu của cuốn cẩm nang	9
Cuốn cẩm nang này dành cho ai?	9
Cách thức xây dựng cuốn cẩm nang?	10
Nội dung chính của cuốn cẩm nang	10
Tham khảo thông tin chi tiết thêm ở đâu?	10
<b>2. ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP VÀ LỢI ÍCH CỦA ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP</b>	<b>11</b>
Đối thoại doanh nghiệp là gì?	12
Lợi ích chung của đối thoại doanh nghiệp	12
Cộng đồng doanh nghiệp có lợi ích gì?	13
Chính quyền thu được lợi ích gì?	13
<b>3. ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP CÓ THỂ TIỀM ẨN NHỮNG RỦI RO NÀO?</b>	<b>15</b>
Tạo cơ hội tìm kiếm đặc lợi	16
Bị chi phối bởi các doanh nghiệp lớn	16
Nguy cơ trở thành hoạt động mang tính hình thức	17
Quá phụ thuộc vào một cá nhân	18
Trùng lặp nội dung với các cuộc đối thoại khác	18

<b>4. CĂN CỨ TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP</b>	<b>19</b>
Những định hướng chính trị	20
Các quy định pháp luật	21
<b>5. QUY TRÌNH ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP VÀ MỘT SỐ LƯU Ý KHI TIẾN HÀNH</b>	<b>28</b>
Quy trình đối thoại gồm những bước nào?	29
Cần làm những gì trong giai đoạn chuẩn bị?	29
Bước vào đối thoại cần lưu ý những vấn đề nào?	30
Xử lý công việc sau đối thoại	31
Theo dõi và đánh giá sau đối thoại	31
<b>6. THỰC TIỄN ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP TẠI VIỆT NAM</b>	<b>33</b>
Từ cách thức đối thoại thông thường trước đây	34
Đối thoại doanh nghiệp dần gắn kết chặt chẽ với việc cải thiện môi trường kinh doanh	37
Đang xuất hiện nhiều cách làm sáng tạo	39
<b>7. MỘT SỐ THỰC TIỄN TỐT TRONG ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP</b>	<b>41</b>
Hội nghị Đối thoại doanh nghiệp	42
Mô hình Café Doanh nhân tại Đồng Tháp	42
Đối thoại qua mạng	45
Mô hình Bác sĩ doanh nghiệp tại Bắc Ninh	49
Mô hình hỗ trợ doanh nghiệp của Bình Thuận	53
<b>THAY LỜI KẾT</b>	<b>58</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	<b>59</b>
Phụ lục 1: Các phương pháp tham vấn ý kiến doanh nghiệp	60
Phụ lục 2: Một số lưu ý trong quá trình tham vấn doanh nghiệp	64



## LỜI NÓI ĐẦU

Kết quả khảo sát các doanh nghiệp trong khu vực kinh tế tư nhân tại Việt Nam qua điều tra Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) trong nhiều năm cho thấy, các doanh nghiệp đánh giá đối thoại doanh nghiệp là kênh phổ biến và hiệu quả nhất để phản ánh các khó khăn, vướng mắc trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, cũng như đưa ra các kiến nghị nhằm cải thiện môi trường kinh doanh.

Tại Việt Nam, việc tiến hành đối thoại doanh nghiệp trong thời gian qua đã có nhiều chuyển biến tích cực. Thay vì những kiểu đối thoại hình thức với sự tham gia dè dặt của các doanh nghiệp, một số tỉnh, thành phố đang từng bước tiến hành đối thoại doanh nghiệp theo hướng thực chất, đi vào giải quyết căn bản những khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp, đồng thời có những kiến nghị tới các bộ, ngành trung ương để có những điều chỉnh chính sách, pháp luật phù hợp thực tiễn. Không chỉ dừng ở cấp cấp tỉnh, mà một số tỉnh đã tiến hành đối thoại doanh nghiệp tại cấp huyện, thị xã. Đối thoại doanh nghiệp cũng không chỉ tập trung vào những vấn đề chung, mà còn được tiến hành theo chuyên đề, trong từng lĩnh vực cụ thể. Bên cạnh việc tiến hành theo hình thức hội nghị, tọa đàm, một số tỉnh đã thực hiện đối thoại một cách thân thiện, cởi mở hơn qua các hoạt động như café doanh nhân, hoặc qua các trang đối thoại trực tuyến giữa chính quyền và doanh nghiệp.

Dù vậy, đối thoại doanh nghiệp vẫn đang là cách làm riêng của một vài địa phương và hiện nay vẫn chưa có những hướng dẫn chi tiết về đối thoại doanh nghiệp để nhiều tỉnh, thành phố khác có thể dễ dàng vận dụng. Do đó, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) trân trọng giới thiệu cuốn “ Cẩm nang hướng dẫn đối thoại doanh nghiệp và một số thực tiễn tốt tại Việt Nam” trên cơ sở khái quát hóa đặc điểm hoạt động đối thoại doanh nghiệp, cung cấp thông tin về những kinh nghiệm, mô hình đối thoại hiệu quả ở một số địa phương. Cuốn cẩm nang được thực hiện với sự hỗ trợ của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ tại Việt Nam (USAID). Nhóm nghiên cứu hi vọng rằng ấn phẩm này có thể trở thành một tài liệu tham khảo hữu ích cho các bên có liên quan trong việc thực hiện đối thoại doanh nghiệp, qua đó góp phần cải thiện môi trường kinh doanh và thúc đẩy sự phát triển kinh tế của các tỉnh, thành phố tại Việt Nam.

## TỪ VIẾT TẮT

<b>DN</b>	Doanh nghiệp
<b>DNNN</b>	Doanh nghiệp nhà nước
<b>DNNVV</b>	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
<b>ĐBSCL</b>	Đồng bằng sông Cửu Long
<b>HĐND</b>	Hội đồng nhân dân
<b>HHDN</b>	Hiệp hội doanh nghiệp
<b>TTHC</b>	Thủ tục hành chính
<b>TTXT</b>	Trung tâm Xúc tiến
<b>UBND</b>	Ủy ban nhân dân
<b>VCCI</b>	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam



1

**GIỚI THIỆU CUỐN  
CẨM NANG ĐỐI THOẠI  
DOANH NGHIỆP**



## **TẠI SAO CẦN TỐI CUỐN CẨM NANG VỀ ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP?**

Thành quả phát triển kinh tế - xã hội chỉ có thể đạt được một cách bền vững nếu dựa trên việc xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật tốt, đảm bảo sự tham vấn của các bên có liên quan.

Một trong nhiều cách thức góp phần xây dựng các chính sách, pháp luật tốt liên quan tới doanh nghiệp chính là việc tăng cường tham vấn giữa Nhà nước (khu vực công) và cộng đồng doanh nghiệp (khu vực tư), từ đó tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp, cải thiện môi trường kinh doanh, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Tại Việt Nam, việc tham vấn giữa Nhà nước và cộng đồng doanh nghiệp thường được tiến hành thông qua hình thức đối thoại doanh nghiệp. Nhiều diễn đàn đối thoại doanh nghiệp đã được tổ chức, ở cả cấp trung ương và cấp địa phương. Tuy nhiên cho tới nay vẫn thiếu vắng những tài liệu hướng dẫn để có thể tổ chức một cách hiệu quả những cuộc đối thoại này.

## **MỤC TIÊU CỦA CUỐN CẨM NANG**

Cuốn cẩm nang này hướng tới việc tạo lập môi trường kinh doanh thuận lợi tại các tỉnh, thành phố của Việt Nam thông qua việc giới thiệu những thực tiễn tốt của hoạt động đối thoại doanh nghiệp tại một số địa phương trong nước.

Với mong muốn chia sẻ thông tin và cách làm từ thực tiễn của các tỉnh, thành phố khác nhau tại Việt Nam, nhóm nghiên cứu hi vọng rằng ấn phẩm này có thể trở thành một tài liệu tham khảo hữu ích cho các bên có liên quan (chính quyền, hiệp hội doanh nghiệp...) trong việc thực hiện đối thoại doanh nghiệp, qua đó góp phần cải thiện môi trường kinh doanh và thúc đẩy sự phát triển kinh tế của các tỉnh, thành phố tại Việt Nam.

## **CUỐN CẨM NANG NÀY DÀNH CHO AI?**

Cuốn cẩm nang này trước hết dành cho các hội, hiệp hội doanh nghiệp Việt Nam và cơ quan nhà nước các cấp - những chủ thể chính hiện đang tiến hành hoặc dự định tiến hành các cuộc đối thoại doanh nghiệp tại Việt Nam - về cách thức tiến hành đối thoại. Bên cạnh đó, cuốn cẩm nang cũng cung cấp thông tin tới các doanh nghiệp, doanh nhân - những người tham gia quan trọng trong các cuộc đối thoại này - về cách thức tham gia đối thoại hiệu quả. Cuốn cẩm nang còn chia sẻ thông tin tới các nhà tài trợ trong các dự án phát triển, nhằm đưa ra các hoạt động phù hợp hỗ trợ cải thiện môi trường kinh doanh tại Việt Nam.



## CÁCH THỨC XÂY DỰNG CUỐN CẨM NANG?

Cuốn cẩm nang này do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) xây dựng, với sự hỗ trợ của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID). Đây là một sản phẩm trong khuôn khổ Dự án Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) do VCCI và USAID hợp tác triển khai từ năm 2005 tới nay, nhằm đánh giá chất lượng điều hành kinh tế của các tỉnh thành phố để thúc đẩy phát triển doanh nghiệp.

Cuốn cẩm nang là kết quả tổng hợp từ thực tế của nhiều chuyên gia tới từ các hội, hiệp hội doanh nghiệp và cán bộ VCCI tới từ nhiều Chi nhánh, Văn phòng đại diện trên cả nước. Nhóm nghiên cứu cũng thu thập thông tin từ báo chí về việc tiến hành đối thoại doanh nghiệp tại Việt Nam, cũng như qua những trải nghiệm thực tế của các cán bộ Dự án PCI trong quá trình tham gia các hội nghị đối thoại doanh nghiệp tại nhiều tỉnh, thành phố và các diễn đàn quốc gia mà đại diện nhóm có cơ hội tham dự và trình bày kết quả nghiên cứu. Một nguồn quan trọng cho việc xây dựng cuốn cẩm nang này là những tham khảo có chọn lọc các tài liệu nước ngoài về đối thoại doanh nghiệp.

## NỘI DUNG CHÍNH CỦA CUỐN CẨM NANG

Ngoài phần mở đầu và kết luận, cuốn cẩm nang giới thiệu lợi ích của đối thoại doanh nghiệp, những căn cứ để tiến hành đối thoại doanh nghiệp, quy trình đối thoại doanh nghiệp cũng như những lưu ý cụ thể trong quá trình triển khai đối thoại. Bên cạnh đó, cuốn cẩm nang khái quát bức tranh về tình hình đối thoại doanh nghiệp tại Việt Nam, chọn lọc và giới thiệu những sáng kiến, thực tiễn tốt trong đối thoại doanh nghiệp tại Việt Nam, nhằm cung cấp thêm thông tin cũng như bài học kinh nghiệm cho các chủ thể tiến hành.

## THAM KHẢO THÔNG TIN CHI TIẾT THÊM Ở ĐÂU?

Vì những lý do khách quan, cuốn cẩm nang này chưa có điều kiện truyền tải đầy đủ các thông tin về mô hình, cách thức thực hiện đối thoại doanh nghiệp ở các tỉnh, thành phố tại Việt Nam. Để có thông tin chi tiết và cập nhật hơn về đối thoại doanh nghiệp tại Việt Nam, độc giả có thể truy cập thêm trang thông tin của Dự án Chỉ số PCI: [www.pcivietnam.vn](http://www.pcivietnam.vn), cũng như từ các nguồn thông tin, báo chí khác.



# 2

**ĐỐI THOẠI  
DOANH NGHIỆP  
VÀ LỢI ÍCH CỦA  
ĐỐI THOẠI  
DOANH NGHIỆP**



## ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP LÀ GÌ?

Đối thoại doanh nghiệp là việc thảo luận giữa khu vực nhà nước và khu vực tư nhân về các vấn đề liên quan đến xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật liên quan tới kinh tế của chính quyền ở các cấp trung ương và địa phương, nhằm hướng tới tạo lập một môi trường kinh doanh thuận lợi.

Triển khai đối thoại doanh nghiệp là một trong những cách thức nhằm xây dựng được chính sách, pháp luật có chất lượng tốt, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, thúc đẩy sự phát triển của doanh nghiệp. Hay nói cách khác, đó là việc lựa chọn một chính sách, pháp luật tốt nhất, trên cơ sở cân nhắc cẩn trọng lợi ích của các bên có liên quan, vì lợi ích chung của xã hội. Thông qua các cuộc đối thoại doanh nghiệp, cơ quan hoạch định và thực thi chính sách có thể xác định được những ảnh hưởng tích cực và tiêu cực của một chính sách, pháp luật, là tiền đề cho việc hoàn thiện chính sách, pháp luật sao cho có thể tạo lập được môi trường kinh doanh minh bạch, thông thoáng, bình đẳng...

Các cuộc đối thoại doanh nghiệp có thể được thực hiện theo sáng kiến của chính quyền, các tổ chức đại diện cộng đồng doanh nghiệp như hội, hiệp hội và chính những doanh nghiệp chịu tác động của một chính sách, quy định pháp luật cụ thể.

Nội dung đối thoại tương đối đa dạng. Có thể tập trung vào các vấn đề vĩ mô liên quan tới môi trường sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp, như các chính sách phát triển kinh tế, phát triển cộng đồng doanh nghiệp hay những vấn đề cụ thể (quy định pháp luật, thủ tục hành chính) liên quan trực tiếp đến thực tiễn sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

*Tóm lại, đối thoại doanh nghiệp trong khuôn khổ cuốn cẩm nang này là đối thoại giữa chính quyền và doanh nghiệp về các vấn đề liên quan đến cải thiện môi trường kinh doanh, vì lợi ích chung của xã hội.*

## LỢI ÍCH CHUNG CỦA ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP

Đối thoại doanh nghiệp hướng tới mục tiêu chung là cải thiện môi trường kinh doanh. Việc tiến hành đối thoại doanh nghiệp đem lại những lợi ích đối với cả chính quyền và cộng đồng doanh nghiệp như sau<sup>1</sup>:

- Góp phần nhận diện tốt hơn những nút thắt, những vấn đề của môi trường kinh doanh hiện tại cũng như việc thiết kế các biện pháp cải cách đáp ứng sự phát triển của kinh tế - xã hội.

---

<sup>1</sup> Benjamin Herzberg and Andrew Wright (2006, cập nhật 2016), The Public-Private Dialogue Handbook: A Toolkit for Business Environment Reformers (Cẩm nang đối thoại công tư: Công cụ dành cho các nhà cải cách môi trường kinh doanh), DFID, Ngân hàng thế giới, IFC, Trung tâm phát triển OECD

- Nâng cao tính khả thi của các chính sách, pháp luật được ban hành. Chỉ khi doanh nghiệp hiểu rõ chính quyền muốn đạt được mục đích gì từ các kế hoạch, biện pháp cải cách, thì họ mới dễ dàng chấp nhận và tuân thủ tốt hơn trên thực tế.
- Tăng cường tính minh bạch, quản trị tốt và nâng cao trách nhiệm giải trình trong quá trình thực thi chính sách, pháp luật.
- Tạo môi trường kinh doanh thuận lợi bằng việc ủng hộ các sáng kiến cải cách, tạo động lực cũng như thúc đẩy tiến trình cải cách.
- Xây dựng lòng tin và nhận thức chung giữa khu vực công và khu vực tư - hai đối tác chính của quá trình phát triển.

Việc tiến hành đối thoại cũng có một số lợi ích cụ thể đối với từng chủ thể tham gia vào hoạt động này:

### **CỘNG ĐỒNG DOANH NGHIỆP CÓ LỢI ÍCH GÌ?**

- Có cơ hội để phản ánh những khó khăn, vướng mắc từ cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính...
- Có được kênh chính thức xử lý vướng mắc, khó khăn từ cơ chế, chính sách và thực thi chính sách cho cộng đồng doanh nghiệp.
- Được cung cấp, cập nhật thông tin về cơ chế, chính sách liên quan đến cộng đồng doanh nghiệp, để từ đó tận dụng tốt hơn những ưu đãi, hỗ trợ (nếu có) và tuân thủ tốt hơn các quy định pháp luật.
- Có thể chuẩn bị chiến lược hoặc kế hoạch kinh doanh dài hạn của doanh nghiệp tốt hơn nhờ việc nắm bắt thông tin qua đối thoại doanh nghiệp, và hiểu rõ hơn những định hướng, chiến lược cũng như những yêu cầu về mặt thể chế, chính sách.

### **CHÍNH QUYỀN THU ĐƯỢC LỢI ÍCH GÌ?**

- Nắm bắt kịp thời những vướng mắc, khó khăn của cộng đồng doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, từ đó có thể tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của cộng đồng doanh nghiệp (xác lập được kênh, cơ chế giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp sau đối thoại).
- Có được kênh nắm bắt thông tin trực tiếp từ cộng đồng doanh nghiệp, qua đó có thể đánh giá tác động của việc ban hành và thực thi những quy định có liên quan tới doanh nghiệp.
- Thu thập được ý kiến của đối tượng chịu tác động (doanh nghiệp) nhằm hoàn thiện những chính sách, pháp luật có liên quan đến cộng đồng doanh nghiệp.



