

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

VIỆN NGHIÊN CỨU QUẢN LÝ KINH TẾ TRUNG ƯƠNG



VŨ QUỲNH

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ

Hà Nội, 2017

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

VIỆN NGHIÊN CỨU QUẢN LÝ KINH TẾ TRUNG ƯƠNG



VŨ QUỲNH

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 62.34.04.10

LUẬN ÁN TIẾN SĨ

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS Vũ Trí Dũng

Hà Nội, 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

Nghiên cứu sinh

Vũ Quỳnh

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU	ix
DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ.....	x
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài luận án.....	1
2. Mục đích, ý nghĩa của việc nghiên cứu đề tài luận án.....	4
2.1. Mục đích nghiên cứu đề tài.....	4
2.2. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của việc nghiên cứu đề tài.....	4
3. Kết cấu của luận án	5
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	6
1.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố liên quan trực tiếp đến vấn đề chất lượng dịch vụ hành chính công	6
<i>1.1.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố ở nước ngoài:.....</i>	<i>6</i>
<i>1.1.2. Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố ở trong nước về dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý kinh tế ở Việt Nam.....</i>	<i>16</i>
<i>1.1.3. Những vấn đề luận án sẽ tập trung nghiên cứu giải quyết</i>	<i>29</i>
1.2. Phương hướng giải quyết các vấn đề nghiên cứu của Luận án.	32
<i>1.2.1. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu.</i>	<i>32</i>
<i>1.2.2. Đối tượng và giới hạn phạm vi nghiên cứu đề tài luận án.....</i>	<i>33</i>
<i>1.2.3. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu đề tài luận án:.....</i>	<i>34</i>
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN MỘT THÀNH PHỐ CẤP TỈNH	43
2.1. Dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh.....	43
<i>2.1.1. Dịch vụ hành chính công trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i>	<i>43</i>

2.1.2. <i>Chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i>	45
2.1.3. <i>Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i>	51
2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh.....	58
2.2.1. <i>Chủ thể quản lý và đối tượng thụ hưởng trong quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công.....</i>	58
2.2.2. <i>Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i>	60
2.2.3. <i>Các phương thức quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i>	63
2.3. Các tiêu chí và chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh.....	67
2.3.1. <i>Các chỉ tiêu đo lường đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh.....</i>	67
2.3.2. <i>Phương pháp và mô hình đánh giá định lượng chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i>	70
2.4. Kinh nghiệm của một số tỉnh, thành phố trong nước về nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế và bài học cho thành phố Hà Nội.	72
2.4.1. <i>Thực trạng về cung cấp dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Đà Nẵng.....</i>	72
2.4.2. <i>Thực trạng về cung cấp dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Thành phố Hồ Chí Minh.....</i>	76
2.4.3. <i>Một số bài học kinh nghiệm.....</i>	79
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	81

3.1. Đặc điểm cơ bản về cung cấp và tiêu dùng các dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.	81
3.2. Thực trạng chất lượng và quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội	83
3.2.1. <i>Thực trạng chính sách chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội</i>	83
3.2.2. <i>Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội</i>	85
3.2.3. <i>Thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội</i>	86
3.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội theo kết quả khảo sát.....	93
3.3.1. <i>Phương pháp xử lý thông tin định lượng</i>	93
3.3.2. <i>Thống kê mô tả các nhân tố/thang đo sử dụng trong mô hình nghiên cứu</i>	94
3.3.3. <i>Đánh giá độ tin cậy thang đo</i>	98
3.3.4. <i>Phân tích nhân tố khám phá EFA</i>	102
3.4. Đánh giá chung thực trạng dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.....	110
3.4.1. <i>Những kết quả và điểm mạnh chủ yếu</i>	110
3.4.2. <i>Những hạn chế chủ yếu và nguyên nhân</i>	111
CHƯƠNG 4: QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	116
4.1. Bối cảnh và định hướng phát triển dịch vụ hành chính công trong quản lý kinh tế đến năm 2030	116
4.1.1. <i>Bối cảnh phát triển</i>	116
4.1.2. <i>Định hướng phát triển dịch vụ hành chính công trong quản lý kinh tế đến năm 2030</i>	117

4.2. Định hướng phát triển thủ đô và những cơ hội, thách thức đối với nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới năm 2030	120
<i>4.2.1. Định hướng phát triển Thủ đô và phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội</i>	<i>120</i>
<i>4.2.2. Những thuận lợi và khó khăn đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới.</i>	<i>121</i>
4.3. Quan điểm và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới năm 2030.	125
<i>4.3.1. Các quan điểm chỉ đạo sự phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới.</i>	<i>125</i>
<i>4.3.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội đến năm 2025, tầm nhìn 2030.....</i>	<i>127</i>
4.4. Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn đến năm 2025	132
<i>4.4.1. Nhóm các giải pháp liên quan đến các thành tố của mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn Hà Nội.....</i>	<i>132</i>
<i>4.4.2. Các giải pháp điều kiện từ phía người cung cấp dịch vụ hành chính công</i>	<i>140</i>
<i>4.4.3. Phát huy vai trò chủ thể của người dân-đối tượng thụ hưởng dịch vụ hành chính công.....</i>	<i>143</i>
4.5. Một số giải pháp liên quan đến cung ứng các dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn Thành phố Hà Nội.....	144
<i>4.5.1. Thực hiện cải cách thể chế hành chính, nâng cao hiệu quả công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật.....</i>	<i>144</i>
<i>4.5.2. Đẩy nhanh cải cách thủ tục hành chính.....</i>	<i>145</i>

4.6. Một số kiến nghị cụ thể.....	146
<i>4.6.1. Tiến hành một cách hiệu quả công cuộc cải cách tổ chức bộ máy Nhà nước</i>	<i>146</i>
<i>4.6.2. Nâng cao hiệu quả của việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.....</i>	<i>147</i>
KẾT LUẬN	148
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	152
PHỤ LỤC.....	160