- Truyền tải được các thông tin cập nhật về cơ chế, chính sách tới khu vực doanh nghiệp, tăng cường ý thức tuân thủ pháp luật, thực hiện các quy định, chính sách của doanh nghiệp.
- Có cơ hội để giải trình rõ những lý do về việc lựa chọn một chính sách, quy định cụ thể liên quan tới doanh nghiệp.
- Cập nhật, thông tin cho doanh nghiệp những chương trình, nỗ lực cải cách nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho cộng đồng doanh nghiệp, trong đó có khu vực kinh tế tư nhân, mà các cơ quan nhà nước đang thực hiện.
- Xây dựng thái độ tích cực của lãnh đạo chính quyền, nhất là các cán bộ trực tiếp giải quyết các thủ tục hành chính hoặc công việc khác liên quan tới cộng đồng doanh nghiệp.
- củng cố niềm tin của cộng đồng doanh nghiệp về quyết tâm và hành động thực tiễn của chính quyền trong việc tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho khu vực doanh nghiệp, đặc biệt là khu vực tư nhân hoạt động trên địa bàn hoặc trong một ngành nhất định.



3

**ĐỐI THOẠI  
DOANH NGHIỆP  
CÓ THỂ TIỀM ẨN  
NHỮNG RỦI RO NÀO?**



Đối thoại doanh nghiệp không phải là *phương thức vạn năng* trong việc tạo lập môi trường kinh doanh thuận lợi. Nếu triển khai không tốt, đối thoại doanh nghiệp sẽ gây nên sự lãng phí về thời gian và nguồn lực của các bên tham gia, và thậm chí nó còn làm cho các vấn đề định giải quyết trở nên trầm trọng hơn. Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) đã xác định một số **rủi ro** chính liên quan tới đối thoại doanh nghiệp, đồng thời chỉ ra những biện pháp giảm thiểu rủi ro:

### TẠO CƠ HỘI TÌM KIẾM ĐẶC LỢI

Đối thoại doanh nghiệp có thể **tạo cơ hội tìm kiếm đặc lợi**. Đối thoại doanh nghiệp tạo ra cả cơ hội cũng như rủi ro khi sự tương tác giữa chính quyền và xã hội không chặt chẽ.

- Nếu thực hiện tốt, nó có thể giúp tăng cường tiếng nói cho những bên có liên quan, nhất là những bên yếu thế, tới chính quyền và có thể giúp chính quyền nắm bắt thông tin từ thực tiễn tốt hơn, để từ đó cải thiện chất lượng của công tác hoạch định và thực thi chính sách.
- Tuy nhiên, khi thực hiện không tốt, đối thoại doanh nghiệp lại tạo ra rủi ro khi trao cơ hội cho một vài nhóm lợi ích không mang tính đại diện, củng cố mối quan hệ giữa các doanh nghiệp thân hữu và một số cán bộ chính quyền và do vậy, dẫn tới việc chính thức hóa các chính sách có chất lượng kém. Điều này thể hiện tương đối rõ trong việc hình thành các chính sách bảo hộ ngành, khi việc chỉ tiến hành đối thoại với những doanh nghiệp trong cùng một ngành trong quá trình xây dựng chính sách sẽ có thể dẫn tới rủi ro này.
- Để giảm thiểu rủi ro này, cần đảm bảo xây dựng cơ chế đối thoại minh bạch, có sự tham gia rộng rãi của nhiều bên có liên quan, cũng như có cơ chế giám sát, cùng quy định về trách nhiệm giải trình rõ ràng.

### BỊ CHI PHỐI BỞI CÁC DOANH NGHIỆP LỚN

Nếu không có nỗ lực đặc biệt để có sự tham gia của các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) và những doanh nghiệp trong một địa phương hoặc một ngành vào cuộc đối thoại, thì các cuộc đối thoại doanh nghiệp có thể **bị chi phối bởi các doanh nghiệp lớn** hoặc chỉ những doanh nghiệp ở một vài trung tâm kinh tế lớn.

- Thông thường, tổ chức đối thoại có sự tham gia của một số doanh nghiệp lớn dễ hơn nhiều so với việc có sự tham gia của nhiều DNNVV: Công tác tổ chức là dễ dàng hơn, vì chỉ cần mời một số đại diện doanh nghiệp lớn có tên tuổi; Bản thân cuộc đối thoại cũng đơn giản hơn, vì số đối tượng tham gia càng ít, càng dễ tìm tiếng nói chung.
- Do việc thu hút sự tham gia của các DNNVV là rất khó khăn, nên tới nay vẫn không ít cơ quan nhà nước thường chỉ tham vấn một số doanh nghiệp lớn.



Điều đó dẫn tới **lợi ích của các DNNVV hầu như ít được thể hiện** trong các cuộc đối thoại. Một thực tế khác là ở nhiều nước, không ít hiệp hội doanh nghiệp lại là “sân chơi” của những doanh nghiệp lớn, do vậy các DNNVV thường rơi vào tình thế đứng ngoài các cuộc đối thoại.

- Để giảm thiểu rủi ro trên, có thể áp dụng các biện pháp sau:
  - o Tăng cường vai trò và hiệu quả hoạt động của hiệp hội doanh nghiệp, đảm bảo đại diện toàn diện hơn cho lợi ích và quan điểm của DNNVV trong các buổi đối thoại.
  - o Một lựa chọn khác là tìm kiếm thông tin đầu vào trực tiếp từ các DNNVV. Các hiệp hội hoặc cơ quan nhà nước tổ chức đối thoại cần tạo lập kênh thu thập thông tin trực tiếp từ các doanh nghiệp, trong đó có biện pháp khuyến khích sự tham gia của các DNNVV.

### NGUY CƠ TRỞ THÀNH HOẠT ĐỘNG MANG TÍNH HÌNH THỨC

Nếu việc lập kế hoạch kém và thiếu trọng điểm, các cuộc đối thoại doanh nghiệp có nguy cơ trở thành **đối thoại hình thức**, không đem lại lợi ích cho việc xây dựng môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi. Kiểu đối thoại như vậy thường dẫn tới sự mất lòng tin và thậm chí là trao cơ hội cho những nhóm cản trở cải cách và làm chậm tiến trình cải cách.

- Kiểu đối thoại như vậy thường có những biểu hiện như lãnh đạo phát biểu dài dòng, thiếu trọng điểm, không có cam kết thực chất và cụ thể nào được đưa ra, mọi người không quan tâm và số lượng người tham gia sụt giảm qua các lần tổ chức....
- Để giảm rủi ro này, các bên tham gia tổ chức đối thoại cần:
  - o Xác định rõ mục tiêu, chuẩn bị chiến lược và các ưu tiên cụ thể cho đối thoại doanh nghiệp.
  - o Chương trình hội nghị cần rõ ràng, chi tiết, có nội dung cụ thể để dễ dàng thảo luận và từ đó có thông tin cho việc lựa chọn giải pháp.
  - o Cần truyền thông rộng rãi về cuộc đối thoại trước khi sự kiện đối thoại diễn ra, để công khai các mục tiêu của đối thoại, cũng là cách để các bên nghiêm túc hơn trong quá trình tham gia đối thoại.
  - o Một giải pháp khác để tránh tình trạng này là thay đổi thành phần của ban tổ chức, hoặc thậm chí thay đổi các tổ công tác, thành lập các nhóm mới. Hoặc thậm chí là thay đổi cơ chế tổ chức đối thoại doanh nghiệp, lập diễn đàn đối thoại mới.

### QUÁ PHỤ THUỘC VÀO MỘT CÁ NHÂN

Nếu như quá gắn với một cá nhân cụ thể, một cuộc đối thoại doanh nghiệp có nguy cơ trở thành **quá phụ thuộc vào một cá nhân**. Trong trường hợp cá nhân



đó giảm sút sự quan tâm, hoặc gặp rắc rối về hình ảnh, thì những cuộc đối thoại tiếp theo sẽ khó tránh khỏi đổ vỡ.

- Không tránh khỏi việc tổ chức đối thoại thường dựa vào mức độ cam kết và sự nhiệt thành của một cá nhân quan trọng. Nhiều khi, sự tham gia của một lãnh đạo cao cấp trong chính quyền thường được coi một trong những nhân tố để đối thoại thành công. Tuy nhiên, việc xây dựng cơ chế đối thoại quá dựa vào một cá nhân như vậy lại tiềm ẩn nguy cơ đáng kể, nếu mối quan tâm của họ giảm sút.
- Giải pháp cho việc giảm thiểu rủi ro này là phải xây dựng mối quan hệ đối tác, hợp tác với sự tham gia của nhiều bên, trong đó đảm bảo phù hợp mục tiêu chung của đối thoại doanh nghiệp. Cũng có thể cần phải thiết lập cơ chế đối thoại chính thức (như thỏa thuận đối thoại định kỳ giữa UBND tỉnh, thành phố với hội, hiệp hội doanh nghiệp của tỉnh), đây sẽ là cách thức giữ được cơ chế đối thoại chính thức bền vững, kể cả khi ban lãnh đạo thay đổi.

### TRÙNG LẬP NỘI DUNG VỚI CÁC CUỘC ĐỐI THOẠI KHÁC

Nếu thiếu sự điều phối hiệu quả giữa các đơn vị hoặc những cơ chế đối thoại khác, việc tổ chức đối thoại có thể dẫn tới trùng lặp về nội dung với nhiều cuộc đối thoại khác, từ đó làm tăng thêm gánh nặng tham gia cho các bên.

- Điều nghịch lý là một số cơ chế đối thoại thành công lại trở thành “nạn nhân” của chính nó. Một số tổ chức khác cố gắng sao chép ý tưởng, lặp lại các cuộc đối thoại tương tự, hoặc rơi vào “lối mòn” trong việc tổ chức, dẫn tới tạo thêm nhiều gánh nặng tham gia cho các cá nhân, gây nhầm lẫn trong việc thông tin, liên lạc và cuối cùng làm giảm uy tín của những diễn đàn đối thoại đã đạt được thành công trước đó.
- Nếu như các cơ chế đối thoại doanh nghiệp được thiết lập như một sáng kiến, tách biệt khỏi những cơ chế đối thoại đang tồn tại, thì bản thân cơ chế đối thoại mới sẽ gặp nhiều khó khăn để cạnh tranh ảnh hưởng đối với những cơ chế đối thoại hiện hữu đã thành công. Thực vậy, một cơ chế đối thoại hoàn toàn mới chỉ cần thiết khi những cơ chế hiện tại có những khiếm khuyết không thể nào khắc phục.
- Minh bạch trong quá trình triển khai và thu hút sự tham gia của các bên có liên quan với sự điều phối các hoạt động tránh trùng lặp về chủ đề, nội dung, đối tượng... sẽ là điều cần thiết để giảm thiểu rủi ro này.



4

**CĂN CỨ  
TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI  
DOANH NGHIỆP**



## NHỮNG ĐỊNH HƯỚNG CHÍNH TRỊ

**Báo cáo chính trị của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XI năm 2016 tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII** của Đảng Cộng sản Việt Nam đã xác định cần đổi mới mô hình tăng trưởng chuyển mạnh từ chủ yếu dựa vào xuất khẩu và vốn đầu tư sang phát triển đồng thời dựa cả vào vốn đầu tư, xuất khẩu và thị trường trong nước. Báo cáo đã chỉ rõ:

- Mọi doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế đều phải hoạt động theo cơ chế thị trường, bình đẳng và cạnh tranh theo pháp luật. Khuyến khích đẩy mạnh quá trình khởi nghiệp kinh doanh. Có chính sách thúc đẩy phát triển các doanh nghiệp Việt Nam cả về số lượng và chất lượng, thật sự trở thành lực lượng nòng cốt, đi đầu trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa.
- Bảo đảm quyền tự do kinh doanh các lĩnh vực mà luật pháp không cấm; xây dựng, thực thi đồng bộ, hiệu quả cơ chế hậu kiểm, tiếp tục hoàn thiện pháp luật về cạnh tranh, tăng cường tính minh bạch đối với độc quyền nhà nước và độc quyền doanh nghiệp, kiểm soát độc quyền kinh doanh. Hoàn thiện thể chế bảo vệ nhà đầu tư, quyền sở hữu và quyền tài sản. Hoàn thiện pháp luật phá sản doanh nghiệp theo cơ chế thị trường.

Để đảm bảo thực hiện các mục tiêu về phát triển kinh tế-xã hội, Báo cáo chính trị tại phần XII- Phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc đã nhấn mạnh tới trách nhiệm tham gia đối thoại của các cấp ủy đảng, chính quyền:

- Các cấp ủy đảng và chính quyền phải **thường xuyên đối thoại**, lắng nghe, học hỏi, tiếp thu ý kiến, giải quyết các khó khăn, vướng mắc và yêu cầu chính đáng của nhân dân; tin dân, tôn trọng, lắng nghe những ý kiến khác; có hình thức, cơ chế, biện pháp cụ thể, thích hợp để nhân dân bày tỏ chính kiến, nguyện vọng và thực hiện quyền làm chủ của mình thông qua Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân; trân trọng, tôn vinh những đóng góp, cống hiến của nhân dân.

Đặc biệt, tại mục XIII - Phát huy dân chủ xã hội chủ nghĩa, bảo đảm thực hiện quyền làm chủ của nhân dân, Báo cáo Chính trị đã xác định phương hướng:

- Tiếp tục phát huy dân chủ xã hội chủ nghĩa... Mọi đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước phải xuất phát từ nguyện vọng, quyền và lợi ích chính đáng của nhân dân, **được nhân dân tham gia ý kiến**.
- Bảo đảm để nhân dân **tham gia ở tất cả các khâu của quá trình đưa ra những quyết định** liên quan đến lợi ích, cuộc sống của nhân dân, từ nêu sáng kiến, tham gia thảo luận, tranh luận đến giám sát quá trình thực hiện."

Trước đó, **Nghị quyết số 09-NQ, TW** ngày 9 tháng 12 năm 2011 của Bộ Chính trị Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam về xây dựng và phát huy vai trò của đội

ngũ doanh nhân Việt Nam trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế là một văn kiện chính sách quan trọng, làm nền tảng cho việc xây dựng các chính sách pháp luật liên quan đến cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam. Nghị quyết 09 đã xác định rõ nhiệm vụ “tạo môi trường sản xuất, kinh doanh bình đẳng và thuận lợi cho doanh nhân”, mà cụ thể hơn là: “Xây dựng và thực hiện tốt **cơ chế đối thoại, tham vấn ý kiến của doanh nhân** trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, phát triển kinh tế vùng và địa phương.”

Với các tổ chức đại diện cho cộng đồng doanh nghiệp, Nghị quyết 09 đã chỉ rõ:

- Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội và các hiệp hội doanh nghiệp cần quan tâm đến công tác vận động chính trị trong đội ngũ doanh nhân bằng nhiều hình thức thích hợp; **tập hợp, phản ánh ý kiến, nguyện vọng của đội ngũ doanh nhân; tham mưu cho Đảng, Nhà nước về các chính sách kinh tế - xã hội;...**
- **Tăng cường hợp tác, tham vấn, đối thoại** giữa Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam và các hiệp hội doanh nghiệp với các cơ quan quản lý nhà nước; tạo điều kiện cho các doanh nhân, hiệp hội doanh nghiệp tham gia vào việc xây dựng, triển khai các quy hoạch phát triển ngành hàng, kinh tế vùng và địa phương...

Đối với các cấp ủy đảng, Nghị quyết 09 cũng đã nêu ra yêu cầu cụ thể:

- Các cấp ủy đảng thường xuyên quan tâm xây dựng và phát triển đội ngũ doanh nhân; chỉ đạo triển khai thực hiện chiến lược phát triển đội ngũ doanh nhân.... **Thường xuyên lắng nghe và tham vấn ý kiến của doanh nhân trong phát triển kinh tế - xã hội của ngành, địa phương.** Quan tâm lãnh đạo đẩy mạnh cải cách hành chính, giảm phiền hà, sách nhiễu trong việc thực hiện các thủ tục hành chính đối với doanh nghiệp, doanh nhân.

Đây là những định hướng chính trị quan trọng cho việc triển khai và đẩy mạnh thực hiện hoạt động đối thoại doanh nghiệp tại các cấp, đặc biệt ở các địa phương.

## CÁC QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT

Cùng với việc ghi nhận quyền làm chủ của Nhân dân, công nhận, tôn trọng, bảo vệ và bảo đảm quyền con người, quyền công dân, Hiến pháp Việt Nam năm 2013 đã dành 1 điều quy định về việc công dân tham gia thảo luận và kiến nghị với cơ quan nhà nước. Cụ thể:

**Điều 28**

1. Công dân có quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia **thảo luận và kiến nghị** với cơ quan nhà nước về các vấn đề của cơ sở, địa phương và cả nước.
2. Nhà nước tạo điều kiện để công dân tham gia quản lý nhà nước và xã hội; công khai, minh bạch trong việc tiếp nhận, phản hồi ý kiến, kiến nghị của công dân.

Tại Việt Nam, tham vấn ý kiến người dân, doanh nghiệp là một yêu cầu bắt buộc đối với các cơ quan nhà nước trong quá trình xây dựng pháp luật. Cụ thể, **Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015** đã ghi nhận rõ tại Điều 6:

**Điều 6. Tham gia góp ý kiến xây dựng văn bản quy phạm pháp luật**

1. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, các tổ chức thành viên khác của Mặt trận và các cơ quan, tổ chức khác, cá nhân có quyền và được tạo điều kiện góp ý kiến về đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.
2. Trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, cơ quan, tổ chức chủ trì soạn thảo và cơ quan, tổ chức có liên quan có trách nhiệm tạo điều kiện để các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia góp ý kiến về đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; tổ chức lấy ý kiến của đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của văn bản quy phạm pháp luật.
3. Ý kiến tham gia về đề nghị xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật phải được nghiên cứu, tiếp thu trong quá trình chỉnh lý dự thảo văn bản.

Những quy định cụ thể liên quan tới việc tham vấn doanh nghiệp được quy định cụ thể trong Luật này như sau:

**Bảng 1: Quy định đối với việc lấy ý kiến về văn bản quy phạm pháp luật**

Cơ quan	Quy định của Luật Ban hành VBQPPL
<b>Cơ quan, tổ chức, đại biểu Quốc hội</b>	<p><b>Điều 34. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đại biểu Quốc hội trong việc lập đề nghị xây dựng luật, pháp lệnh</b></p> <p>3. Tổ chức lấy ý kiến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về đề nghị xây dựng luật, pháp lệnh; tổng hợp, nghiên cứu, giải trình, tiếp thu các ý kiến góp ý.</p>
<b>Cơ quan, tổ chức, đại biểu Quốc hội; Bộ, cơ quan ngang bộ</b>	<p><b>Điều 57. Lấy ý kiến đối với dự án luật, pháp lệnh, dự thảo nghị quyết</b></p> <p>1. Trong quá trình soạn thảo văn bản, cơ quan, tổ chức, đại biểu Quốc hội chủ trì soạn thảo phải lấy ý kiến đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của văn bản và cơ quan, tổ chức có liên quan; nêu những vấn đề cần xin ý kiến phù hợp với từng đối tượng lấy ý kiến và xác định, cụ thể địa chỉ tiếp nhận ý kiến; đăng tải toàn văn dự thảo văn bản và tờ trình trên cổng thông tin điện tử quy định tại điểm 1 khoản 1 Điều 36 của Luật này và của cơ quan, tổ chức chủ trì soạn thảo trong thời gian ít nhất là 60 ngày, trừ những văn bản được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn, để các cơ quan, tổ chức, cá nhân góp ý kiến. Trong thời gian dự thảo đang được lấy ý kiến, nếu cơ quan chủ trì soạn thảo chỉnh lý lại dự thảo văn bản mà khác với dự thảo đã đăng tải trước đó thì phải đăng lại dự thảo văn bản đã được chỉnh lý.</p> <p>Đối với trường hợp lấy ý kiến bằng văn bản, cơ quan, tổ chức được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được đề nghị góp ý kiến.</p>
<b>Bộ, cơ quan ngang bộ</b>	<p><b>Điều 86. Lấy ý kiến đối với đề nghị xây dựng nghị định</b></p> <p>Cơ quan lập đề nghị xây dựng nghị định có trách nhiệm sau đây:</p> <p>1. Cơ quan lập đề nghị xây dựng nghị định lấy ý kiến đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của chính sách trong đề nghị xây dựng nghị định và cơ quan, tổ chức có liên quan, nêu những vấn đề cần xin ý kiến phù hợp với từng đối tượng lấy ý kiến và xác định cụ thể địa chỉ tiếp nhận ý kiến;</p> <p>...</p> <p>2. Cơ quan lập đề nghị xây dựng nghị định có thể tổ chức lấy ý kiến trực tiếp, tổ chức hội thảo, tọa đàm để lấy ý kiến về các chính sách dự kiến trong đề nghị xây dựng nghị định;</p>
<b>Bộ, cơ quan ngang bộ</b>	<p><b>Điều 91. Lấy ý kiến đối với dự thảo nghị định</b></p> <p>Trong quá trình soạn thảo nghị định, cơ quan chủ trì soạn thảo phải lấy ý kiến các đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của văn bản và bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ phù hợp quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 57 của Luật này.</p>

<b>Bộ, cơ quan ngang bộ</b>	<p><b>Điều 97. Nhiệm vụ của cơ quan chủ trì soạn thảo quyết định của Thủ tướng Chính phủ</b></p> <p>2. Cơ quan được giao chủ trì soạn thảo có nhiệm vụ sau đây:</p> <p>d) Lấy ý kiến đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của các chính sách trong dự thảo quyết định và cơ quan, tổ chức có liên quan; nêu những vấn đề cần xin ý kiến phù hợp với từng đối tượng lấy ý kiến và xác định cụ thể địa chỉ tiếp nhận ý kiến; đăng tải toàn văn dự thảo quyết định trên Cổng thông tin điện tử của Chính phủ và cổng thông tin điện tử của cơ quan chủ trì soạn thảo dự thảo quyết định trong thời hạn ít nhất là 60 ngày để các cơ quan, tổ chức, cá nhân góp ý kiến.</p>
<b>Bộ, cơ quan ngang bộ</b>	<p><b>Điều 101. Soạn thảo thông tư</b></p> <p>2. Trong quá trình soạn thảo thông tư, bộ, cơ quan ngang bộ chủ trì soạn thảo phải lấy ý kiến đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của văn bản; nêu những vấn đề cần xin ý kiến phù hợp với từng đối tượng lấy ý kiến và xác định cụ thể địa chỉ tiếp nhận ý kiến; đăng tải toàn văn dự thảo trên Cổng thông tin điện tử của Chính phủ và cổng thông tin điện tử của bộ, cơ quan ngang bộ trong thời gian ít nhất là 60 ngày.</p>
<b>HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN CẤP TỈNH</b>	<p><b>Điều 113. Lấy ý kiến về đề nghị xây dựng nghị quyết</b></p> <p>1. Cơ quan đề nghị xây dựng nghị quyết có trách nhiệm lấy ý kiến đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của chính sách trong đề nghị xây dựng nghị quyết và các cơ quan, tổ chức có liên quan; nêu những vấn đề cần xin ý kiến phù hợp với từng đối tượng lấy ý kiến và xác định cụ thể địa chỉ tiếp nhận ý kiến; đăng tải toàn văn hồ sơ đề nghị xây dựng nghị quyết trên cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong thời hạn ít nhất là 30 ngày để các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia ý kiến.</p> <p>Ngoài đăng tải để lấy ý kiến theo quy định tại khoản này, việc lấy ý kiến có thể bằng bình thức lấy ý kiến trực tiếp, gửi dự thảo đề nghị góp ý kiến, tổ chức hội thảo hoặc thông qua phương tiện thông tin đại chúng để các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia ý kiến.</p> <p>2. Khi lấy ý kiến đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của dự thảo nghị quyết thì cơ quan lấy ý kiến có trách nhiệm xác định những vấn đề cần lấy ý kiến và bảo đảm ít nhất là 10 ngày kể từ ngày tổ chức lấy ý kiến để các đối tượng được lấy ý kiến góp ý kiến vào dự thảo nghị quyết. Trong trường hợp cần thiết, cơ quan đề nghị xây dựng nghị quyết tổ chức đối thoại trực tiếp về chính sách với các đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của dự thảo nghị quyết.</p> <p>3. Cơ quan, tổ chức được lấy ý kiến về đề nghị xây dựng nghị quyết có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đề nghị góp ý kiến.</p>



	<p><b>Điều 120. Lấy ý kiến đối với dự thảo nghị quyết</b></p> <p>1. Dự thảo nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh phải được đăng tải toàn văn trên cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong thời hạn ít nhất là 30 ngày để các cơ quan, tổ chức, cá nhân góp ý kiến.</p> <p>2. Cơ quan chủ trì soạn thảo tổ chức lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan.</p> <p>Trong trường hợp lấy ý kiến của đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của nghị quyết thì cơ quan lấy ý kiến có trách nhiệm xác định những vấn đề cần lấy ý kiến và bảo đảm ít nhất là 30 ngày kể từ ngày tổ chức lấy ý kiến để các đối tượng được lấy ý kiến góp ý vào dự thảo văn bản.</p> <p>3. Cơ quan, tổ chức được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được dự thảo văn bản.</p>
<p><b>ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP TỈNH</b></p>	<p><b>Điều 129. Lấy ý kiến về dự thảo quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh</b></p> <p>Cơ quan chủ trì soạn thảo tổ chức lấy ý kiến đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của văn bản và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định tại Điều 120 của Luật này.</p>
<p><b>HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN</b></p>	<p><b>Điều 133. Soạn thảo nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp huyện</b></p> <p>2. Căn cứ vào tính chất và nội dung của dự thảo nghị quyết, cơ quan chủ trì soạn thảo tổ chức lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của nghị quyết.</p> <p>Cơ quan, tổ chức có liên quan được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được dự thảo nghị quyết.</p> <p>Trong trường hợp lấy ý kiến của đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của nghị quyết thì cơ quan, tổ chức lấy ý kiến có trách nhiệm xác định những vấn đề cần lấy ý kiến, địa chỉ tiếp nhận ý kiến và bảo đảm ít nhất là 07 ngày kể từ ngày tổ chức lấy ý kiến để các đối tượng được lấy ý kiến góp ý vào dự thảo nghị quyết.</p> <p><b>Điều 138. Soạn thảo quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện</b></p> <p>2. Căn cứ vào tính chất và nội dung của dự thảo quyết định, cơ quan soạn thảo tổ chức lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của quyết định.</p> <p>Cơ quan, tổ chức có liên quan được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được dự thảo quyết định.</p> <p>Trong trường hợp lấy ý kiến của đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của quyết định thì cơ quan lấy ý kiến có trách nhiệm xác định những vấn đề cần lấy ý kiến và bảo đảm ít nhất là 07 ngày kể từ ngày tổ chức lấy ý kiến để các đối tượng được lấy ý kiến góp ý vào dự thảo quyết định.</p>

<b>HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ</b>	<p><b>Điều 142. Soạn thảo nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp xã</b> 2. Căn cứ vào tính chất và nội dung của dự thảo nghị quyết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tổ chức việc lấy ý kiến và tiếp thu ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, của Nhân dân tại các thôn, làng, buôn, ấp, bản, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khối phố về dự thảo nghị quyết bằng các hình thức thích hợp.</p> <p><b>Điều 144. Soạn thảo quyết định của Ủy ban nhân dân cấp xã</b> 2. Căn cứ vào tính chất và nội dung của dự thảo quyết định, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức việc lấy ý kiến và tiếp thu ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, của Nhân dân tại các thôn, làng, buôn, ấp, bản, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khối phố và chỉnh lý dự thảo quyết định.</p>
--	--

Ngày 16 tháng 5 năm 2016, Chính phủ đã ban hành **Nghị quyết số 35, NQ-CP về hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp đến năm 2020**. Trong đó, giao nhiệm vụ cho các Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Tổ chức đối thoại công khai định kỳ ít nhất hai lần, năm với cộng đồng doanh nghiệp, báo chí để kịp thời nắm bắt và tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho doanh nghiệp trên địa bàn.
- Thành lập và công khai đường dây nóng, hỏi đáp trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố để tiếp nhận phản ánh và hướng dẫn, giải đáp cho doanh nghiệp.

Trong việc tổ chức thực hiện, Nghị quyết 35 cũng yêu cầu Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo chức năng, nhiệm vụ được giao: “Kịp thời tổng hợp các kiến nghị, khó khăn và vướng mắc của doanh nghiệp trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa bàn được giao quản lý để xử lý hoặc chuyển tới cơ quan có thẩm quyền giải quyết.” Nghị quyết cũng yêu cầu các doanh nghiệp “chủ động trong việc trao đổi, phản ánh với các cơ quan quản lý nhà nước để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc”.

Trước đó, Chính phủ cũng đã ban hành loạt **Nghị quyết 19, NQ-CP** năm 2014, 2015 và 2016 về những nhiệm vụ, giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Tại các nghị quyết này, các hiệp hội doanh nghiệp, trong đó, VCCI được giao nhiệm vụ tổ chức thu thập ý kiến của doanh nghiệp, phản ánh tới các cơ quan có thẩm quyền. Cụ thể Nghị quyết 19, NQ-CP ngày 28 tháng 04 năm 2016 của Chính phủ nêu rõ: Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Hội

Luật gia Việt Nam, Liên đoàn Luật sư Việt Nam, các hiệp hội doanh nghiệp, hiệp hội ngành nghề: “Tổ chức thu thập ý kiến phản biện chính sách, những vướng mắc, khó khăn trong thực hiện thủ tục hành chính của các doanh nghiệp, các nhà đầu tư để phản ánh với cơ quan có thẩm quyền tháo gỡ kịp thời và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, đồng thời tập hợp báo cáo Hội đồng Quốc gia về Phát triển bền vững và nâng cao năng lực cạnh tranh và Văn phòng Chính phủ để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.”

Ngoài những nội dung đã nêu ở trên, việc tổ chức đối thoại giữa các cơ quan nhà nước và người dân, trong đó có doanh nghiệp, cũng đã được quy định ở văn bản của một số bộ, ngành và Ủy ban nhân dân các cấp. Đây cũng là các căn cứ pháp luật để các hiệp hội doanh nghiệp và cơ quan nhà nước có thể sử dụng trong quá trình triển khai đối thoại doanh nghiệp.



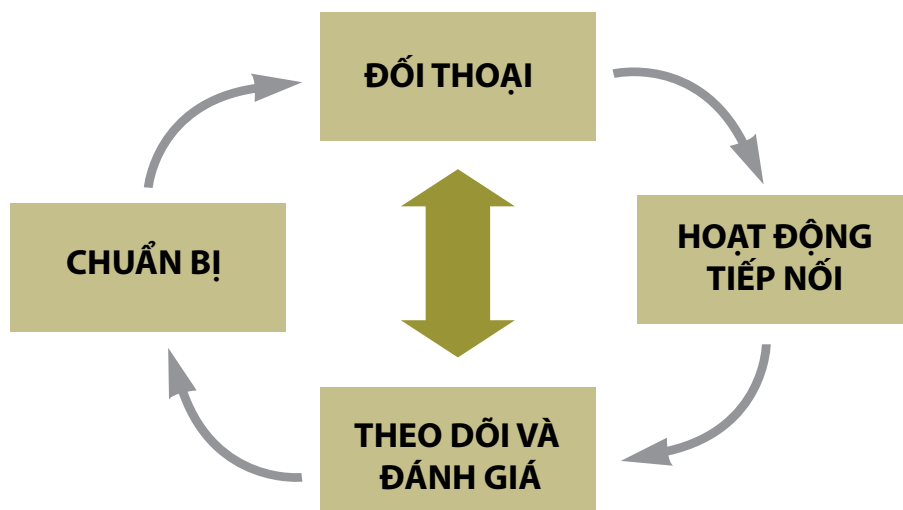
# 5

**QUY TRÌNH ĐỐI THOẠI  
DOANH NGHIỆP VÀ  
MỘT SỐ LƯU Ý  
KHI TIẾN HÀNH**

## QUY TRÌNH ĐỐI THOẠI GỒM NHỮNG BƯỚC NÀO?

Từ những kinh nghiệm quốc tế và những thực tiễn tốt tại một số địa phương tại Việt Nam đã triển khai hoạt động đối thoại doanh nghiệp, một quy trình đối thoại doanh nghiệp đơn giản có thể được thực hiện gồm 4 giai đoạn chính. Đó là các giai đoạn: (1) Chuẩn bị; (2) Đối thoại; (3) Hoạt động tiếp nối; (4) Theo dõi và đánh giá. Có thể hình dung quy trình đối thoại doanh nghiệp như sau:

**Hình 1: Các giai đoạn của đối thoại doanh nghiệp**



## CẦN LÀM NHỮNG GÌ TRONG GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ?

Giai đoạn chuẩn bị có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc đảm bảo thành công của cuộc đối thoại. Trong giai đoạn này, đơn vị tổ chức nên tiến hành một số công việc sau:

- Khảo sát nhanh để nắm bắt những vấn đề sẽ được thảo luận tại cuộc đối thoại. Chủ thể tiến hành khảo sát có thể là đơn vị tổ chức đối thoại (cơ quan quản lý nhà nước hoặc các hiệp hội doanh nghiệp có tham gia), hoặc trong một số trường hợp, công việc này có thể được thực hiện bởi nhóm chuyên gia tư vấn độc lập. Để tiết kiệm nguồn lực, đơn vị tổ chức có thể tham khảo một số kết quả điều tra khảo sát đã công bố của các tổ chức có liên quan (như các báo cáo khảo sát của VCCI, của các viện nghiên cứu hoặc các bộ ngành...).
- Nghiên cứu nhanh về chủ đề đối thoại dựa trên kết quả khảo sát đã tiến hành hoặc thông tin đã thu thập được, nhằm lựa chọn sơ bộ chủ đề sẽ tiến hành đối thoại. Việc nghiên cứu này đòi hỏi năng lực tổng hợp và phân tích của đơn vị thực hiện.



- Thảo luận với các hội, hiệp hội doanh nghiệp đại diện cho cộng đồng doanh nghiệp và với các cơ quan nhà nước có liên quan để thống nhất chủ đề và nội dung cuộc đối thoại. Các cơ quan tham gia đối thoại cần chuẩn bị tốt về mặt nội dung và tâm lý sẵn sàng tham gia đối thoại một cách tích cực và trên tinh thần xây dựng, cầu thị hướng tới cải cách.
- Dự kiến đối tượng tham gia tiến hành đối thoại. Cụ thể là đại diện của các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan, của đại diện cộng đồng doanh nghiệp, trong đó có những doanh nghiệp chịu tác động trực tiếp, gián tiếp của quy định.
- Dự kiến thời gian và địa điểm tiến hành tổ chức đối thoại. Những cân nhắc về thời gian, địa điểm cũng rất quan trọng trong việc đảm bảo sự tham gia của các bên có liên quan vào cuộc đối thoại.

(Tham khảo phần Phụ lục về những phương pháp cụ thể để tham vấn ý kiến doanh nghiệp trong quá trình chuẩn bị.)