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Ý nghĩa
ASS	Năng lực phục vụ
CBCCVC	Cán bộ công chức viên chức
CCHC	Cải cách hành chính
CECODES	Trung tâm Nghiên cứu Phát triển-Hỗ trợ Cộng đồng
CL	Chất lượng
CMND	Chứng minh nhân dân
CNQSD	Chứng nhận quyền sử dụng
CNQSDĐ	Chứng nhận quyền sử dụng đất
CNTT	Công nghệ thông tin
CP	Chính phủ
CPĐT	Chính phủ điện tử
CQHC	Cơ quan hành chính
CSVN	Cộng sản Việt Nam
DN	Doanh nghiệp
DV	Dịch vụ
DVHCC	Dịch vụ hành chính công
ĐH	Đại học
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
EMP	Sự đồng cảm
GSĐTCD	Giám sát đầu tư của cộng đồng
H	Giả thuyết
HCM	Hồ Chí Minh
HĐND	Hội đồng nhân dân
HCC	Hành chính công
IBM	Hãng máy tính Mỹ
IME	Hình ảnh tổ chức

KH&CN	Khoa học và Công nghệ
KT	Kinh tế
MOU	Biên bản ghi nhớ
NĐ	Nghị định
NIA	Cơ quan thông tin xã hội quốc gia Hàn Quốc
NPM	Quản lý Công mới
NQ	Nghị quyết
OECD	Tổ chức hợp tác và phát triển Kinh tế
PADDI	Trung tâm Dự báo và Nghiên cứu đô thị
PAR INDEX	Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính
PAPI	Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam
PCI	Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp Tỉnh
QLHCKT	Quản lý Hành chính-Kinh tế
QLHCNN	Quản lý Hành chính Nhà nước
REL	Sự tin cậy
RES	Khả năng đáp ứng
SAT	Sự hài lòng của khách hàng
SIPAS	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính
SDD	Sử dụng đất
TAN	Phương diện hữu hình
TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
TP	Thành phố
TTND	Thanh tra Nhân dân
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân
UNDP	Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc
XH	Xã hội

XHCN	Xã hội chủ nghĩa
WB	Ngân hàng Thế giới
Wifi	Mạng không dây

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1: Tóm tắt nghiên cứu sử dụng các mô hình chất lượng dịch vụ	11
Bảng 1.2: Tổng hợp các nhóm chỉ số và chỉ số của từng nhóm	14
Bảng 1.3: Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 06 thủ tục hành chính	21
Bảng 1.4: Tổng hợp một số công trình nghiên cứu liên quan.....	28
đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam.....	28
Bảng 1.5: Nội dung bảng hỏi điều tra	40
Bảng 3.1: Chỉ số PAPI của TP. Hà Nội qua các thời kỳ.....	86
Bảng 3.2: Chỉ số về “Thủ tục hành chính công” của TP. Hà Nội qua các thời kỳ	87
Bảng 3.3: Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 06 thủ tục hành chính	90
Bảng 3.4: Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 06 thủ tục hành chính của Hà Nội.....	90
Bảng 3.5: Cơ cấu mẫu điều tra.....	93
Bảng 3.6: Thống kê các biến số gắn với sự tin cậy.....	94
Bảng 3.7: Thống kê các biến số gắn với Khả năng đáp ứng.....	95
Bảng 3.8: Thống kê các biến số gắn với Năng lực phục vụ.....	96
Bảng 3.9: Thống kê các biến số gắn với Sự đồng cảm	96
Bảng 3.10: Thống kê các biến số gắn với Phương diện hữu hình	97
Bảng 3.11: Thống kê các biến số gắn với Hình ảnh tổ chức	97
Bảng 3.12: Thống kê các biến số gắn với Sự hài lòng của khách hàng.....	98
Bảng 3.13: Cronbach’s alpha của các biến nghiên cứu	100
Bảng 3.14: Vị trí sắp xếp của các item sau khi phân tích nhân tố	103
Bảng 3.15: Kiểm định hệ số tương quan giữa các nhân tố PEARSON	105

DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ

Hình 1. 1: Chỉ số chất lượng dịch vụ công.....	14
Hình 1. 2: Mô hình nghiên cứu	38
Hình 2. 1: Các tiêu thức đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công.....	70
Hình 2. 2: Mô hình thang đo SERVQUAL.....	71
Hình 2. 3: Mô hình Nordic	72
Hình 3. 1: Mô hình kết quả.....	109
Sơ đồ 1.1: Quy trình nghiên cứu.....	36

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài luận án

Dịch vụ do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp là một loại hình dịch vụ công. Việt Nam sử dụng khái niệm dịch vụ hành chính công (hay dịch vụ hành chính) vì hiện nay Nhà nước còn quản lý khá nhiều hoạt động của các tổ chức, công dân trên các lĩnh vực và các tổ chức, công dân phải xin phép các cơ quan nhà nước đối với nhiều loại hoạt động. Dịch vụ công được định nghĩa là những hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của xã hội, vì lợi ích chung của cộng đồng, của xã hội, do nhà nước trực tiếp đảm nhận hay uỷ quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư nhân thực hiện. Các loại dịch vụ công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp bao gồm dịch vụ công chứng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp đăng ký kinh doanh, đăng ký xe....