### **BƯỚC VÀO ĐỐI THOẠI CẦN LƯU Ý NHỮNG VẤN ĐỀ NÀO?**

Tiến hành đối thoại là sự kiện chính trong quy trình đối thoại doanh nghiệp. Khi tiến hành đối thoại, đơn vị tổ chức cần lưu ý một số vấn đề dưới đây:

- Đơn vị chủ trì triển khai cuộc đối thoại theo nội dung và chương trình đối thoại đã có sự thống nhất giữa các bên trong quá trình chuẩn bị.
- Đưa ra những đánh giá chung về việc tổng hợp các ý kiến, phản ánh khó khăn vướng mắc của doanh nghiệp, với những phân loại cụ thể cho từng nhóm vấn đề, theo thẩm quyền của các đơn vị cần giải đáp, hay những vấn đề chính sách, pháp luật hoặc thực thi chính sách, pháp luật. Cần đảm bảo việc bảo mật danh tính của doanh nghiệp đối với việc phản ánh những khó khăn, vướng mắc “nhạy cảm” liên quan tới chi phí không chính thức, hay những nhiễu từ cán bộ công chức.
- Nếu cuộc đối thoại là sự tiếp nối của những cuộc đối thoại trước đó, cần đưa ra những đánh giá về những vấn đề nào đã được giải quyết, những vấn đề nào còn là tồn đọng tới cuộc đối thoại này.
- Tăng cường sự tham gia của cộng đồng doanh nghiệp và nâng cao tính tương tác giữa các bên đối thoại như: thảo luận nhóm chuyên gia, đại biểu tham gia đối thoại trực tiếp... Trong một số cuộc đối thoại đầu tiên, có thể mời các tổ chức, chuyên gia bên ngoài tham gia trình bày hoặc điều hành cuộc đối thoại, đảm bảo tính chuyên nghiệp, tính tương tác giữa hai bên đối thoại để đạt kết quả tốt nhất có thể. Điều này cũng góp phần làm cho cuộc đối thoại trở lên sinh động hơn.

- Đảm bảo các cơ quan báo chí, truyền thông tham gia tích cực vào quá trình đối thoại. Để hỗ trợ tốt hơn cho cơ quan báo chí, truyền thông đưa tin về cuộc đối thoại, đơn vị chủ trì đối thoại có thể xây dựng thông cáo báo chí của cuộc đối thoại.
- Tham dự các hoạt động đối thoại thường là các chủ doanh nghiệp, đại diện từ phía UBND tỉnh, thành phố, sở ban ngành, và huyện, thị tại tỉnh. Đối với một số chủ đề quan trọng, lãnh đạo cao nhất của tỉnh (Bí thư, Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch HĐND và UBND tỉnh) cần tham dự để cuộc đối thoại đạt hiệu quả cao.
- Đảm bảo nội dung và những ý kiến của các bên trong cuộc đối thoại được ghi chép một cách đầy đủ. Đây sẽ là thông tin đầu vào cần thiết cho các giai đoạn tiếp theo của quy trình đối thoại.

### XỬ LÝ CÔNG VIỆC SAU ĐỐI THOẠI

Thực hiện các hoạt động tiếp nối sau đối thoại đóng vai trò hết sức quan trọng. Thông thường các hoạt động tiếp nối sau đối thoại có thể bao gồm:

- Đơn vị được giao chủ trì hoàn thiện biên bản của cuộc đối thoại. Biên bản ghi lại những nội dung của quá trình đối thoại, các câu hỏi và câu trả lời, đặc biệt là những cam kết của lãnh đạo UBND tỉnh hoặc của các sở ban ngành nhằm tháo gỡ những khó khăn mà cộng đồng doanh nghiệp đang phải gặp phải.
- Đơn vị chủ trì gửi biên bản cuộc đối thoại cho UBND tỉnh, các sở ban ngành, hội, hiệp hội doanh nghiệp có liên quan (và những doanh nghiệp cụ thể nếu có) và sau đó công bố biên bản cuộc đối thoại lên trên trang web của đơn vị (nếu có) để cộng đồng doanh nghiệp có thể dễ dàng tiếp cận.
- Đối với các cuộc đối thoại quan trọng, đơn vị chủ trì nên phối hợp với hiệp hội doanh nghiệp cùng với sở, ngành có liên quan xây dựng một kế hoạch hành động nhằm xử lý những vấn đề được nêu trong buổi đối thoại. Sau đó đơn vị chủ trì sẽ thống nhất ý kiến với sở ngành, huyện, thị có liên quan về việc triển khai thực hiện.

### THEO DÕI VÀ ĐÁNH GIÁ SAU ĐỐI THOẠI

Để nâng cao hiệu quả của cuộc đối thoại doanh nghiệp, cũng như tăng cường sự tham gia của các bên trong các cuộc đối thoại tiếp theo, cần thiết phải tiến hành theo dõi và đánh giá sau đối thoại. Trong giai đoạn theo dõi và đánh giá sau đối thoại, cần lưu ý tới một số vấn đề sau:

- Chủ thể tiến hành theo dõi và đánh giá sau đối thoại không chỉ là cơ quan quản lý nhà nước được giao phụ trách, mà còn cả các hội, hiệp hội doanh nghiệp đại diện cộng đồng doanh nghiệp trong ngành, địa phương.



- Nội dung theo dõi và đánh giá sau đối thoại được thực hiện trên cơ sở biên bản đối thoại do đơn vị chủ trì đối thoại xây dựng. Trên cơ sở đó, cơ quan đầu mối cuộc đối thoại và đại diện cộng đồng doanh nghiệp có thể theo dõi và giám sát việc thực hiện các cam kết hoặc các lời hứa đã được các cơ quan chính quyền địa phương đưa ra tại các cuộc đối thoại.
- Cần có đánh giá, rút kinh nghiệm cho việc tổ chức đối thoại. Đơn vị chủ trì hoặc hội, hiệp hội doanh nghiệp có liên quan cần rút ra những bài học kinh nghiệm tốt, và cả chưa tốt trong quá trình tổ chức đối thoại, nhằm nâng cao hiệu quả cho việc tổ chức các cuộc đối thoại tiếp theo. Nội dung đánh giá cần chi tiết, có thể bao gồm về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại, thành phần tham gia (vai trò, mức độ tham gia), kinh phí tổ chức...





# 6

**THỰC TIỄN ĐỐI THOẠI  
DOANH NGHIỆP  
TẠI VIỆT NAM**



### TỪ CÁCH THỨC ĐỐI THOẠI THÔNG THƯỜNG TRƯỚC ĐÂY

Trước khi Việt Nam gia nhập Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) năm 2007, và thậm chí cho tới gần đây trong một vài trường hợp, đối thoại doanh nghiệp vẫn được tiến hành theo các hình thức truyền thống và chưa đủ hiệu quả để khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp, các nhà đầu tư chia sẻ quan điểm, suy nghĩ và những vấn đề họ đang gặp phải trong việc thực hiện các thủ tục hành chính (TTHC) tại các cơ quan nhà nước.

Đây thường là những “cuộc độc thoại” với những bài phát biểu dài dòng của đại diện lãnh đạo chính quyền, mang tính “trình diễn” nhiều hơn. Điều này làm cho cộng đồng doanh nghiệp giảm bớt sự nhiệt tình và hứng thú tham gia, do họ có rất ít cơ hội để bày tỏ những mối quan tâm của mình và không thể tham gia vào quá trình đối thoại thực sự với cơ quan chính quyền.



### Quy định của Nhà nước không đủ để giải quyết nhu cầu của doanh nghiệp!

Theo quan sát của ông Nguyễn Phương Bắc, Viện Trưởng Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Bắc Ninh tại hội thảo Thực tiễn tốt trong cải thiện môi trường kinh doanh cấp tỉnh, khu vực Miền Trung, Tây Nguyên, tổ chức tại Đắk Lắk ngày 9 tháng 9 năm 2016, hiện nay, hầu như không có quy định nào giải quyết khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp, nếu có chỉ là Luật về khiếu nại, tố cáo. Trong vòng 5 năm qua, kiến nghị của doanh nghiệp thường chỉ được ghi trong 1 câu ở các Nghị quyết của Chính phủ, đó là “tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp”, không có chuyên đề về giải quyết khó khăn cho doanh nghiệp. Tương tự như vậy, năm 2015, Chính phủ cũng không có chỉ thị riêng mà chỉ có chỉ thị chung. Tất cả các văn bản đều chưa chỉ ra cách giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp.

Hiện nay, nhiều địa phương làm theo phong trào chứ chưa có kết quả. Gặp mặt doanh nghiệp, đối thoại doanh nghiệp, ăn mặc đẹp, chụp ảnh tuyên truyền,... đều là những hoạt động tốt, động viên tinh thần doanh nghiệp nhưng nó không giải quyết được khó khăn. Đối thoại trong năm thực hiện rất nhiều song có một vấn đề chung là doanh nghiệp kiến nghị nhưng không được giải quyết nên họ chán không muốn kiến nghị nữa. Lãnh đạo các cơ quan thường hỏi có vướng mắc gì không tại các cuộc đối thoại, nhưng sau đó lại bị lãng quên, và họ cũng không đủ thời gian để đi tìm hiểu đủ cho bấy nhiêu doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh....

Chất lượng của các cuộc đối thoại cũng bị giảm sút bởi chất lượng của các câu trả lời thường là không rõ ràng hoặc còn quá chung chung đối với những vấn đề được cộng đồng doanh nghiệp nêu ra.



### Hộp 1: Mô hình tổ chức đối thoại phổ biến tại địa phương trước đây

Một địa phương khi tổ chức hội nghị lãnh đạo gặp doanh nghiệp, UBND tỉnh thường giao cho Sở Kế hoạch và Đầu tư (KHĐT) tổ chức. Cách thức Sở KHĐT lựa chọn là chọn lọc các doanh nghiệp tham gia. Thường các doanh nghiệp đó là các DNNN do tỉnh quản lý hoặc một số doanh nghiệp “hiền lành”. Những doanh nghiệp này thường được mời nhưng không được có ý kiến, hoặc nếu có ý kiến thì ý kiến đó phải gửi trước và được Ban Tổ chức thông qua trước khi phát biểu. Và như vậy, kết quả luôn diễn ra “tốt đẹp”, vì hầu như không có một chất vấn hay khiếu nại gì về chính sách hay thủ tục từ các cơ quan nhà nước.

Bên cạnh đó, do thiếu phương pháp điều hành cuộc đối thoại để đảm bảo tính tương tác giữa hai bên tham gia và do thiếu các hoạt động tiếp nối, theo dõi thực hiện cam kết sau các cuộc đối thoại cũng làm ảnh hưởng tới chất lượng của các cuộc đối thoại. Một số cuộc đối thoại có vấn đề về cả phương pháp luận (thiếu sự chuẩn bị, lịch trình không rõ ràng, thiếu sự chuẩn bị về nội dung cho chủ đề được đối thoại, không có hoạt động tiếp nối, theo dõi thực hiện sau đối thoại) và về cả kỹ năng thực hiện (thiếu kỹ năng điều hành đối thoại chuyên nghiệp, năng lực thu hút sự tham gia tích cực của các bên vào quá trình đối thoại).

Điều này dẫn đến tình trạng miễn cưỡng và không mặn mà khi tham gia vào các hoạt động đối thoại chính sách ở cấp độ sâu hơn, do doanh nghiệp thấy rằng khả năng tác động, tạo sự thay đổi thực sự rất hạn chế. Việc chính quyền địa phương chưa chú trọng xây dựng kế hoạch hành động và các hoạt động tiếp nối sau đối thoại cũng có thể làm cho cộng đồng doanh nghiệp thất vọng và chưa thực sự tin tưởng vào tính hiệu quả của các cuộc đối thoại.



## Hộp 2: Lý do khiến Đối thoại doanh nghiệp thiếu hiệu quả

Qua phỏng vấn các hiệp hội, chi nhánh VCCI tại các địa phương, doanh nghiệp và chuyên gia có liên quan, nhóm nghiên cứu cho rằng các lý do phổ biến dưới đây khiến hoạt động đối thoại doanh nghiệp tại cấp tỉnh thời gian qua còn yếu, mang tính hình thức:

- Công tác chuẩn bị đối thoại chưa tốt. Nội dung đối thoại chưa đúng nhu cầu của doanh nghiệp, cách thức điều hành chưa thực sự tạo không khí cởi mở, thân thiện đối với doanh nghiệp.
- Các doanh nghiệp hoặc chưa tin vào kết quả đối thoại hoặc ngại “va chạm” với cán bộ các cơ quan nên chưa mạnh dạn nêu ý kiến. Nhất là các cuộc đối thoại do chính các cơ quan đối thoại tự tổ chức mà không có đại diện VCCI hoặc các HHDN tham dự;

- Các cơ quan có trách nhiệm phải giải quyết, phải trả lời những vấn đề, những câu hỏi do doanh nghiệp nêu ra chưa có sự chuẩn bị kỹ, chưa thấy hết trách nhiệm của mình đối với những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp;
- Công tác theo dõi, đánh giá kết quả xử lý, giải quyết, trả lời những gì doanh nghiệp nêu ra tại các cuộc đối thoại chưa được các đơn vị tổ chức đối thoại thực hiện ...
- Đối thoại nhiều khi không phải là cách thức đạt được mục tiêu hiệu quả mà doanh nghiệp mong muốn. Một số không ít cán bộ, công chức trong bộ máy công quyền vẫn còn cố tình gây khó khăn, vùi vĩnh nên nhiều doanh nghiệp đã không chọn đối thoại công khai để được giải quyết công việc mà chọn cách “đi đêm” với cán bộ trực tiếp giải quyết để được giải quyết và tạo quan hệ luôn.
- Một số địa phương không muốn sự có mặt của VCCI- một cơ quan trung ương- trong những hoạt động này. Họ lo ngại những yếu kém, những bất cập trong quản lý kinh tế của địa phương sẽ bị các doanh nghiệp nêu ra trước “người ngoài tỉnh” và như vậy, không có lợi cho địa phương. Đây là một trong những lý do làm cho địa phương từ chối khéo đề nghị phối hợp tổ chức đối thoại của VCCI.

### **ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP DẪN GẮN KẾT CHẶT CHÈ VỚI VIỆC CẢI THIỆN MÔI TRƯỜNG KINH DOANH**

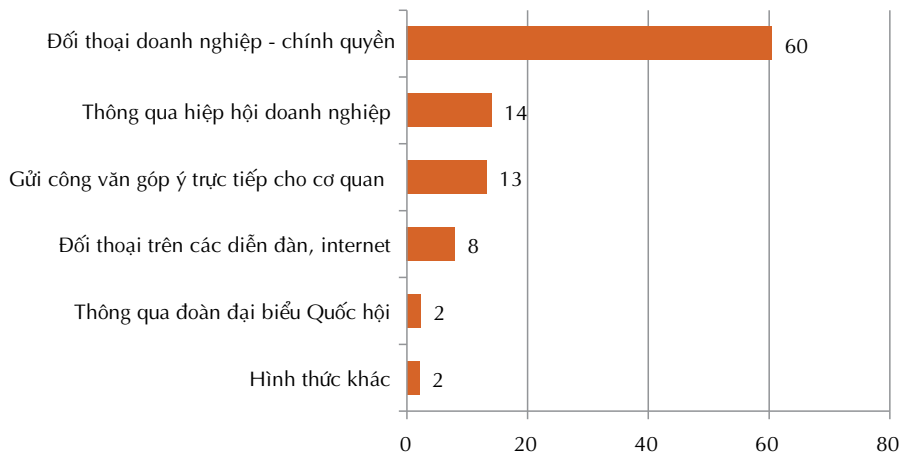
Từ sau khi Việt Nam gia nhập WTO, với sự quan tâm của Đảng và Nhà nước đối với khu vực kinh tế tư nhân ngày một lớn hơn, các hoạt động đối thoại doanh nghiệp diễn ra thường xuyên hơn, đặc biệt tại cấp tỉnh. Tại những tỉnh, thành phố là trung tâm kinh tế lớn của cả nước như Tp. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng, việc đối thoại doanh nghiệp đã trở thành hoạt động thường xuyên và cần thiết nhằm cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh của địa phương.

Đối thoại doanh nghiệp ngày càng được các địa phương chú trọng nhiều hơn bởi lợi ích mang lại không chỉ cho doanh nghiệp mà cả các cơ quan quản lý. Nếu như trước đây việc đối thoại còn e dè, mang tính hình thức, thường chỉ khép kín, tổ chức trong nội bộ, hoặc nếu có tổ chức thì ít nhiều cũng được “sắp xếp” sao cho thuận lợi trong việc giải đáp của các cơ quan quản lý, thì nay đã thay đổi đáng kể ở nhiều tỉnh, thành trong cả nước. Trước áp lực về cải cách, cạnh tranh phát triển giữa các địa phương, đối thoại doanh nghiệp ngày nay được xem là những việc cần phải làm của chính quyền cấp tỉnh.

Kết quả khảo sát các doanh nghiệp trong khu vực kinh tế tư nhân tại Việt Nam qua điều tra Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2015 cho thấy, có 27% trong tổng số hơn 7.500 doanh nghiệp trên cả nước đã từng tham gia góp ý kiến về các quy định, chính sách của Nhà nước. Tỷ lệ này đã gia tăng so với năm 2014 (22%). Trong số này, 78% ý kiến đóng góp được cơ quan có thẩm quyền trả lời, trong đó, chỉ có 56% ý kiến được sử dụng.

Đối thoại doanh nghiệp với chính quyền hiện được coi là kênh phổ biến và hiệu quả nhất để doanh nghiệp gửi các góp ý về chính sách, pháp luật với tỉ lệ lựa chọn gần 60%. Hai kênh hiệu quả tiếp theo là thông qua các hiệp hội doanh nghiệp (14% lựa chọn) và qua đường công văn, góp ý trực tiếp cho các cơ quan (13%). Một hình thức khác là đối thoại góp ý chính sách, văn bản trên các diễn đàn, mạng Internet, song điện doanh nghiệp tham gia còn tương đối ít (8%).