Hiện nay, áp lực cải thiện chất lượng dịch vụ công ngày càng cao vì nhiều lý do. Thứ nhất, khu vực dịch vụ nói chung và dịch vụ công nói riêng có sự phát triển mạnh mẽ với những đặc trưng cơ bản là tập trung, hành chính và quan liêu, chưa quan tâm đúng mức đến hiệu quả và chất lượng dịch vụ. Trong khi đó, Nhà nước lại không có đủ phương tiện và điều kiện để cung cấp tất cả dịch vụ công cũng như quản lý quá trình cung cấp đó một cách có hiệu quả và có chất lượng; Thứ hai, dịch vụ công ngày càng bị cạnh tranh. Đó có thể là cạnh tranh giữa lợi ích chung và lợi ích riêng; giữa các mức ngân sách khác nhau của Nhà nước hoặc của dịch vụ; giữa các phương thức cung cấp khác nhau để thoả mãn nhu cầu; giữa thực hiện một cách công cộng hay tư nhân các nhiệm vụ cộng đồng; giữa bản thân các dịch vụ cung cấp và cuối cùng là giữa các cấp chính quyền: trung ương hay địa phương.

Bên cạnh đó, thái độ và hành vi của công chúng đối với việc lựa chọn và sử dụng dịch vụ công cũng có những thay đổi to lớn: từ người sử dụng bị động và bắt buộc trở thành người sử dụng với những yêu cầu và đòi hỏi cao hơn về chất lượng dịch vụ, mức độ tham gia của họ trong quá trình chuyển giao dịch vụ ngày càng lớn. Hơn nữa, là người cung cấp truyền thống các dịch vụ công, các cơ quan hành chính

cũng như các tổ chức công ngày càng chịu áp lực về việc thực hiện trách nhiệm trước Nhà nước. Nói cách khác, hoạt động của các doanh nghiệp thuộc khu vực công thường là đối tượng theo dõi, kiểm soát chặt chẽ của Nhà nước.

Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 đã ghi: “ Trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 10 năm tới là nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và dịch vụ công..” (Chính phủ, 2011). Trong khu vực công, chất lượng dịch vụ đóng vai trò như một công cụ kiểm soát các hoạt động quản lý. Các cấp quyền lực chính trị và quản lý (Bộ và cơ quan ngang Bộ, tỉnh/ thành phố) đã hiểu ra rằng cần phải chú trọng đến việc xác định trách nhiệm rõ ràng cho các cơ quan tác nghiệp (xã/ phường...), đặc biệt là về chất lượng và chi phí hoạt động. Việc đo lường chất lượng (theo nghĩa rộng) cho phép kiểm tra khía cạnh định lượng của cung mà các đơn vị tác nghiệp chịu trách nhiệm.

Một trong ba trọng tâm của Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 là nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công. Để có thể thực hiện được mục tiêu này, cần thiết phải đo lường và đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công tại Việt Nam.

Hà Nội là thủ đô, trung tâm Chính trị - Hành chính quốc gia, một trong những trọng tâm hàng đầu cả nước về phát triển kinh tế, văn hóa, khoa học công nghệ, giáo dục đào tạo,...; có nhu cầu cao về DVHCC và yêu cầu ngày càng cao về chất lượng DVHCC đòi hỏi phải được các cơ quan hành chính trên địa bàn (Trung ương, địa phương) đáp ứng; có nhiều tiềm năng, lợi thế vượt trội so với các địa phương khác trong phát triển DVHCC và cung cấp các DVHCC chất lượng cao... Có thể nói, Hà Nội là “thị trường” kiểm định đầu tiên về chất lượng của hoạt động quản lý hành chính và dịch vụ công của Việt Nam.

Theo kết quả của dự án Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) 2015, mức độ cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công trong thời gian qua không đáng kể. Đặc biệt, kết quả xếp hạng cho thấy trong khi một số địa phương đông dân đã cải thiện được chất lượng dịch vụ công

thì Hà Nội lại tụt hạng và trở thành một trong những thành phố lớn có chỉ số cải cách hành chính thấp nhất. Trong số các thành phố trực thuộc trung ương, Hà Nội cần cải thiện ở nhiều tiêu chí để bắt kịp với TP. Hồ Chí Minh.

Nội dung “Thủ tục hành chính công” đo lường một số loại dịch vụ hành chính được xem là quan trọng đối với người dân, qua đó tìm hiểu mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính của các cơ quan hành chính ở địa phương. Nội dung này đo lường trải nghiệm thực tiễn của người dân khi tương tác, giao dịch với các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương để làm các thủ tục liên quan đến (i) Dịch vụ chứng thực, xác nhận; (ii) Dịch vụ và thủ tục cấp phép xây dựng; (iii) Dịch vụ và thủ tục về chứng nhận quyền sử dụng đất và (iv) Thủ tục hành chính cấp xã/phường. Trong 3 năm liên tiếp, từ 2011-2013, chỉ số này luôn ở mức 6.80/10.0 điểm. Tuy nhiên, điểm của chỉ số đã giảm xuống còn 6.80 năm 2014. Đặc biệt, năm 2015, chỉ số này chỉ còn 6.52 và đứng thứ 52/63 tỉnh, thành phố (PAPI 2011-2015).

Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố Hà Nội lần thứ XVI (2015) đã nêu ra những hạn chế, yếu kém trong thời gian qua: “Công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành của bộ máy hành chính ở một số cấp, ngành, lĩnh vực chưa thực sự quyết liệt, hiệu lực, hiệu quả chưa cao; một bộ phận cán bộ, đảng viên còn trì trệ, thiếu năng động, sáng tạo, đùn đẩy, né tránh trách nhiệm”.

Để khắc phục tình trạng trên, Nghị quyết đã xem cải cách hành chính là 1 trong 3 khâu đột phá của nhiệm kỳ 2015-2020: “Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo bước chuyển biến mạnh về kỷ luật, kỷ cương, ý thức, trách nhiệm, chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; cải thiện môi trường đầu tư, thúc đẩy, nâng cao hiệu quả đầu tư và sản xuất kinh doanh trên địa bàn Thủ đô” (Đảng bộ Thành phố Hà Nội, 2015).