Kênh đối thoại hiệu quả năm 2015 (% DN lựa chọn)



Có thể thấy rằng, nhu cầu được tham gia vào các hoạt động lập pháp, hoạch định chính sách ngay từ khi sơ khởi ý tưởng luôn là nhu cầu cấp thiết của bất cứ một doanh nghiệp nào. Các doanh nghiệp thường có thể tham gia vào quá trình tham vấn hoạch định chính sách qua kênh của các tổ chức đại diện là các hội, hiệp hội doanh nghiệp. Cũng theo điều tra PCI năm 2015, có 45% doanh nghiệp trên cả nước cho biết hiệp *hội doanh nghiệp địa phương đóng vai trò quan trọng trong tư vấn và phản biện chính sách*. Tuy nhiên, điều tra PCI 2015 vẫn cho thấy chưa đầy 12% doanh nghiệp năm 2015 có thể *thường xuyên hoặc luôn luôn* dự đoán được những thay đổi trong các quy định của pháp luật Trung ương ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh của mình.

Có thể nói rằng, đối thoại với chính quyền chính là kênh hiệu quả nhất để doanh nghiệp và các cơ quan quản lý có thể truyền tải thông tin tới nhau, hỗ trợ nhau và cùng đồng hành trên chặng đường hướng tới mục tiêu chung: xây dựng một môi trường kinh doanh minh bạch và thuận lợi cho sự phát triển của doanh nghiệp vì lợi ích chung của xã hội.

## ĐANG XUẤT HIỆN NHIỀU CÁCH LÀM SÁNG TẠO

Trước đây tại nhiều tỉnh, thành phố, hoạt động đối thoại giữa cơ quan nhà nước và cộng đồng doanh nghiệp thường được thực hiện dưới một vài hình thức nhất định. Đó là hình thức gặp mặt, tiếp xúc doanh nghiệp vào đầu năm hoặc vào ngày Doanh nhân Việt Nam (ngày 13/10).

Đến nay, đối thoại doanh nghiệp đã được tổ chức dưới nhiều hình thức đa dạng. Đó có thể là các hội nghị, tọa đàm nơi cộng đồng doanh nghiệp có thể trực tiếp gặp mặt đại diện cơ quan nhà nước nêu kiến nghị, vướng mắc trong quá trình sản xuất kinh doanh.



Đối thoại doanh nghiệp cũng có thể được tiến hành trên môi trường mạng internet, qua các diễn đàn, đối thoại doanh nghiệp trên cổng thông tin của các tỉnh, thành phố (như tại Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Vĩnh Phúc...) hoặc của các hiệp hội doanh nghiệp, hoặc của các cơ quan báo chí.

Không chỉ vậy, đối thoại doanh nghiệp còn được tiến hành một cách giản dị hơn, như những mô hình café doanh nhân tại Đồng Tháp, Tuyên Quang, gần đây là Quảng Ninh, An Giang và một vài tỉnh thành khác. Đây là nơi doanh nghiệp có thể gặp gỡ lãnh đạo chính quyền một cách dễ dàng để phản ánh khó khăn, đề xuất kiến nghị.

Đáng lưu ý, hoạt động đối thoại doanh nghiệp đã được triển khai tới tận cấp huyện ở cả một số tỉnh còn có nhiều khó khăn trong phát triển kinh tế xã hội. Đối thoại doanh nghiệp tại cấp huyện đã được lãnh đạo một số tỉnh, thành coi là hoạt động quan trọng nhằm tháo gỡ khó khăn trực tiếp cho các doanh nghiệp đang hoạt động sản xuất kinh doanh trên địa bàn.



Việc áp dụng cơ chế đối thoại với doanh nghiệp tùy vào cách làm khác nhau của mỗi địa phương. Có tỉnh giao cho Sở Kế hoạch và Đầu tư hay Sở Nội vụ thực hiện, có nơi thì Trung tâm Xúc tiến phụ trách, một số địa phương khác thì chỉ định Hiệp hội doanh nghiệp của tỉnh tổ chức hoặc Hiệp hội tham gia làm đầu mối. Riêng một số ngành có thủ tục phức tạp hoặc liên quan nhiều đến hoạt động của doanh nghiệp như Thuế, Hải Quan thì các cơ quan này thường chủ động trực tiếp đứng ra tổ chức để giải đáp vướng mắc, chủ yếu là hướng dẫn và trả lời thủ tục.

Với xu hướng minh bạch, tạo sự tin cậy và giảm bớt áp lực trong công tác quản lý, gần đây các cuộc đối thoại được các tỉnh, thành đang hướng tới giao cho các tổ chức ngoài hệ thống cơ quan quản lý nhà nước như hiệp hội doanh nghiệp tại các địa phương. Đối với hiệp hội, đối thoại được xem là một trong những công tác trọng tâm của chính hiệp hội và tích cực chủ động nhằm phục vụ lợi ích của chính hội viên của mình.

Tuy với nhiều hình thức, cách làm và mức độ khác nhau, nhìn chung, việc triển khai đối thoại doanh nghiệp gần đây đã có kết quả khả quan hơn nhiều so với thời gian trước đây do tính công khai, tinh thần trách nhiệm của chính quyền trước cộng đồng doanh nghiệp được tăng cường. Với lợi ích là nơi cung cấp thông tin phản ánh của doanh nghiệp địa phương một cách đầy đủ và toàn diện nhất, một số địa phương xem các cuộc đối thoại với doanh nghiệp là cách thức đo lường hiệu quả công tác điều hành của mình, hoặc là đánh giá công tác điều hành của cấp dưới. Một số địa phương khác lại xem đây là cách thức tạo ra hình ảnh tích cực của địa phương về sự năng động, lắng nghe của lãnh đạo, chính quyền, mức độ quan tâm đến doanh nghiệp và môi trường kinh doanh và đầu tư. Hiện nay một số tỉnh khi tổ chức đối thoại, có cả lãnh đạo bên đảng (như thành ủy, tỉnh ủy, ban tuyên giáo...) và đại diện cơ quan dân cử (Hội đồng nhân dân tỉnh và các ban trực thuộc) tham dự, cho thấy sự quan tâm nhiều hơn với cộng đồng doanh nghiệp cũng như đánh giá vai trò, ý nghĩa của cuộc đối thoại. Quan sát cho thấy khi các cuộc đối thoại được giao cho các hiệp hội tổ chức hoặc đóng vai trò hỗ trợ tích cực thì chất lượng được nâng cao hơn, khách quan hơn và hiệu quả hơn.





7

**MỘT SỐ THỰC TIỄN TỐT  
TRONG ĐỐI THOẠI  
DOANH NGHIỆP**



## HỘI NGHỊ ĐỐI THOẠI DOANH NGHIỆP

Đà Nẵng nhiều năm qua nổi lên như là hiện tượng trong việc tạo lập môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp, thể hiện qua kết quả điều tra PCI. Góp phần vào thành công đó, có nhiều nguyên nhân, trong đó có việc Đà Nẵng triển khai khá hiệu quả công tác đối thoại doanh nghiệp. Cụ thể:

- Đã đối thoại được ở nhiều cấp: Đối thoại có sự tham gia của lãnh đạo thành phố, lãnh đạo các sở ngành; cấp quận huyện. Đối thoại theo từng chuyên đề như: vốn, đất đai, khởi nghiệp... Với cách đối thoại nhiều cấp, nhiều cuộc, theo từng chuyên đề như trên, nhiều khó khăn của doanh nghiệp đã được chính quyền tiếp nhận và giải quyết như: đất đai cho sản xuất kinh doanh của các DNNVV, TP đã có kế hoạch bố trí đất trong các KCN chuẩn bị đầu tư hay tạo điều kiện cho HHDN quận Cẩm Lệ thành lập Ban xúc tiến đầu tư kêu gọi các doanh nghiệp đầu tư khu tập trung các doanh nghiệp nhỏ của quận Cẩm Lệ có mặt bằng sản xuất.
- Hình thức linh hoạt, liên tục: Không chỉ tổ chức đối thoại dưới hình thức hội nghị, tọa đàm, từ gần 10 năm nay, VCCI Đà Nẵng và HHDN trên địa bàn TP Đà Nẵng được mời tham dự các cuộc họp giao ban hàng tháng với chính quyền thành phố và định kỳ vào giữa tháng các HHDN tập hợp những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp gửi về đầu mối là Sở KHĐT để tổng hợp gửi các cơ quan giải quyết hoặc các HHDN có thể gửi thẳng ý kiến, kiến nghị của doanh nghiệp đến các sở ngành, quận huyện liên quan để đề nghị giải quyết. Tất cả các vấn đề của doanh nghiệp, HHDN có thể kiến nghị, đề nghị giải quyết tại cuộc họp giao ban hàng tháng có đầy đủ Chủ tịch thành phố, giám đốc các sở ngành, chủ tịch các quận huyện. Những vướng mắc ở cấp nào, ngành nào giải quyết được sẽ giải quyết ngay. Đồng thời, Sở KHĐT với vai trò cơ quan đầu mối để tiếp nhận, tổng hợp những vướng mắc, kiến nghị từ doanh nghiệp, HHDN có nhiệm vụ tổng hợp trả lời với thời hạn giải quyết cụ thể. Với cách làm như trên, các khó khăn của doanh nghiệp được tháo gỡ nhanh hơn, doanh nghiệp được tham gia sâu hơn vào việc xây dựng chiến lược, chính sách của thành phố và được doanh nghiệp đánh giá cao.
- Bên cạnh tổ chức đối thoại để giải quyết, tháo gỡ các khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp, Đà Nẵng đã có những đối thoại để doanh nghiệp hiến kế phát triển thành phố, đối thoại để ban hành, xây dựng chính sách cải thiện môi trường kinh doanh, hỗ trợ doanh nghiệp.

## MÔ HÌNH CAFÉ DOANH NHÂN TẠI ĐỒNG THÁP

Ở một góc khuôn viên Văn phòng UBND tỉnh Đồng Tháp có kê mấy cái ghế đá, xung quanh là cây cảnh và bảng chữ “Cà phê doanh nhân - doanh nghiệp”... sáng nào chủ tịch và các phó chủ tịch cũng đến đây trực tiếp nghe và giải quyết các kiến nghị của doanh nghiệp. Đã có rất nhiều khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp đã được tháo gỡ ngay tại quán này.

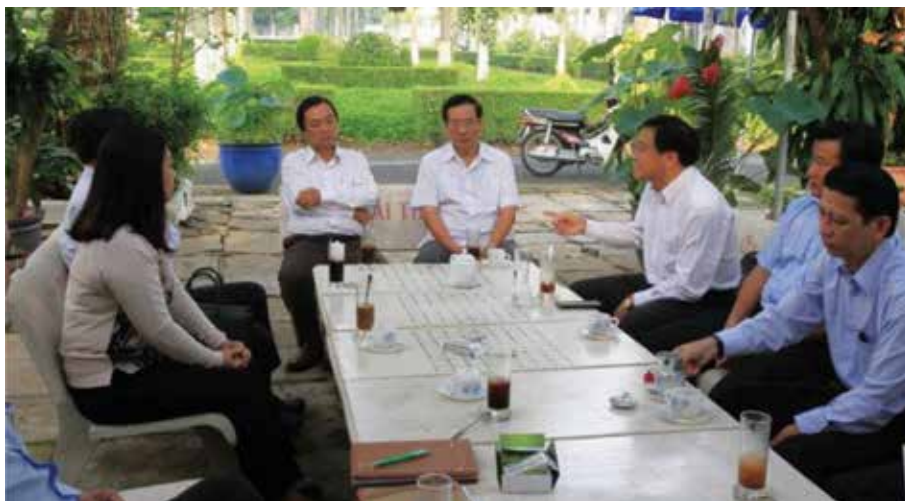
### Sáng kiến từ thực tế

Theo ông Nguyễn Văn Dương, Chủ tịch UBND Đồng Tháp, trước đây tỉnh cũng thực hiện giải quyết thủ tục hành chính hay các kiến nghị của doanh nghiệp theo quy trình. Doanh nghiệp gửi văn bản tới UBND tỉnh, sau đó lãnh đạo xem xét vấn đề đó thuộc trách nhiệm của sở, ngành, cơ quan nào thì ký chuyển cho họ tham mưu. “Có khi phải mất hơn ba tháng sau UBND tỉnh ban hành công văn trả lời kiến nghị của doanh nghiệp. Trong thời gian chờ UBND tỉnh giải quyết thì doanh nghiệp đã bị mất cơ hội làm ăn hoặc lún sâu vào khó khăn. Nhiều người nói thẳng là mất niềm tin vào chính quyền. Tất cả những chuyện đó tôi thấy mình đều có lỗi” - ông Dương nói.

Đầu năm 2016 ông Dương chỉ đạo kê mấy cái bàn đá, đặt mấy chậu kiểng, treo thêm chực giò phong lan cạnh nhà ăn Văn phòng UBND tỉnh để sáng sớm ông tranh thủ tiếp doanh nghiệp trước khi họp hoặc đi công tác.

Ông thành lập bộ phận chuyên trách giải quyết khó khăn cho doanh nghiệp và giao Phòng đối ngoại Văn phòng UBND tỉnh thông báo, tiếp nhận đăng ký gặp lãnh đạo tỉnh từ 6g30 hàng ngày tại quán cà phê chủ tịch qua số điện thoại “nóng” 0919.022299 hoặc địa chỉ thư điện tử : [doingoi.vpubdt@gmail.com](mailto:doingoi.vpubdt@gmail.com).

Những doanh nghiệp đăng ký và gửi nội dung trước sẽ được các ngành nghiên cứu, tham mưu cho ông nắm để trả lời ngay trong lúc uống cà phê sáng. Những vấn đề cần kiểm tra hồ sơ thì ông chỉ đạo bộ phận chuyên trách rà soát để trả lời nhanh nhất.



Chủ tịch và Bí thư Đồng Tháp tiếp Doanh nghiệp lúc 6g45 tại quán cà phê chủ tịch - Ảnh: Vân Trường- Báo Tuổi trẻ



## Kết quả

Sáu tháng qua đã có hàng chục doanh nghiệp đến quán cà phê Chủ tịch này để gặp ông Dương tổ khổ, thậm chí là góp ý, hiến kế giúp địa phương phát triển. Nhiều vụ việc mà doanh nghiệp nêu đã được ông Dương giải quyết trong “một nốt nhạc”, trong khi các cơ quan chức năng hện tới hện lui hàng tháng trời.

Chẳng hạn ngày 15, 6, 2016, chi nhánh Công ty Mai Linh tại Đồng Tháp “tổ” gặp khó trong việc xin cấp lại phù hiệu để đầu tư phương tiện mới, khiến không đủ xe phục vụ hành khách và ảnh hưởng đến đời sống của anh em lái xe taxi. Nghe xong, ông Dương chỉ đạo cấp ngay phù hiệu cho công ty này, vì người dân được đi bằng xe mới, an toàn hơn, giải quyết công ăn việc làm cho lái xe. Còn khi kiểm tra, thanh tra nếu công ty này có sai sót gì thì xử lý, khắc phục sau.

Hay Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt chi nhánh Đồng Tháp xin hủy quyết định phạt 4,2 triệu đồng của Cục Thuế tỉnh do chậm nộp thuế GTGT hơn 65.000 đồng; thuế TNDN hơn 244.000 đồng. Dù tiền phạt không nhiều nhưng sẽ làm ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng. Khi biết nguyên nhân việc nộp thuế chậm là do sử dụng không đúng biểu mẫu, UBND tỉnh yêu cầu hủy quyết định xử phạt này.

Cũng có một số doanh nghiệp như công ty Mỹ Phú Hưng ở thành phố Cao Lãnh tìm đến quán cà phê chỉ để góp ý, hiến kế. Công ty này cho rằng quyết định về lệ phí trước bạ đối với ô tô, mô tô của UBND tỉnh Đồng Tháp đang áp dụng là không phù hợp, thường cao hơn các tỉnh lân cận. Điều này khiến người dân bất bình và một số người nhờ người quen mua xe và đăng ký ở tỉnh bạn sau đó đem về Đồng Tháp sử dụng gây thất thoát nguồn thu. Nghe xong, ông Dương chỉ đạo Sở Tài chính phối hợp với Cục Thuế tỉnh rà soát, điều chỉnh, bổ sung ngay quy định này cho phù hợp với thực tế. *“Cái gì có lợi cho dân, cho doanh nghiệp mà đúng quy định của pháp luật thì phải làm ngay”.*

*“Tôi vừa chỉ đạo các sở, ngành có liên quan phải rút ngắn tối đa thời gian giải quyết thủ tục hành chính ở cơ quan này để doanh nghiệp được nhận giấy phép đầu tư nhanh nhất chứ không phải đúng ngày, đúng giờ theo quy định”-* ông Dương nói.

Ngay cả Bí thư Đồng Tháp, ông Lê Minh Hoan cũng thường xuyên cũng tạt qua quán cà phê chủ tịch để lắng nghe phản ánh của doanh nghiệp để phối hợp cùng UBND tỉnh đưa ra hướng giải quyết. Bản thân ông Hoan cũng có một cuộc hẹn uống cà phê định kỳ hàng tháng cùng CLB doanh nhân trẻ tỉnh Đồng Tháp. Khi thì ở quán này, lúc ở quán khác. Tại đây, ông không chỉ lắng nghe

họ phản ánh mà còn tư vấn cho họ cách giải quyết khó khăn gặp phải khi mới khởi nghiệp. Khi biết khóa tập huấn nào bổ ích cho doanh nghiệp, ông gửi email thông tin rộng rãi cho doanh nghiệp tỉnh nhà đăng ký tham dự và chỉ đạo UBND tỉnh chi hỗ trợ họ 50% kinh phí.

### **Triết lý của Đồng Tháp**

“Đồng Tháp còn nghèo, rất cần sự chung tay góp sức của các doanh nghiệp. Tỉnh Đồng Tháp mời gọi doanh nghiệp đến đầu tư, phải làm sao người trẻ coi đất sen hồng này là xứ khởi nghiệp. Đường đến đây đã quá xa xôi cách trở rồi, mình lại ngồi bàn giấy bắt doanh nghiệp tuân theo quy trình, quy định giống như nơi khác thì ai thêm tới.