Để cụ thể hóa nội dung này, tại Chương trình 08 về “Đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo bước chuyển biến mạnh về kỷ luật, kỷ cương, ý thức trách nhiệm, chất lượng phục vụ nhân dân và đội ngũ cán bộ, công chức giai đoạn 2016-2020”, Đảng bộ thành phố khẳng định quyết tâm cao độ nhằm thay đổi toàn diện, tạo đột phá

trong công tác này. Hà Nội đặt mục tiêu là xây dựng nền hành chính dân chủ, hiện đại và phục vụ, bảo đảm liên thông, đồng bộ, thống nhất và hội nhập quốc tế nhằm thực hiện có hiệu quả công tác quản lý nhà nước trên địa bàn và thúc đẩy kinh tế - xã hội của Thủ đô Thành ủy Hà Nội (2015).

Chính vì vậy, chủ đề “*Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn Thành phố Hà Nội*” được chọn là đề tài luận án tiến sĩ và đây là một trong những luận án đầu tiên tại Việt nam về chất lượng dịch vụ hành chính công.

2. Mục đích, ý nghĩa của việc nghiên cứu đề tài luận án

2.1. Mục đích nghiên cứu đề tài.

Mục đích của luận án là luận giải và làm sáng tỏ cơ sở khoa học của DVHCC, làm căn cứ đánh giá CLDVHCC và đề xuất giải pháp nâng cao CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội.

2.2. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của việc nghiên cứu đề tài

2.2.1. Ý nghĩa lý luận

Góp phần xây dựng cơ sở lý luận, phương pháp luận và mô hình phân tích, đánh giá chất lượng DVHCC của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương phục vụ quản lý hành chính nhà nước về kinh tế trên địa bàn địa phương cấp tỉnh, thành phố.

2.2.2. Ý nghĩa thực tiễn

- Từ việc đánh giá đúng thực trạng chất lượng DVHCC do các cơ quan hành chính nhà nước của thành phố Hà Nội cung cấp cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp,... trên địa bàn thành phố, phát hiện những yếu kém và nguyên nhân, dự báo bối cảnh và nhu cầu xã hội về DVHCC và chất lượng DVHCC, đề xuất các nhóm giải pháp (nhất là đối với các nhóm chủ thể cung cấp DVHCC) nhằm nâng cao CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội...

- Luận án cung cấp các luận cứ khoa học cho việc hoạch định chủ trương, chính sách, cơ chế quản lý của Thành ủy, HĐND, UBND Thành phố Hà Nội và các giải pháp đối với các cấp chính quyền địa phương, nhất là các cơ quan hành chính nhà nước các cấp của thành phố Hà Nội để nâng cao CLDVHCC, đáp ứng nhu cầu phát triển KT-XH trên địa bàn Thành phố.

- Kết quả nghiên cứu đề tài luận án cũng có thể là tài liệu tham khảo tốt cho chính quyền địa phương ở các tỉnh, thành phố khác trong cả nước, phục vụ đổi mới, cải cách hành chính, nâng cao CLDVHCC để thúc đẩy phát triển KT-XH, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn các tỉnh, thành phố.

- Đề tài có thể là một tài liệu giúp cho các nhà lãnh đạo và quản lý cũng như các công chức ở các Tỉnh thành trong quá trình hoạch định và triển khai kế hoạch cung cấp dịch vụ công cho người dân theo định hướng năng suất, chất lượng và hiệu quả.

3. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận án được kết cấu thành 4 chương:

Chương 1: Tổng quan các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hành chính công.

Chương 2: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh.

Chương 3: Thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Chương 4: Phương hướng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố liên quan trực tiếp đến vấn đề chất lượng dịch vụ hành chính công

1.1.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố ở nước ngoài:

1.1.1.1. Các nghiên cứu về dịch vụ công, dịch vụ hành chính công và vai trò của nhà nước trong cung cấp hàng hóa công, dịch vụ công

Dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất (Kotler, 1997). Theo Zeithaml & Bitner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng và khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng” (TCVN ISO 8402, 1999). Gronroos (1990) cho rằng, dịch vụ là hành động hay chuỗi hành động có ít nhiều tính vô hình tự nhiên xảy ra trong quá trình tương tác giữa khách hàng và nhà cung cấp hay hệ thống cung cấp nhằm giải quyết vấn đề của khách hàng. Bằng cách trao đổi tiền bạc, thời gian và những thành quả, người sử dụng dịch vụ mong muốn nhận giá trị thông qua sự tiếp cận với các hàng hóa, nhân lực, kỹ năng chuyên môn, thiết bị, mạng lưới hay hệ thống nhưng họ không có quyền sở hữu các yếu tố đó (Lovelock & Wright, 2007).

Theo Elie Cohen và Claude Henry (2000), khái niệm dịch vụ công bao hàm tương đối rộng, để chỉ tính chất của một hoạt động (dịch vụ công trong lĩnh vực điện năng); những đòi hỏi cấp bách mang tính xã hội hay nhằm mục tiêu qui hoạch lãnh thổ (nhiệm vụ mang tính chất công cộng) ; một qui chế (cụm từ dịch vụ công bao hàm cả hoạt động công cộng) ; một hình thức sở hữu (doanh nghiệp công) ; một quan điểm đạo đức (khái niệm dịch vụ công bao hàm ý phục vụ).

Dịch vụ hành chính công là loại dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Do vậy, cho đến nay, đối tượng cung ứng duy nhất các dịch vụ công này là cơ quan công quyền hay các cơ quan do nhà nước thành lập được ủy quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Đây là một phần trong chức năng quản lý nhà nước. Để thực hiện chức năng này, nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch,... Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường, mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho các cơ quan hành chính nhà nước. Phần lệ phí này mang tính chất hỗ trợ cho ngân sách nhà nước (George A. Boyne & al., 2010).

Hành chính công có liên quan đến mức độ thoả mãn các nhu cầu công cộng của xã hội, liên quan đến tiến bộ kinh tế, xã hội của một quốc gia. Theo các nhà nghiên cứu Trung quốc, tác dụng của hành chính công chủ yếu là tác dụng dẫn đường, tác dụng quản chế, tác dụng phục vụ và tác dụng giúp đỡ (Nguyễn Cảnh Chất, 2005)

Từ giác độ chủ thể quản lý nhà nước, các nhà nghiên cứu hành chính cho rằng dịch vụ công là những hoạt động của cơ quan nhà nước trong việc thực thi chức năng quản lý hành chính nhà nước và đảm bảo cung ứng các hàng hóa công cộng phục vụ nhu cầu chung, thiết yếu của xã hội.

Theo Ngân hàng Thế giới (1997), khu vực công cốt lõi bao gồm các dịch vụ (chủ yếu là hàng hóa và dịch vụ công thuần túy – pure public goods and services) mà chính phủ là người duy nhất cung cấp và mọi công dân bắt buộc phải nhận khi có nhu cầu về chúng. Chính phủ cung cấp các loại dịch vụ này dựa trên cơ sở pháp lý và nguyên tắc quản lý nhà nước cơ bản. Có thể liệt kê một số dịch vụ đó như: pháp luật, an ninh, quốc phòng, các nguồn phúc lợi xã hội, môi trường và phòng dịch, cấp giấy sở hữu (tài sản, nhà đất), giấy tờ tùy thân (hộ chiếu, visa, chứng minh thư), giấy chứng nhận (khai sinh, khai tử, hôn thú), đăng ký thành lập (doanh nghiệp, hiệp hội, tổ chức)... Khu vực công mở rộng bao gồm các dịch vụ công (chủ yếu là hàng hóa và dịch vụ công không thuần khiết- impure) mà người tham gia cung cấp có thể là nhà nước và nhiều tổ chức khác (tư nhân, các tổ chức xã hội, cộng đồng). Sự cung cấp các loại dịch vụ này rất linh hoạt, tùy thuộc vào nhu cầu

người tiêu dùng, không mang tính độc quyền và có thể miễn phí hoặc trả phí. Đó là các dịch vụ như: y tế, giáo dục, giao thông đô thị, thông tin, cơ sở hạ tầng,...

1.1.1.2. Các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ và đo lường chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ hành chính công và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công.

** Các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ và đo lường chất lượng dịch vụ*

Chất lượng dịch vụ là một đề tài được nghiên cứu phổ biến. Tuy nhiên, định nghĩa về chất lượng và chất lượng dịch vụ cũng có sự khác biệt giữa các nhà nghiên cứu. Crosby (1979) định nghĩa chất lượng là sự phù hợp, nhất quán của sản phẩm với các thông số kỹ thuật, chất lượng; là bất kỳ điều gì phù hợp với đặc điểm của sản phẩm để đáp ứng nhu cầu khách hàng. Tuy nhiên, định nghĩa này chỉ được sử dụng phổ biến cho các sản phẩm hữu hình. Lewis và Booms (1983) cho rằng chất lượng dịch vụ là đo lường sự khác biệt giữa những dịch vụ được cung cấp với sự mong đợi về dịch vụ của khách hàng. Dựa trên khía cạnh đáp ứng kỳ vọng khách hàng của chất lượng, Parasuraman và cộng sự (1985; 1988) cho rằng, chất lượng dịch vụ là việc đáp ứng các mong muốn của khách hàng từ sự hiểu biết của họ về dịch vụ, những kinh nghiệm của họ trong quá khứ, những lời truyền miệng và quảng cáo của doanh nghiệp. Quan điểm này được sử dụng khá phổ biến trong đánh giá chất lượng dịch vụ. Nghĩa là, dịch vụ được đánh giá là tốt khi nó đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng. Cronin và Taylor (1992) định nghĩa chất lượng dịch vụ chỉ là cảm nhận của khách hàng về kết quả của dịch vụ. Prasad và Jha (2013) cho rằng chất lượng dịch vụ là sự kết hợp của hai từ dịch vụ và chất lượng mà chúng ta tìm thấy nhấn mạnh về sự sẵn có của chất lượng dịch vụ cho người sử dụng cuối cùng và tập trung vào các tiêu chuẩn hoặc đặc điểm kỹ thuật mà một nhà cung cấp dịch vụ hứa hẹn.

Mặc dù các nhà kinh doanh thường đồng nhất quan điểm giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng. Tuy nhiên, các nghiên cứu cho thấy, sự hài lòng khách hàng và chất lượng dịch vụ là hai khái niệm khác biệt. Sự hài lòng được xem như một khái niệm tổng thể (Zeithaml & Bitner, 2000), trong khi chất lượng dịch vụ là một khái niệm nhiều thành phần (Parasuraman và cộng sự, 1985, 1988), chất lượng dịch vụ được xem là nguyên nhân của sự hài lòng khách hàng (Spreng &

Mackoy, 1996; Oliver, 1993; Kim và cộng sự, 2004; Kang & James, 2004; Seth và cộng sự, 2008; Hanzaee & Nasimi, 2012).

Nhiều nghiên cứu chứng minh giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng có mối quan hệ mật thiết với nhau. Chất lượng dịch vụ được xem là nguyên nhân ảnh hưởng tới sự hài lòng khách hàng (Spreng & Mackoy, 1996; Oliver, 1993; Kang & James, 2004; Seth và cộng sự, 2008). Một số nghiên cứu đi xa hơn cho rằng, chất lượng dịch vụ tốt, ngoài ảnh hưởng tới sự hài lòng khách hàng, còn tạo ra sự trung thành của khách hàng với dịch vụ (Kim và cộng sự, 2004; Khan, 2010; Hanzaee & Nasimi, 2012). Trong nghiên cứu này, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng được hiểu là hai khái niệm khác nhau. Chất lượng dịch vụ tập trung vào việc đánh giá các chức năng dịch vụ cung cấp bằng các khía cạnh (nhân tố) khác nhau. Sự hài lòng khách hàng được đánh giá như một biến riêng biệt, chịu ảnh hưởng của các khía cạnh chất lượng dịch vụ.