Người dân Miền Tây mình vốn hiếu khách, hễ mời khách tới thì phải tiếp đón, chiêu đãi cho đàng hoàng. Tôi và anh em lãnh đạo tỉnh nghĩ như vậy nên bày ra cái quán cà phê này, sáng đi làm sớm một tiếng gặp doanh nghiệp. Bỏ được cái chuyện xin-cho, doanh nghiệp như trút gánh nặng ngàn cân mà mình cũng thấy thoải mái nữa” - ông Dương chia sẻ.

(Lược trích từ bài Quán café có một không hai của tác giả Tường Vân, Báo Tuổi trẻ, ngày 3/8/2016. <<http://tuoitre.vn, tin, kinh-te, 20160803, quan-ca-phechutich-co-mot-khong-hai, 1148524.html>> )

### **ĐỐI THOẠI QUA MẠNG**

Không chỉ tổ chức các cuộc đối thoại trực tiếp, nhiều địa phương đã xúc tiến tổ chức việc đối thoại doanh nghiệp và chính quyền trên Internet. Mô hình này có ưu điểm là mở rộng đối tượng, chủ đề và rút ngắn thời gian đối thoại giữa chính quyền và doanh nghiệp.

Khá nhiều tỉnh, thành phố đã thành lập cổng đối thoại trực tuyến hoặc cổng hỏi đáp trên website của tỉnh. Kết quả PCI đã cho thấy tỉnh quan tâm tới xây dựng website, cổng thông tin điện tử và có tỷ lệ truy cập lớn thường sẽ có điểm số khả quan. Dưới đây là một số mô hình đối thoại qua mạng đã có những thành công ban đầu:

#### **Đối thoại Doanh nghiệp - Chính quyền trên mạng của Tp. Hồ Chí Minh**

Hệ thống “Đối thoại Doanh nghiệp - Chính quyền thành phố” của thành phố Hồ Chí Minh qua mạng được thành lập theo Quyết định 133/ 2002/ QĐ-UB ngày 18/ 11/ 2002 của UBND thành phố Hồ Chí Minh và hoạt động dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Ủy ban Nhân dân. Hệ thống chính thức hoạt động từ ngày 20 tháng 5 năm 2003 tại địa chỉ: <<http://www.doithoaidn.hochiminhcity.gov.vn>>



Ngay từ ban đầu, được xác định rõ trong báo cáo thành lập, Hệ thống ra đời hướng tới các mục tiêu: i) Tạo thêm kênh thông tin để đối thoại giữa doanh nghiệp (DN) và các cơ quan quản lý Nhà nước tại thành phố thông qua môi trường Website. ii) Thông qua hoạt động của Hệ thống đối thoại, nâng cao hiệu quả phục vụ doanh nghiệp của các cơ quan quản lý Nhà nước. iii) Tạo lập cơ sở hạ tầng, để từng bước tiến tới thực hiện nền hành chính điện tử tại TPHCM.

Giai đoạn đầu thành lập, hệ thống “đối thoại doanh nghiệp - chính quyền thành phố” chỉ có 9 sở, ngành của thành phố, đến nay đã có 42 cơ quan nhà nước tham gia vào hệ thống này. Theo đánh giá của lãnh đạo UBND thành phố “những cuộc đối thoại này là để trao đổi thông tin hai chiều và tháo gỡ các vướng mắc cho doanh nghiệp cả trong và ngoài nước. Các cơ quan quản lý nhà nước giới thiệu chủ trương, chính sách mới đến doanh nghiệp, nghe phản ảnh từ doanh nghiệp những khó khăn trong quá trình thực thi...”<sup>2</sup>

Các cơ quan Nhà nước tham gia đối thoại trên Hệ thống gồm một số cơ quan, chức năng của Bộ, ngành Trung ương và các sở, ngành, cơ quan của thành phố, UBND các quận, huyện của thành phố (bao gồm: Ban Quản lý các KCN và Khu chế xuất, Bảo hiểm xã hội, Công an, Cục Hải quan, Cục Thống kê, Cục Thuế, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam - chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh, Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy, Sở Công thương, Sở giao dịch chứng khoán, Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Quy hoạch - Kiến trúc, Sở Tài chính, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Xây dựng, Sở Y tế, Viện Nghiên cứu và Phát triển và tất cả UBND các quận).

Ưu điểm của hệ thống đối thoại trực tuyến này là mọi doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đều có thể tham gia; việc đăng ký tham gia, gửi câu hỏi, nhận ý kiến trả lời đều thực hiện qua mạng và hoàn toàn miễn phí. Chỉ một cú click chuột, doanh nghiệp có thể đặt câu hỏi cho tất cả sở ngành của thành phố, câu trả lời do chính ban lãnh đạo của các cơ quan quản lý Nhà nước chịu trách nhiệm về các câu trả lời cho doanh nghiệp.

Những câu trả lời của các cơ quan, sở, ngành không những vừa giải đáp các vướng mắc cụ thể của doanh nghiệp, đồng thời qua câu trả lời này các doanh nghiệp thường còn nhận được những văn bản, quy định mới nhất hiện hành của Nhà nước trên các lĩnh vực có liên quan đính kèm theo.

---

2. Phỏng vấn Phó Chủ tịch UBND thành phố Hồ Chí Minh Nguyễn Thị Hồng, Đối thoại giúp doanh nghiệp phát triển, Báo Sài Gòn Tiếp thị ngày 9, 6, 2010.

Với ưu điểm là không hạn chế về không gian và thời gian, sau khi được chấp nhận cho tham gia đối thoại trực tuyến trên Hệ thống, các doanh nghiệp có thể đặt câu hỏi mọi lúc mọi nơi và sẽ được các cơ quan quản lý nhà nước giải đáp qua mạng trong vòng 3-5 ngày từ khi nhận được câu hỏi (khoảng thời gian 5 ngày được quy định này đã rút ngắn rất nhiều so với quy trình trả lời bằng giấy tờ như trước đây). Hệ thống Đối thoại Doanh nghiệp và Chính quyền Thành phố được đặt dưới sự giám sát trực tiếp của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh. Mọi câu hỏi không được trả lời hoặc trả lời chậm đều được Hệ thống ghi nhận và báo cáo cho Ủy ban nhân dân Thành phố xử lý.

Đến hết ngày 31/ 8/ 2016, hệ thống đã tiếp nhận và trả lời gần 13.000 câu hỏi của doanh nghiệp gửi đến. Các lĩnh vực được doanh nghiệp quan tâm, thắc mắc nhiều nhất là các lĩnh vực thuế, hải quan, thủ tục thành lập doanh nghiệp, chính sách cho người lao động... Được sự chấp thuận của UBND Thành phố, các câu trả lời qua mạng của các cơ quan quản lý nhà nước được xem là có tính pháp lý và được hiểu có thể thay thế cho công văn trả lời.

Ngoài các vướng mắc, nhiều doanh nghiệp đã tận dụng ưu thế của Hệ thống để có thể tìm kiếm các thông tin chỉ dẫn từ các cơ quan như Sở Thương mại, Bộ Thương mại, Trung tâm Đầu tư nước ngoài phía Nam... về thị trường trong và ngoài nước, các qui định của pháp luật và hỗ trợ của các cơ quan ban ngành.

Bên cạnh sự hoạt động của hệ thống trực tuyến, Ban điều hành Hệ thống đối thoại cũng đã tập hợp một số câu hỏi - trả lời điển hình từ mạng đối thoại và xuất bản loạt ấn phẩm "Doanh nghiệp hỏi - Chính quyền trả lời" để phổ biến rộng rãi, phát miễn phí cho các doanh nghiệp. Các doanh nghiệp có thể tìm thấy trong các ấn phẩm này những câu trả lời cho những vướng mắc phổ biến liên quan đến lĩnh vực hải quan, thuế, đầu tư, thương mại...

Có thể nói Hệ thống ra đời đáp ứng kịp thời được nhu cầu tháo gỡ vướng mắc, trả lời thắc mắc, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh của thành phố và từng bước tiến tới thực hiện nền hành chính điện tử tại thành phố Hồ Chí Minh. Bộ Tư pháp đã khảo sát hoạt động của Hệ thống và đánh giá đây là mô hình tốt và điển hình có thể nhân rộng.

### **Cổng thông tin đối thoại Doanh nghiệp - Chính quyền tỉnh Vĩnh Phúc**

Ngay sau khi hoàn thành việc xây dựng và vận hành cổng, Ban Xúc tiến và Hỗ trợ Đầu tư (IPA) tỉnh Vĩnh Phúc đã tham mưu giúp UBND tỉnh chỉ đạo đến các sở, ban ngành, huyện, thành, thị phối hợp vận hành, đảm bảo hoạt động của Cổng đối thoại được liên tục và thông suốt theo Quyết định số 34/ 2012/ QĐ-



UBND của UBND tỉnh. Mặt khác, IPA Vĩnh Phúc đã xây dựng, biên tập tài liệu và tổ chức giới thiệu, tập huấn, tuyên truyền về Cổng TTĐT DN-CQ đến các doanh nghiệp, nhà đầu tư biết để đăng ký thành viên, gửi câu hỏi trên Cổng đối thoại; đồng thời IPA Vĩnh Phúc đã tham mưu giúp UBND tỉnh chỉ đạo 52 đơn vị thành viên đăng ký và cử cán bộ tham gia trực tiếp nhận câu hỏi, theo dõi trả lời câu hỏi của doanh nghiệp, nhà đầu tư trên Cổng đối thoại theo quy định tại Quyết định số 41, QĐ-UBND của UBND tỉnh ban hành Quy chế tạm thời về vận hành Cổng đối thoại.

Trên cơ sở đánh giá, xác định những tồn tại, hạn chế qua quá trình vận hành và hoạt động Cổng đối thoại, IPA Vĩnh Phúc đã kịp thời hiệu chỉnh, nâng cấp đảm bảo hoạt động Cổng đối thoại được liên tục, hiệu quả và thuận lợi cho người dùng, phân công cán bộ biên dịch câu hỏi và nội dung trả lời để Cổng đối thoại vận hành bằng 5 ngôn ngữ (tiếng Việt, tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Nhật, tiếng Hàn) từ đầu tháng 12/ 2013 để các nhà đầu tư ở các quốc gia, vùng lãnh thổ khác nhau được thuận tiện trong truy cập, gửi câu hỏi và theo dõi nội dung trả lời trên Cổng đối thoại. Do đó, kết quả doanh nghiệp đăng ký thành viên, số câu hỏi được doanh nghiệp và nhà đầu tư gửi đến Cổng đối thoại tăng lên rõ rệt trong năm 2014 và năm 2015.

Hiện nay Cổng đối thoại đã có 193 thành viên (năm 2013 có 33 thành viên, năm 2014 thêm 35 thành viên, năm 2015 thêm 125 thành viên tham gia). Cơ cấu thành viên: doanh nghiệp FDI có 70 thành viên (chiếm 36,3%), doanh nghiệp dân doanh có 42 thành viên (chiếm 21,8%), các tổ chức khác có 81 thành viên (chiếm 41,9%). Từ năm 2013 đến năm 2015, Cổng đối thoại đã tiếp nhận và trả lời 290 câu hỏi do các tổ chức, doanh nghiệp gửi đến. Nội dung câu hỏi tập trung vào các lĩnh vực như Thuế, Hải quan, Lao động, Bảo hiểm, Đất đai. Về thời gian trả lời câu hỏi: Có 273 câu hỏi trả lời đúng và trước hạn (đạt 94,1 %), trả lời chậm hạn có 17 câu hỏi (chiếm 5,9%).

### **Mô hình Hỏi - Đáp và Đối thoại trực tuyến của Lào Cai**

Mô hình hỏi đáp, đối thoại trực tuyến của Lào Cai trên website của tỉnh là một thực tiễn tốt khác trong việc cung cấp thông tin cho doanh nghiệp và nhà đầu tư, đặc biệt khi Lào Cai là một tỉnh thuộc vùng miền núi phía Bắc, khu vực chướng ngại phải đối mặt với những cản trở cả về hạ tầng lẫn nhân lực công nghệ thông tin.

Trên Website chính thức của tỉnh ([www.laocai.gov.vn](http://www.laocai.gov.vn)), chuyên mục hỏi đáp trực tuyến được xác định là “địa chỉ để các tổ chức, cá nhân thực hiện giao tiếp, trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan quản lý nhà nước thuộc tỉnh



để được cung cấp thông tin về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính, tìm hiểu cơ hội đầu tư và các thông tin hữu ích khác, với mục tiêu tạo điều kiện tối đa để các tổ chức, cá nhân được đối thoại với các cơ quan Nhà nước thuộc tỉnh”. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố thuộc tỉnh bắt buộc tham gia còn các doanh nghiệp, cá nhân, đơn vị khác thì tự nguyện. Câu hỏi liên quan đến ngành nào thì ngành đó phải trả lời doanh nghiệp và người dân trong vòng 5 ngày, cần phối hợp liên ngành để trả lời thì thời gian tối đa là 7 ngày.

Chuyên mục Hỏi - Đáp trực tuyến này là một bộ phận của Cổng giao tiếp điện tử Lào Cai. Theo Quy chế quản lý Cổng giao tiếp điện tử Lào Cai<sup>3</sup> thì “Cổng Giao tiếp điện tử Lào Cai có chức năng là công cụ giao tiếp hai chiều giữa các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh Lào Cai với các tổ chức, cá nhân. Thực hiện cung cấp các dịch vụ công, thúc đẩy cải cách hành chính, từng bước hình thành chính quyền điện tử của tỉnh”<sup>4</sup>.

Tính tới hết tháng 8/ 2016, Chuyên mục Hỏi - Đáp tiếp nhận gần 12.500 câu hỏi, trong đó, đã trả lời 12.099 câu. Thông tin trả lời các câu hỏi là cơ sở dữ liệu rất hữu ích cho các doanh nghiệp, nhà đầu tư khi cần tra cứu với những câu hỏi tương tự lưu trên hệ thống.

## MÔ HÌNH BÁC SĨ DOANH NGHIỆP TẠI BẮC NINH

Những năm qua, môi trường kinh doanh của tỉnh Bắc Ninh luôn nằm trong nhóm các tỉnh tốt nhất cả nước. Tuy nhiên, do quy mô kinh tế tăng nhanh dẫn đến việc giải quyết khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp trong một số trường hợp chưa kịp thời và triệt để. Theo khảo sát của Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế - xã hội tỉnh về những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa, đa số doanh nghiệp có vướng mắc trong lĩnh vực đất đai và môi trường (chiếm 48,39%); lĩnh vực Thuế (chiếm 27,42%); các thủ tục về đầu tư (chiếm 19,35%)... Khi gặp khó khăn, vướng mắc, 43,55% doanh nghiệp *tự giải quyết bằng cách gặp trực tiếp những người chuyên trách liên quan tới vướng mắc của doanh nghiệp* nhưng cách làm này dễ nảy sinh tiêu cực. Nhiều doanh nghiệp chưa có thói quen sử dụng các dịch vụ tư vấn hoặc không thực sự tin tưởng vào phía tư vấn.

---

3 Quyết định 07/ 2008, QĐ-UBND ngày 25 tháng 2 năm 2008 của UBND tỉnh Ban hành Quy chế quản lý Cổng giao tiếp điện tử Lào Cai.

4 Điều 2 (Vị trí, chức năng, nhiệm vụ của Cổng giao tiếp điện tử Lào Cai) của Quy chế quản lý Cổng giao tiếp điện tử Lào Cai.



Với mục tiêu bảo vệ quyền lợi, hỗ trợ hoạt động và nâng cao năng lực cho doanh nghiệp, tạo ra sự gắn kết với chính quyền, Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế xã hội tỉnh phối hợp triển khai mô hình Bác sĩ doanh nghiệp. Bác sĩ doanh nghiệp là mô hình tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp với mạng lưới chuyên gia được chia làm 3 nhóm: Chuyên gia chiến lược, chuyên gia tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và chuyên gia tư vấn quản trị kinh doanh:

- *Nhóm chuyên gia chiến lược* gồm những nhà khoa học và chuyên gia về chiến lược, kinh tế vĩ mô, cải cách thể chế, môi trường kinh doanh; cung cấp cho doanh nghiệp các dự báo dài hạn về động thái tăng trưởng kinh tế, xu hướng thị trường trong và ngoài nước, những chủ trương, chính sách kinh tế của Nhà nước, giúp doanh nghiệp có cái nhìn tổng quan, chuẩn bị các điều kiện thích ứng trong xu hướng biến đổi kinh tế và thị trường.
- *Nhóm chuyên gia tháo gỡ khó khăn, vướng mắc* chủ yếu là các cán bộ đã và đang công tác tại các sở, ban, ngành của tỉnh có liên quan đến quản lý doanh nghiệp. Những chuyên gia này có thể gặp doanh nghiệp để nhận diện vấn đề vướng mắc và tư vấn, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho doanh nghiệp.
- *Nhóm chuyên gia tư vấn quản trị kinh doanh* là cán bộ của Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế - xã hội tỉnh và các cộng tác viên, tư vấn cho doanh nghiệp giải quyết các nội dung liên quan đến kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp.

Các nhóm chuyên gia hoạt động với tiêu chí “*Thân thiện, lắng nghe, thấu cảm, tận tâm, chuyên nghiệp*”, đáp ứng các yêu cầu chính đáng của doanh nghiệp.