Nghiên cứu về việc đo chất lượng dịch vụ đã và đang tập trung chủ yếu vào làm thế nào để đáp ứng hoặc vượt qua những kỳ vọng của các khách hàng bên ngoài, và xem chất lượng dịch vụ như một thước đo để nhận biết cấp độ dịch vụ được cung cấp tương xứng thế nào với kỳ vọng khách hàng. Mô hình 5 khoảng cách được Parasuraman và cộng sự giới thiệu bắt đầu từ năm 1985 trên Tạp chí *Journal of Marketing*. Theo Parasuraman và cộng sự thì kỳ vọng được xem như là mong đợi hay ý muốn của người tiêu thụ, và kỳ vọng của khách hàng được hình thành trên cơ sở thông tin truyền miệng bên ngoài, nhu cầu cá nhân và kinh nghiệm của chính họ.

Sasser và cộng sự (1978) liệt kê 7 đặc tính mà họ tin là bao quát đầy đủ khái niệm chất lượng dịch vụ. Những đặc tính này là: (1) Đảm bảo: sự tin tưởng cũng như an toàn vật chất; (2) Tính nhất quán: nhận được cùng đối xử như nhau cho mỗi lần giao dịch; (3) Thái độ: lịch sự; (4) Đầy đủ: sự sẵn có của các dịch vụ phụ trợ; (5) Điều kiện: của cơ sở vật chất; (6) Sự sẵn có: không gian và thời gian khách hàng tiếp xúc với dịch vụ; (7) Đào tạo: của những nhà cung cấp dịch vụ. Haywood-Farmer (1988) cho rằng chất lượng dịch vụ gồm 3 thành phần: (1) Quy trình và cơ sở vật chất; (2) Hành vi của con người; (3) Đánh giá chuyên môn.

Parasuraman và cộng sự (1988) đề xuất mô hình SERVQUAL rất nổi tiếng với 5 nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ: (1) Sự tin cậy (reliability); (2) Khả năng

đáp ứng (responsiveness); (3) Năng lực phục vụ hay sự bảo đảm (assurance); (4) Sự đồng cảm (empathy) và (5) Phương diện hữu hình (tangibles). Thang đo SERVQUAL với 22 biến quan sát cho 5 thành phần chất lượng dịch vụ đã được ứng dụng vào đánh giá chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng trong nhiều lĩnh vực khác nhau.

Thang đo SERVPERF được Cronin&Taylor (1992) giới thiệu, xác định chất lượng dịch vụ bằng cách chỉ đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận (thay vì đo cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng như SERVQUAL). Hai ông cho rằng, chất lượng dịch vụ được phản ánh tốt nhất bởi chất lượng cảm nhận mà không cần có chất lượng kỳ vọng cũng như đánh giá trọng số của năm thành phần. Do có xuất xứ từ thang đo SERVQUAL, các thành phần và biến khảo sát của thang đo SERVPERF này giữ nguyên như SERVQUAL, đó là: (1) Phương diện hữu hình, (2) Sự tin cậy, (3) Khả năng đáp ứng, (4) Sự bảo đảm (Năng lực phục vụ), (5) Sự cảm thông. Mô hình đo lường này được gọi là mô hình cảm nhận (Perception model).

Mô hình Nordic hay còn gọi là mô hình Gronroos được Gronroos đề xuất lần đầu vào năm 1984. Theo đó, chất lượng dịch vụ được đánh giá dựa trên 3 nhân tố là (1) Chất lượng chức năng, (2) Chất lượng kỹ thuật và (3) Hình ảnh doanh nghiệp.

Theo Gronroos (1984), khách hàng không chỉ quan tâm tới kết quả của quá trình sản xuất (dịch vụ) họ nhận được, mà họ còn quan tâm tới quá trình sản xuất nó. Cách thức khách hàng nhận được kết quả của quá trình sản xuất dịch vụ chính là chất lượng chức năng của dịch vụ, điều này ảnh hưởng rất lớn tới đánh giá của khách hàng về dịch vụ. Sự khác biệt giữa hai yếu tố này là: chất lượng kỹ thuật là hệ quả quá trình vận hành dịch vụ, trả lời cho câu hỏi “khách hàng nhận được gì?”, trong khi chất lượng chức năng là quá trình tương tác giữa khách hàng và người cung ứng dịch vụ, trả lời cho câu hỏi “khách hàng nhận được nó như thế nào?”.

Trên thực tế, khách hàng thường xem cái họ nhận được là kết quả của quá trình mà trong đó các nguồn tài nguyên được sử dụng, ví dụ, chất lượng kỹ thuật hoặc kết quả của quá trình. Tuy nhiên, thường thì quan trọng hơn là cách họ nhìn nhận quá trình đó vận hành như thế nào, ví dụ chất lượng chức năng hoặc khía cạnh chất lượng quá trình. Đối với một số dịch vụ, chất lượng kỹ thuật có thể khó

đánh giá. Trong trường hợp này, khách hàng thường dựa vào những nhân tố như độ tin cậy và sự cảm thông để đánh giá chất lượng.

Hình ảnh của doanh nghiệp là kết quả của cảm nhận/nhận thức của khách hàng về doanh nghiệp, được xây dựng chủ yếu dựa trên chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng của dịch vụ mà công ty cung cấp (Gronroos, 1984). Khách hàng dùng các trải nghiệm sử dụng dịch vụ trước đó và cảm nhận chung về công ty cung cấp dịch vụ, vì khách hàng thường tiếp tục liên hệ với công ty khác, cùng cung cấp dịch vụ đó (Gronroos, 2001). Nếu doanh nghiệp xây dựng được hình ảnh tốt trong tâm trí khách hàng, khách hàng sẽ dễ tính hơn khi đánh giá sản phẩm/dịch vụ và ngược lại. Tuy nhiên, doanh nghiệp có hình ảnh tốt nhưng chất lượng dịch vụ không đáp ứng yêu cầu khách hàng thì doanh nghiệp sẽ mất dần hình ảnh tốt đẹp trong tâm trí khách hàng.