Theo ông Nguyễn Phương Bắc, Ủy viên Thường trực Tổ công tác hỗ trợ doanh nghiệp, Viện Trưởng Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế - xã hội tỉnh cho biết, bước đầu đi vào vận hành, mô hình này gặp không ít trở ngại, do doanh nghiệp không tin tưởng. Thậm chí có trường hợp doanh nghiệp nhận được thư giới thiệu mô hình này còn gọi điện lại để kiểm tra xem, đây có phải là lừa đảo không? Và vì vậy, nhóm công tác mô hình Bác sĩ doanh nghiệp phải lường trước mọi tình huống khi thiết kế mô hình, để mô hình được vận hành một cách trôi chảy.

Tổ công tác được chủ tịch tỉnh trao quyền, nắm bắt tình hình, đôn đốc triển khai hỗ trợ, ... điều phối các hoạt động tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp. Mô hình Bác sĩ doanh nghiệp được gắn với tổ công tác, mở ra nhiều kênh phản ánh kiến nghị cho doanh nghiệp, như số điện thoại (0241) 3811.128; Thư điện tử: hotrodoanhnghiepbacninh@gmail.com hoặc điện thoại di động của Viện trưởng Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế- xã hội tỉnh là: 0913 297 954. Ngoài ra, có thể liên hệ trực tiếp số điện thoại, thư điện tử của các thành viên Tổ công tác hoặc phản ánh ý kiến, kiến nghị thông qua Cổng Thông tin điện tử tỉnh theo số điện thoại là (0241).3898777; Thư điện tử: banbientap@bacninh.gov.vn.

Bác sĩ doanh nghiệp, sau khi nhận được kiến nghị, thông tin của doanh nghiệp, sẽ tiến hành chẩn đoán vấn đề, bổ sung đầy đủ hồ sơ, chụp ảnh hiện trạng,... Chủ trương của mô hình là càng ít văn bản càng tốt, vì càng ra nhiều văn bản, thì càng không giải quyết được. Ông Bắc cũng trích dẫn 1 trường hợp vướng mắc về thuế của 1 doanh nghiệp tại TP HCM, đặt chi nhánh tại Bắc Ninh. Công ty này đăng ký xin hóa đơn thì Cục Thuế tỉnh không giải quyết, do xuống mà không gặp được Giám đốc, chỉ gặp được nhân viên. Hồ sơ, theo đó, không đầy đủ, vì thế doanh nghiệp bị đưa vào diện cảnh báo (tức là ít nhất 1 năm sau mới được quyền đề nghị tiếp). Ông Bắc cho hay, “tôi nhận định trường hợp này nếu dùng văn bản thì không giải quyết được, nhưng giải quyết qua mô hình Bác sĩ doanh nghiệp sẽ được vì đây là mô hình tương đối linh hoạt. Mục đích chính là thay đổi hành vi ứng xử của cả Nhà nước và doanh nghiệp thông qua hướng dẫn doanh nghiệp theo lộ trình thống nhất... Và chỉ qua vài cú điện thoại, trường hợp của doanh nghiệp đã được giải quyết. Mỗi lần giải quyết, thay vì chỉ trích thì chúng tôi luôn gửi thư cảm ơn tới họ, mục tiêu là phải chữa được bệnh...”.

Ông Trần Văn Khang, Phó Chủ tịch Hiệp hội Doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh nhận định: Bác sĩ doanh nghiệp là một sáng kiến mới bổ sung vào hệ thống cách thức hỗ trợ và giải quyết khó khăn, vướng mắc cho doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp nhỏ và vừa - lực lượng chiếm tới 95% số lượng doanh nghiệp toàn tỉnh. Trong thời gian tới, chúng tôi tiếp tục phối hợp triển khai có hiệu quả mô hình, hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh; đồng thời, kiến nghị hoàn thiện cơ chế chính sách tới các cơ quan quản lý nhà nước, củng cố niềm tin cho doanh nghiệp.

Theo ông Nguyễn Phương Bắc, với việc đẩy mạnh cải cách hành chính, thành lập Tổ công tác hỗ trợ doanh nghiệp và triển khai mô hình Bác sĩ doanh nghiệp, tỉnh Bắc Ninh đang thể hiện quyết tâm trong việc hỗ trợ doanh nghiệp phát triển, chủ động hội nhập kinh tế quốc tế.

### **Kết quả**

Qua 6 tháng đi vào hoạt động, mô hình bước đầu đạt được những kết quả tích cực, tư vấn, tháo gỡ khó khăn cho nhiều doanh nghiệp. Đến nay có hơn 30 doanh nghiệp được tư vấn, tháo gỡ khó khăn. Tổ công tác hỗ trợ doanh nghiệp - Bác sĩ doanh nghiệp Bắc Ninh đã tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết 26 trường hợp phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp. Trong đó, 13 ý kiến phản ánh khó khăn, vướng mắc; 6 ý kiến hỏi về cơ chế, chính sách; 4 ý kiến về hỗ trợ tư vấn quản trị kinh doanh và 3 ý kiến phản ánh gây phiền hà, những nhiễu.



*Ảnh: Bác sĩ doanh nghiệp Bắc Ninh" đến với nhóm 9 doanh nghiệp Nhật Bản tại Khu công nghiệp Quế Võ I, Bắc Ninh để nghe phản ánh về tình hình đảm bảo an toàn giao thông cho người lao động.*

Với phương châm “thân thiện, lắng nghe, thấu cảm, tận tâm”, ngay sau khi tiếp nhận các ý kiến của doanh nghiệp, Tổ công tác hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh đã trực tiếp kiểm chứng, xác thực, ghi nhận các nội dung kiến nghị, phản ánh, đồng thời, phối hợp với các Sở, ban, ngành chức năng khẩn trương có phương án giải quyết kịp thời, tháo gỡ những khó khăn cho doanh nghiệp. Thông qua hoạt động của Tổ công tác, các doanh nghiệp cảm nhận rõ ràng hơn về những nỗ lực mới của lãnh đạo tỉnh trong việc sát cánh, đồng hành cùng doanh nghiệp, nhằm hướng tới xây dựng hình ảnh môi trường kinh doanh thân thiện, an toàn và minh bạch.



*Ảnh Facebook Bác sĩ doanh nghiệp: Cà phê doanh nhân, cà phê khởi nghiệp - Một không gian thích hợp cho những câu chuyện về hỗ trợ doanh nhân, hỗ trợ khởi nghiệp của Bác sĩ doanh nghiệp Bắc Ninh*

Không chỉ “chữa bệnh” cho doanh nghiệp, mô hình còn góp phần nâng cao chất lượng quản lý của cơ quan Nhà nước trong quá trình tương tác, giải quyết kiến nghị, khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp, tạo môi trường kinh doanh thông thoáng, minh bạch, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh của tỉnh.

*(Tổng hợp từ báo chí: Tăng cường hỗ trợ doanh nghiệp trong hội nhập và phát triển. Việt Anh. Báo Bắc Ninh. Ngày 1/ 9/ 2016. <[http:// baobacninh.com.vn, news\\_detail, 93355, tang-cuong-ho-tro-doanh-nghiep-trong-hoi-nhap-va-phat-trien.html](http://baobacninh.com.vn/news_detail/93355/tang-cuong-ho-tro-doanh-nghiep-trong-hoi-nhap-va-phat-trien.html)> Các bài đăng trên facebook Bác sĩ doanh nghiệp)*

### MÔ HÌNH HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP CỦA BÌNH THUẬN

Một trong những mục tiêu chính của đối thoại doanh nghiệp là nhằm hỗ trợ tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp trong quá trình hoạt động, tạo môi trường kinh doanh thông thoáng, thuận lợi. Dưới đây, nhóm biên tập xin giới thiệu một mô hình hiệu quả trong hỗ trợ cộng đồng doanh nghiệp: Trung tâm hỗ trợ phát triển doanh nghiệp tỉnh Bình Thuận. Không chỉ dừng lại ở các hoạt động đối thoại doanh nghiệp, Trung tâm còn tổ chức và kết hợp nhiều hoạt động đa dạng, nhằm hỗ trợ tối đa các nhu cầu cần thiết cho doanh nghiệp. Chia sẻ của ông Phan Trung Can, Giám đốc Trung tâm tại hội thảo Thực tiễn tốt trong cải thiện môi trường kinh doanh cấp tỉnh, khu vực Miền Trung, Tây Nguyên, tổ chức tại Đắk Lắk ngày 9 tháng 9 năm 2016, do VCCI tổ chức:

Ban điều phối phát triển doanh nghiệp, Trung tâm hỗ trợ phát triển doanh nghiệp Bình Thuận được thành lập với mục hoạch định cơ chế chính sách, đánh giá tình hình phát triển doanh nghiệp.



*Họp ban điều phối phát triển doanh nghiệp*



Năm 2016 vừa qua, Trung tâm tiến hành tổ chức điều tra độc lập trên cơ sở dữ liệu PCI, kết quả tương đồng với kết quả PCI. Tất cả nhiệm vụ, giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp hiện nay đều được thể hiện trong PCI. Năm 2016, tỉnh Bình Thuận lần đầu tiên ra Chỉ thị cải thiện PCI cho doanh nghiệp. Đây là một tín hiệu rất mừng đối với những người tâm huyết với công cuộc cải cách của địa phương.

Nguyên tắc hoạt động của Ban hỗ trợ doanh nghiệp là *không để doanh nghiệp trực tiếp đối đầu với cơ quan nhà nước*. Theo đó, kiến nghị của doanh nghiệp sẽ được chuyển về Trung tâm hỗ trợ doanh nghiệp, lọc ra cơ quan, chức năng nào chịu trách nhiệm giải quyết vấn đề, sau đó, sẽ gửi tới những cơ quan đó và *giữ kín thông tin, danh tính của doanh nghiệp*. Mục đích không phải là đối đầu, mà là giải quyết vướng mắc của doanh nghiệp. Lãnh đạo từ doanh nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp tham gia rất tích cực. Do không lộ diện danh tính, nên doanh nghiệp cảm thấy yên tâm, tránh được xung khắc cũng như nhiều vấn đề không cần thiết đưa ra trong hội nghị, đối thoại, vì nó động chạm, gây tranh cãi và không thể giải quyết tại hội nghị.

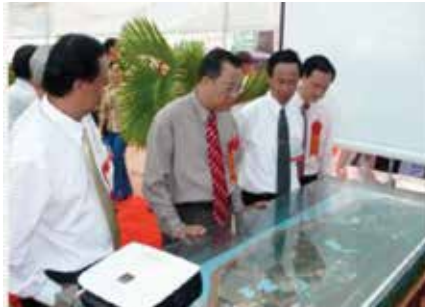
Ông Can cũng cho biết, Đồng Tháp có café sân vườn, Bình Thuận lại có cách làm khác. Nhiều chính sách đất đai mà Bình Thuận ban hành gây khó khăn cho doanh nghiệp, họ “khóc” vì không thể chờ 3,4 năm, ảnh hưởng lớn tới hoạt động của họ. Nhưng sửa được các quy định này không dễ. Sau đó, Ban hỗ trợ doanh nghiệp cũng vận động, gặp mặt lãnh đạo, Ban thường vụ Tỉnh ủy, UBND tỉnh, chính thức có cuộc họp mặt, chỉnh sửa lại các chính sách về đất đai, đây chính là cứu cánh cho doanh nghiệp, tạo niềm tin cho doanh nghiệp về vấn đề hỗ trợ họ.

Các hoạt động đối thoại doanh nghiệp được tổ chức đa dạng, định kỳ, mục tiêu chính là giải quyết khó khăn, vướng mắc cho doanh nghiệp.



Không chỉ dừng lại ở các cuộc gặp mặt, đối thoại doanh nghiệp, trung tâm còn tổ chức nhiều hoạt động hỗ trợ bổ sung cho doanh nghiệp. Ví dụ hoạt động tôn vinh doanh nghiệp: tổ chức sân chơi hàng năm, ngân sách nhà nước hoàn toàn không đầu tư vào đây, chi phí là tự phía hiệp hội. Mô hình này khá thành công. Các hoạt động tôn vinh doanh nghiệp có sự tham gia của đồng chí Bí thư, Phó Chủ tịch thường trực UBND, góp phần tạo tiếng nói chung với cộng đồng doanh nghiệp.

Trung tâm cũng triển khai tuần lễ doanh nghiệp 2 năm/lần, nhằm quảng bá và thể hiện tiếng nói doanh nghiệp. Bí thư, Chủ tịch cũng đến thăm các gian hàng của doanh nghiệp. Đối với HHDN, Trung tâm tăng cường gắn kết chặt chẽ thông qua các khóa tập huấn chức năng nhiệm vụ, hỗ trợ nghiệp vụ.



Tổ chức tuần lễ doanh nghiệp

Về phía Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp, các cơ chế, chính sách của các ngành được tập hợp ở đây, tổng hợp văn bản QPPL. Cổng thông tin còn có những mục thông tin cảnh báo những điều doanh nghiệp nên và không nên làm. Cổng thông tin được đầu tư cẩn thận, nội dung và thiết kế phong phú, thống kê các ngành nghề kinh doanh có điều kiện.





Mô hình đào tạo tập huấn của Trung tâm cũng được nhiều tỉnh tới tham quan nghiên cứu học tập. Kinh phí của Bình Thuận được cho phép nâng cấp thêm 4 lần nhằm mời các chuyên gia đầu ngành về tham gia đào tạo khóa tập huấn, quy mô lớn. Một số địa phương ở Tây Nguyên (Trà Vinh, Ninh Thuận,...) tới tham dự sẽ phải đóng học phí, được tham gia khóa học với các chuyên gia hàng đầu, địa điểm thoải mái, cung cấp tư vấn tại chỗ, do đó thu tiền học chứ không sử dụng ngân sách nhà nước. Tính đến thời điểm 2016, Trung tâm đã tổ chức 36 khoá Khởi sự doanh nghiệp cho 1.932 học viên; 155 khóa Quản trị doanh nghiệp cho 6.090 lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp và 62 hội nghị tập huấn kiến thức hội nhập cho 115.641 lượt cán bộ quản lý Nhà nước và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.



Nhờ các hoạt động đa dạng và hiệu quả trong hỗ trợ doanh nghiệp tăng cường tiếng nói và giải quyết khó khăn, vướng mắc, Trung tâm hỗ trợ phát triển doanh nghiệp Bình Thuận đã và đang xây dựng niềm tin cho cộng đồng doanh nghiệp của địa phương, từng bước tạo lập môi trường kinh doanh thân thiện và thông thoáng.



## THAY LỜI KẾT

Đối thoại doanh nghiệp tại nhiều tỉnh, thành phố của Việt Nam thời gian qua đã có những chuyển biến tích cực đáng ghi nhận. Rất nhiều địa phương đã ý thức được tầm quan trọng của hoạt động này trong việc nắm bắt kịp thời những thông tin từ thực tiễn cho hoạt động quản lý, điều hành của mình, cải thiện môi trường kinh doanh và hình ảnh của địa phương.

Cách làm ở mỗi địa phương có thể là khác nhau, và điều đáng khích lệ là ở nhiều địa phương đã và đang có những sáng kiến, ý tưởng mới trong việc tiến hành đối thoại doanh nghiệp. Những thực tiễn tốt đó có thể ở giai đoạn chuẩn bị, giai đoạn diễn ra đối thoại, tiếp sau đối thoại hay giám sát và đánh giá; có thể ở cấp tỉnh, cấp huyện; có thể là đối thoại gặp mặt trực tiếp hay trên internet... nhưng đều có điểm chung là xuất phát từ thực tế của địa phương, hướng đến hiệu quả, thực chất và hữu ích cho các doanh nghiệp với vai trò của các tổ chức hiệp hội doanh nghiệp được phát huy.

Trong phạm vi hạn chế của cuốn cẩm nang này khó có thể đề cập toàn diện đến các thực tiễn tốt hiện có tại các tỉnh, thành phố ở Việt Nam nhưng nhóm nghiên cứu cho rằng bằng cách áp dụng các thực tiễn tốt tại một số địa phương đã nêu ở trên, cũng như rút kinh nghiệm từ các thực tiễn chưa tốt, sử dụng được một số công cụ mà cuốn cẩm nang đã đưa ra... các địa phương hoàn toàn có thể cải thiện được hoạt động đối thoại doanh nghiệp trên địa bàn mình trong thời gian tới.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Benjamin Herzberg and Andrew Wright (2006, updated 2016), The Public-Private Dialogue Handbook: A Toolkit for Business Environment Reformers, DFID, World Bank, IFC, OECD Development Center.
2. Nicolas Pinaud (2007), Public-Private Dialogue in Developing Countries: Opportunities And Risks, OECD.
3. Trần Hữu Huỳnh và Đậu Anh Tuấn, Hiệp hội Doanh nghiệp và Vai trò Vận động Chính sách, GTZ - VCCI, 2005.
4. Markus Taussig và Lê Duy Bình, Tham vấn Ý kiến Cộng đồng Doanh nghiệp trong Quá trình Xây dựng Môi trường Pháp lý cho Doanh nghiệp, 2005.
5. Raymond Mallon và Lê Duy Bình, Thực hiện hiệu quả quy trình Đánh giá Dự báo Tác động Pháp luật tại Việt Nam, GTZ. 2005.
6. Đối thoại Công tư - Quy trình thực hiện của GTZ tại Việt Nam, Lê Duy Bình, GTZ, 2009.
7. World Bank, Cải thiện Môi trường Kinh doanh Qua Tham vấn Ý kiến Công Chúng và Minh bạch thông tin: Cẩm nang về Thông lệ tốt, 1998
8. Bằng cách nào để vận động chính sách hiệu quả, Trung tâm Doanh nghiệp Tư nhân Quốc tế (CIPE), tháng Giêng năm 2003.
9. Báo cáo Chỉ số Cạnh tranh cấp tỉnh của Việt Nam năm 2015, VCCI và USAID, Hà Nội, năm 2016



## PHỤ LỤC 1: CÁC PHƯƠNG PHÁP THAM VẤN Ý KIẾN DOANH NGHIỆP

Có rất nhiều phương pháp tham vấn ý kiến doanh nghiệp. Với một cuộc tham vấn, có thể sử dụng kết hợp nhiều phương pháp khác nhau. Thí dụ như: Điều tra, tham vấn ý kiến, phỏng vấn các nhóm trọng tâm, ... Khi sử dụng các phương pháp tham vấn, cần cân nhắc thêm về: (i) Mục tiêu của cuộc tham vấn; (ii) Kết quả cần tìm kiếm là gì; (iii) Nhu cầu tập hợp phản hồi từ các nhóm có liên quan cụ thể; (iv) Mức độ tương tác cần thiết cho quá trình.