Bảng 1.1: Tóm tắt nghiên cứu sử dụng các mô hình chất lượng dịch vụ

	Mô hình	Khía cạnh đo lường chất lượng dịch vụ	Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu	Phát hiện/Ứng dụng	Hạn chế
Gronroos (1984)	Mô hình chất lượng kỹ thuật và chức năng	Chất lượng kỹ thuật và chức năng	- Bảng hỏi - Thang điểm 5 Likert - Phân tích thống kê cơ bản - Thu thập dữ liệu từ 219 ngân hàng, bảo hiểm, nhà hàng, hàng không/vận tải, sửa chữa/bảo dưỡng, du lịch, dịch vụ công cộng	Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh công ty. Chất lượng chức năng quan trọng hơn chất lượng kỹ thuật.	Không đưa ra lời giải thích làm thế nào đo lường chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng.
Parasura man và cộng sự (1985)	Mô hình khoảng cách GAP	10 khía cạnh (tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, tiếp cận, lịch sự, thông tin, tín nhiệm, an toàn, hiểu biết khách hàng, phương tiện hữu hình)	- Bảng hỏi - Thang điểm 7 Likert - Phân tích nhân tố với phương pháp luân phiên xiên (oblique rotation) - Dữ liệu thu thập trong khoảng từ 298 đến 487 dịch vụ viễn thông, bảo hiểm, ngân hàng, bảo dưỡng/sửa chữa...	Mô hình là một công cụ phân tích, cho phép nhà quản lý xác định một cách hệ thống các khoảng cách chất lượng dịch vụ giữa một loạt các biến số ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp. Có khả năng hỗ trợ nhà quản lý xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ liên quan dưới góc độ khách hàng.	Không giải thích các trình tự đo lường rõ ràng để đo lường các khoảng cách ở các cấp độ khác nhau.

Nguồn: Chí Anh và Cộng sự, 2013

Mặc dù không phổ biến như mô hình SERVQUAL nhưng Nordic cũng được các nhà nghiên cứu đánh giá cao (Kang & James, 2004; Choi và cộng sự, 2004; Voss, 2008); các biến thể của nó được sử dụng khá phổ biến. Điểm mạnh của mô hình Nordic là không chỉ đánh giá các khía cạnh chất lượng chức năng như mô hình SERVQUAL, mà đánh giá tổng hợp ảnh hưởng của các yếu tố chất lượng chức năng, chất lượng kỹ thuật và hình ảnh doanh nghiệp tới sự hài lòng khách hàng.

Rust & Oliver (1994) đã đề xuất một mô hình 3 nhân tố mà trong đó, nhìn nhận tổng thể về chất lượng dịch vụ dựa trên sự đánh giá của khách hàng về 3 khía cạnh của dịch vụ: 1/ Tương tác giữa khách hàng – nhân viên (tức là chất lượng chức năng hoặc quá trình); 2/ Môi trường dịch vụ, và 3/ Kết quả (Chất lượng kỹ thuật).

** Các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hành chính công và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công*

Theo Michael Milakovich (2005), những nguyên tắc cải thiện chất lượng là điều có ý nghĩa quan trọng để đối phó với thay đổi thị trường. Đó là khi các ý tưởng được áp dụng và có các thay đổi thích hợp để đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, rất khó khăn để luôn cung cấp những kết quả chất lượng nếu chất lượng, năng suất lý thuyết và các phương pháp khác nhau được áp dụng mà không cần thay đổi văn hóa tổ chức. Tác giả này tập trung vào các phương pháp cải tiến chất lượng cho hiệu quả cao trong các dịch vụ công, hướng dẫn từng bước, khuyến nghị và kế hoạch hành động cho việc thay đổi tổ chức dịch vụ để thực hiện cải tiến chất lượng.

George A. Boyne & al (2010) tìm hiểu các vấn đề về đo lường, phương pháp nghiên cứu, và ảnh hưởng của quản lý đến hiệu suất. Trọng tâm nằm ở 3 vấn đề chính: Cách tiếp cận nào được áp dụng để đo lường hiệu quả hoạt động của các tổ chức công? Những khía cạnh nào của quản lý ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các tổ chức công? Các vấn đề quốc tế mấu chốt nào của đo lường và quản lý hiệu quả trong môi trường toàn cầu hoá?.

Lucy Gaster, Amanda Squires (2003) lập luận rằng nếu các dịch vụ công được 'cải cách' hoặc 'cải thiện', đạt được chất lượng tốt nhất có thể là điều cần thiết. Nó bắt đầu từ vị trí của công dân và người sử dụng, được nhấn mạnh là "các bên liên quan quan trọng. Họ cần phải được tham khảo ý kiến và tham gia vào mọi giai

đoạn. Vì nguồn tài nguyên hạn chế nên nhu cầu của họ phải được đáp ứng có tính đến mối quan hệ với nhu cầu của xã hội.

Nghiên cứu về hành vi tổ chức đã xác nhận tầm quan trọng của việc coi marketing nội bộ như một lý thuyết triết học về động lực và sự hỗ trợ. Nhiệm vụ chính của marketing nội bộ là phát hiện và đáp ứng các nhu cầu của nhân viên như nhà cung cấp dịch vụ tư nhân (Varey, 1995), và phát triển nhận thức khách hàng ở nhân viên để nâng cao sự hài lòng của khách hàng thông qua tương tác nhân viên-khách hàng (Quester & Kelly, 1999).