### 1. Điều tra, khảo sát

Điều tra khảo sát là một phương pháp linh hoạt, khảo sát có thể tiến hành theo mẫu hoặc toàn bộ, được hoàn thành và gửi lại bằng đường bưu điện hoặc trực tuyến. Có thể liên quan đến phỏng vấn, thông qua điện thoại hoặc trực tiếp, ở doanh nghiệp hay nơi nào đó. Phương pháp này có thể được sử dụng khi một đánh giá rộng và định lượng về việc thực hiện hoặc nhận thức về một vấn đề chính sách.

*Ưu điểm:* Đo lường việc thực hiện và định chuẩn. Dễ dàng đưa ra so sánh với các khảo sát khác theo thời gian. Kiểm nghiệm quan điểm “định lượng”. Trong các khảo sát theo mẫu ngẫu nhiên, với việc xác định độ sai số và mức độ tin cậy, có thể cho phép dự báo độ chính xác của kết quả. Trong các khảo sát mẫu theo hạn mức, đơn vị tiến hành tham vấn có thể nhằm mục đích thu thập kết quả có tính đại diện cho cộng đồng doanh nghiệp

*Nhược điểm:* Khảo sát không luôn luôn cho phép đơn vị tham vấn tham gia vào quá trình đối thoại hai chiều. Lấy mẫu theo hạn mức có thể rất phức tạp. Tỷ lệ phản hồi thấp, dù là thông thường, nhưng phải mất nhiều công sức hơn để giải thích đối với các bên bị đánh giá. Thiết kế và phân tích bảng hỏi yêu cầu kỹ năng đặc biệt và thường mất nhiều thời gian hơn dự kiến. Cần có kiến thức về thống kê để giải thích kết quả khảo sát.

Bên cạnh việc tiến hành khảo sát qua thư, đơn vị tham vấn có thể tiến hành khảo sát qua điện thoại, khảo sát trực tuyến hoặc phỏng vấn trực tiếp (bằng bảng hỏi).

### 2. Tham vấn ý kiến toàn bộ

Tham vấn ý kiến doanh nghiệp được thực hiện bằng cách nêu câu hỏi cho toàn bộ doanh nghiệp. Cách thức được sử dụng khi có điều gì quan trọng yêu cầu mọi người cho biết ý kiến và sẽ có hành động ngay lập tức sau đó.

*Ưu điểm:* Cung cấp một kết quả rõ ràng để hành động. Trao cơ hội cho tất cả doanh nghiệp tham gia. Có mức độ tranh luận cao.

*Nhược điểm:* Có thể rất tốn kém.

### 3. Phỏng vấn nhóm trọng tâm

Đây là một kỹ thuật nghiên cứu khi một nhóm khoảng 10 doanh nghiệp thảo luận một vấn đề với sự giúp đỡ của một người điều hành có kỹ năng. Sử dụng nhóm trọng tâm khi hiệp hội muốn có phản hồi chi tiết về một vấn đề cụ thể hoặc đưa ra phản ứng với một đề xuất mới. Sử dụng cách thức này để giúp hiểu được logic doanh nghiệp suy nghĩ và có phản ứng theo một cách nhất định.

*Ưu điểm:* Thảo luận sáng tạo giữa những người tham gia thường đưa ra những ý tưởng và cách thức suy nghĩ khác biệt về các vấn đề. Mức độ hiểu biết sâu rộng, cung cấp ý kiến sâu sắc cho các lý do tại sao. Có thể giúp xây dựng đồng thuận về điều gì là quan trọng nhất. Vận hành tốt khi những người tham gia có chung một số đặc điểm: quy mô, lĩnh vực hoạt động, kinh nghiệm. Có thể duy trì nhóm ở một địa điểm phù hợp cho những người tham gia để khuyến khích sự tham gia tích cực.

*Nhược điểm:* Số lượng nhỏ có nghĩa rằng các nhóm trọng tâm không có độ tin cậy về thống kê. Một hoặc vài người tham gia mạnh mẽ có thể chi phối một nhóm, do đó lý tưởng nhất là tiến hành nhiều nhóm và so sánh kết quả thảo luận với nhau. Cần tiến hành các nhóm tiêu điểm với các bộ phận khác nhau trong cộng đồng doanh nghiệp. Các nhóm trọng tâm tạo ra một số lượng lớn thông tin, vì thế mất nhiều thời gian để viết lại, mã hóa và phân tích.

### 4. Kiểm tra đột xuất

Đây là cách để sử dụng hoặc tìm hiểu về chất lượng dịch vụ hành chính công được cung cấp. Cách thức này được sử dụng để kiểm tra chất lượng dịch vụ và độ ổn định của dịch vụ được cung cấp. Nó cho phép đơn vị tiến hành tham vấn thấy được dịch vụ từ góc nhìn của người sử dụng dịch vụ công.

*Ưu điểm:* Tức thời- tận dụng kinh nghiệm vào thời điểm, thay vì nêu câu hỏi cho từng người. Cung cấp chính xác thông tin về vấn đề cung cấp dịch vụ. Có thể được sử dụng để kiểm nghiệm chất lượng cung cấp dịch vụ theo thời gian. Có thể được tiến hành chéo với các ban ngành, tổ chức khác nhau

*Nhược điểm:* Cần phải được chấp thuận bởi các nhân viên như là cách tích cực để tạo ra cải thiện, hơn là cách để phát hiện lỗi. Kết quả cần phải nêu rõ thực tiễn tốt cũng như thực tiễn xấu. Cần thực hiện đúng thời điểm để phản ánh đặc điểm làm việc của nhân viên trực tiếp.

### 5. Nhóm công tác

Các nhóm này được lựa chọn hoặc tự hình thành. Được sử dụng như là cơ hội để thảo luận các vấn đề với những người có kinh nghiệm và tri thức về một lĩnh vực cụ thể.



*Ưu điểm:* Có thể giúp tạo ra ý tưởng mới và cung cấp cảnh báo sớm về những vấn đề tiềm tàng. Cho phép theo đuổi thảo luận và xây dựng các mối quan hệ và lòng tin sau này.

*Nhược điểm:* Có thể không mang tính đại diện, có thể phải kiểm tra lại kết quả. Với mỗi nhóm, các thành viên phải hiểu rõ họ được lựa chọn trên cơ sở gì và vai trò cùng quyền mà họ có. Cần đảm bảo tiếng nói khách quan trong quá trình hoạt động

## 6. Phỏng vấn sâu

Phỏng vấn sâu được sử dụng để tạo ra một nhận thức cụ thể đặc biệt khi có vấn đề khó hoặc nhạy cảm

*Ưu điểm:* Cho phép cá nhân đưa ra toàn bộ quan điểm mà không chịu ảnh hưởng của nhóm. Có thể tạo ra đủ thông tin chi tiết cho nghiên cứu trường hợp.

*Nhược điểm:* Mất nhiều thời gian và cần nhiều nỗ lực cho một số lượng quan điểm nhỏ. Cần có người phỏng vấn có kỹ năng. Rủi ro là các cá nhân có thể bị xác định, cần phải bảo mật danh tính

## 7. Nghiên cứu văn bản, phân tích tài liệu thứ cấp

Xác định và xem xét các điều tra đã có và báo cáo, hoặc phân tích thêm dữ liệu, có thể tập trung vào những phần có liên quan của một điều tra, khảo sát lớn sử dụng nghiên cứu văn bản để tìm và học từ tham vấn đã được tiến hành. Sử dụng phân tích tài liệu thứ cấp để xem xét lại một phần hoặc toàn bộ kết quả của một khảo sát.

*Ưu điểm:* Có thể hiệu quả về chi phí, tránh trùng lặp bằng cách tận dụng các tri thức sẵn có, giảm đi rủi ro của việc hỏi cùng một doanh nghiệp cùng một câu hỏi nhiều lần. Giúp xác định các vấn đề tham vấn cụ thể.

*Nhược điểm:* Mất thời gian và kỹ năng đặc biệt để tìm, phân tích, giải thích và báo cáo thông tin. Thông thường kết quả nghiên cứu, đánh giá sẵn có không phù hợp chính xác với vấn đề cụ thể cần đưa ra trong đối thoại.

## 8. Mời viết bình luận

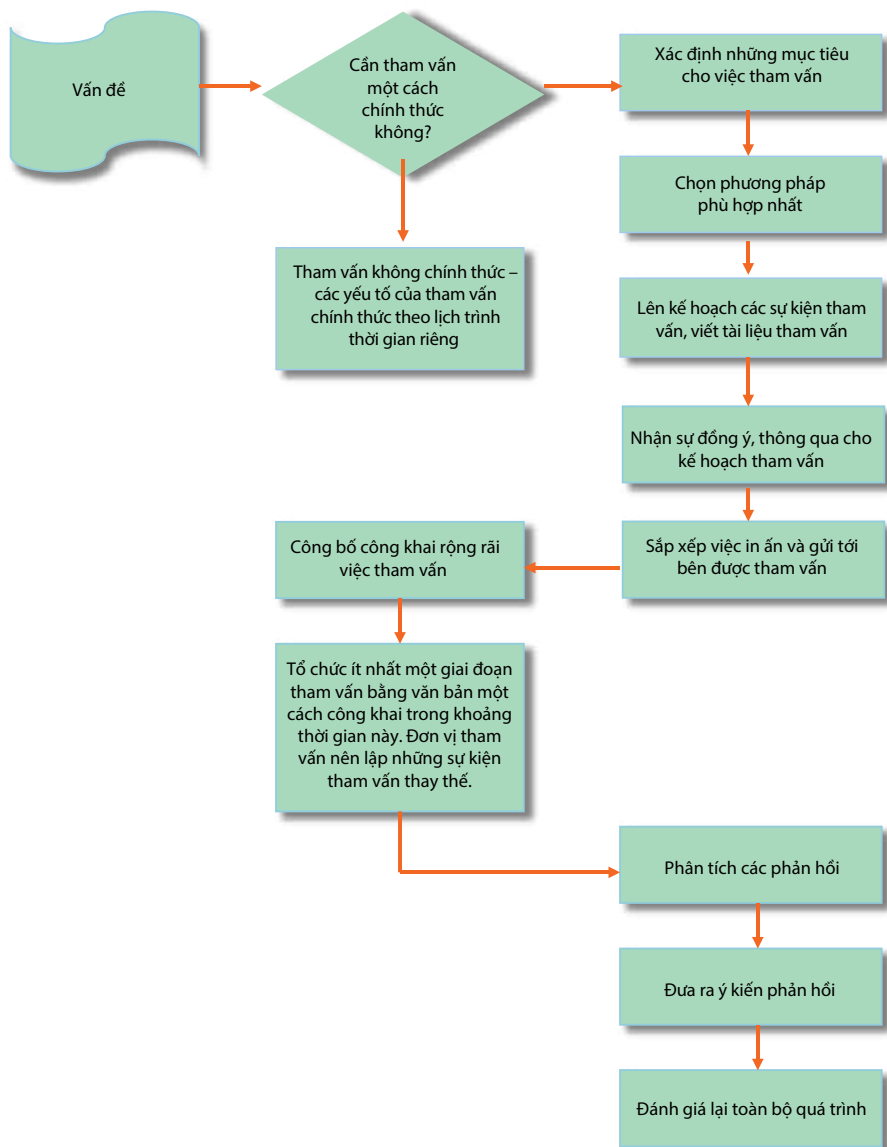
Gửi đề xuất viết bình luận tới toàn thể doanh nghiệp, hoặc tới một nhóm doanh nghiệp hoặc chuyên gia. Mời viết bình luận thể hiện đơn vị tham vấn công khai và bao quát và mọi người đều được hoan nghênh thể hiện quan điểm.

*Ưu điểm:* Cho thấy đơn vị tham vấn sẵn sàng lắng nghe. Doanh nghiệp nắm được thông tin từ đề xuất. Có thể định lượng hoặc định tính

*Nhược điểm:* thường nhận phản hồi ít. Khi các câu hỏi mở được đưa ra thay vì câu hỏi lựa chọn, thì mất nhiều thời gian và công sức để phân tích khi có nhiều phản hồi

Hình dưới đây được sử dụng để tham khảo khi lập kế hoạch và chuẩn bị tham vấn, thể hiện tiến trình tham vấn kết hợp sử dụng các phương pháp tham vấn. Các tham vấn không chính thức thường chỉ có một vài thành phần của biểu đồ này.

### Tiến trình tham vấn và sử dụng các phương pháp





## PHỤ LỤC 2: MỘT SỐ LƯU Ý TRONG QUÁ TRÌNH THAM VẤN DOANH NGHIỆP

Trong quá trình tham vấn, cần lưu ý thêm một số vấn đề sau:

### ***Vấn đề pháp lý và bí mật thông tin***

Các doanh nghiệp được tham vấn có quyền tham gia hoặc từ chối tham gia tham vấn. Khi mời doanh nghiệp tham gia cuộc tham vấn, đơn vị tham vấn cần giải thích rõ quyền của họ.

Việc bảo mật thông tin của những người được tham vấn cũng cần được đơn vị tiến hành tham vấn nêu rõ khi mời họ tham gia tham vấn. Theo đó, thông tin cá nhân của của người được tham vấn phải được giữ kín (Luật Dân sự). Nếu như thông tin cá nhân phải được chia sẻ cho cơ quan nhà nước, thì phải được sự đồng ý của người tham gia. Quan điểm của người được tham vấn phải được giữ bí mật. Khi công bố kết quả tham vấn, không được công bố danh tính của những người tham gia, trừ trường hợp họ mong muốn.

### ***Xử lý rủi ro***

Một số rủi ro có thể xuất hiện trong bất kỳ cuộc tham vấn nào. Thí dụ như vượt quá ngân sách và không đúng mục tiêu đề ra. Khi tham vấn, đơn vị thực hiện tham vấn cần tính đến những rủi ro sau:

- Thiếu sự tham gia và cam kết với các cuộc tham vấn
- Các vấn đề quá phức tạp
- Mức độ tham gia hoặc phản hồi thấp
- Phạm vi hẹp của những người trả lời
- Thiếu sự thống nhất về các vấn đề hoặc kết luận
- Doanh nghiệp được tham vấn có thể nghi ngại về mức độ sự cam kết từ chính quyền trong việc xác định và giải quyết khó khăn, vướng mắc
- Lòng tin của doanh nghiệp được tham vấn đối với đơn vị tiến hành tham vấn có thể không cao.
- Sai lầm trong việc lựa chọn doanh nghiệp được tham vấn do không mang tính đại diện.

Tóm lại, xác định được các mối rủi ro và tác động của chúng tới công việc và quyết định cần tiến hành điều gì để kiểm soát các rủi ro có ý nghĩa quan trọng với việc thực hiện thành công một cuộc tham vấn.



### ***Hiểu được doanh nghiệp***

Đơn vị tiến hành tham vấn cần có được hiểu biết về nhóm mục tiêu và nhu cầu cụ thể mà nhóm này có thể có. Cách thức thực hiện điều này là sử dụng thông tin điều tra doanh nghiệp, các nghiên cứu đã từng thực hiện và trao đổi với nhóm mục tiêu trực tiếp.

Dựa trên hiểu biết này, đơn vị tham vấn sẽ cần phải hành động một cách thận trọng và cân nhắc hoạt động nào cần phải được tiến hành để tạo điều kiện cho nhóm mục tiêu tham gia quá trình tham vấn.

*Ví dụ, đối với doanh nghiệp quy mô nhỏ:* Các doanh nghiệp quy mô nhỏ thường chịu ảnh hưởng lớn bởi chính sách và pháp luật mới. Do đó, cần đảm bảo việc tham vấn hiệu quả với họ. Các doanh nghiệp quy mô nhỏ thường có ít nguồn lực để tham gia cuộc tham vấn và thường ít quan tâm tới những vấn đề dài hạn. Đơn vị tham vấn cần phải có cách thức sáng tạo để thu hút sự quan tâm của họ.

#### *Một số lưu ý:*

- Đảm bảo các cuộc tham vấn càng đơn giản càng tốt. Một bản tóm lược cần được xây dựng nếu cần thiết.
- Suy nghĩ về hình thức tham vấn và sử dụng càng nhiều cách thức càng tốt. Hình thức trực tuyến có thể là lý tưởng cho một số doanh nghiệp nhỏ, nhưng những doanh nghiệp khác lại đòi hỏi những phương pháp truyền thống khác.
- Thu hút doanh nghiệp nhỏ ngay từ đầu quá trình tham vấn
- Doanh nghiệp nhỏ thường ít quan tâm tới những vấn đề vĩ mô. Đơn vị tham vấn cần phải tích cực và chủ động trong việc nắm bắt quan điểm của họ.



**Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam - VCCI**

Trung tâm Thương mại Quốc tế

9 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam

Tel: (84-4) 3574-2022

Fax: (84-4) 3574-2020

[www.vcci.com.vn](http://www.vcci.com.vn)



**USAID**  
TỪ NHÂN DÂN MỸ

**Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ - USAID/Việt Nam**

Tầng 15, Tòa nhà Tung Shing,

Số 2 Ngô Quyền, Hà Nội, Việt Nam

Tel : (84-4) 3935-1260

Fax : (84-4) 3935-1265

[www.usaid.gov/vietnam](http://www.usaid.gov/vietnam)