Schneider và Bowen cho rằng nhân viên nên cung cấp cho khách hàng dịch vụ tốt nhất khi tổ chức đem lại cho nhân viên các nguồn lực cần thiết, bao gồm hậu cần, hành chính, thiết bị và hỗ trợ quản lý. Hơn nữa, khi các nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nhận được sự đối xử xứng đáng từ tổ chức, nhiều khả năng họ sẽ đối xử với khách hàng theo cách tương tự (Schneider et al. 1994). Các tổ chức có thể phát triển môi trường dịch vụ bằng cách thiết lập các quy cách làm thuận tiện quá trình cung cấp dịch vụ và bằng cách yêu cầu và thưởng cho những thành tích dịch vụ xuất sắc trong tổ chức (Bowen & Schneider, 1988).

Trong thực tế, chất lượng của các hoạt động dịch vụ nội bộ đã được phát hiện như là một trong những yếu tố quan trọng trong chiến lược chất lượng dịch vụ toàn diện (Feldman, 1991; Nagel & Cilliers, 1990), dẫn đến tiết kiệm chi phí dài hạn và tăng lợi nhuận tài chính (Davis, 1991; Rown, 1992).

Theo các tác giả Aurel Mihail Titu và Anca Ioana Vlad (2014), có thể đo lường chỉ số chất lượng thông qua một tập hợp các chỉ số được xây dựng thành 5 nhóm.



Hình 1. 1: Chỉ số chất lượng dịch vụ công

Các nhóm được chia thành các nhóm nhỏ hơn, những nhóm nhỏ hơn này bao gồm các mặt chung và riêng được xác định với tính ứng dụng đến cấp độ của công dân, các thực thể pháp lý và nhân lực liên quan đến các thành phần cơ bản trong việc đánh giá và quản lý chất lượng dịch vụ được cung cấp ở các đơn vị hành chính công.

Bảng 1.2: Tổng hợp các nhóm chỉ số và chỉ số của từng nhóm

Nhóm	Nhóm nhỏ	Chỉ số	Nội dung
Nhóm 1	1A <i>Chế độ truyền tải các thông tin được yêu cầu trong thời gian quy phạm pháp luật.</i>	Chỉ số 1. Cấp độ chất lượng của thông tin được truyền tải tới người yêu cầu.	Phản ánh cấp độ chuyên nghiệp của công chức và khả năng truyền tải thông tin hợp lý.
		Chỉ số 2. Truy cập thông tin tùy thuộc vào khung thời gian.	Xác định mức độ mà trong đó công dân có thể hưởng lợi từ thông tin trong một khoảng thời gian.
	1B <i>Mức độ hiệu quả tối đa ở nhân sự của các tổ chức công</i>	Chỉ số 3. Mức độ lợi ích mà trong đó quản lý của các tổ chức công đang hoàn thiện nguồn nhân lực.	Phản ánh cách mà quản lý của các tổ chức công đưa ra các chiến lược thành công và tiếp tục hoàn thiện nguồn nhân sự.
Nhóm 2	2A <i>Chất lượng quan hệ đối tác giữa công và tư nhân</i>	Chỉ số 4. Mức độ truy cập thông tin cần thiết của các thực thể pháp lý.	Phản ánh cách mà các thực thể pháp lý được lợi từ các thông tin từ lĩnh vực công.

	<i>2B Mức độ chất lượng các hợp đồng giữa công và tư nhân.</i>	Chỉ số 5. Chất lượng hợp đồng giữa công và tư nhân.	Thiết lập chất lượng dịch vụ cung cấp bởi 2 bên trong các báo cáo hợp đồng trong việc đạt được các mục tiêu chung.
Nhóm 3	<i>3A Tiếp cận thông tin của công chức trong tổ chức</i>	Chỉ số 6. Mức độ thông tin của nguồn nhân lực.	Phản ánh cách mà công chức từ các bộ phận tổ chức khác nhau hợp tác để đem đến thông tin toàn diện cho công dân có nhu cầu.
	<i>3B Mức độ chất lượng thông tin</i>	Chỉ số 7. Công chức và kiến thức luật áp dụng.	Chất lượng của sự hợp tác giữa các bộ phận để áp dụng luật trong các trường hợp khác nhau.
Nhóm 4	<i>4A Mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ công</i>	Chỉ số 8. Mức độ chất lượng sự hợp tác giữa quản lý và nguồn nhân lực.	Phản ánh lợi ích của quản lý trong việc ủng hộ các bộ phận dưới quyền trong mọi mặt hành động với mục đích đạt được các mục tiêu chung và cụ thể.
		Chỉ số 9. Chất lượng của thông tin mà nguồn nhân lực được tiếp nhận cho nhiệm vụ và mục đích cho trước.	Mức độ trao đổi giữa quản lý và các bộ phận cấp dưới để biết được các mục tiêu và phương hướng cùng các cấp độ hoàn thiện chúng theo các tiêu chuẩn chất lượng đã được thực hiện, duy trì và phát triển.
Nhóm 5	<i>5A Cấp độ đổi mới trong lĩnh vực công điện tử</i>	Chỉ số 10. Chất lượng của việc hướng dẫn công dân thông qua các nguồn và phương tiện giao tiếp điện tử.	Mức độ mà công dân có thể đón nhận thông tin về các vấn đề trong cộng đồng của họ và các cách để gửi yêu cầu trực tuyến thay vì qua các văn bản cứng.
	<i>5B Sự trưởng thành của các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến</i>	Chỉ số 11. Mức độ hiệu quả của các website chính thức của hành chính công địa phương.	Mức độ lợi ích đối với cộng đồng địa phương và mức độ thông tin về các vấn đề khác nhau thông qua website mà không cần phải đợi văn bản cứng.
		Chỉ số 12. Chất lượng của thông tin cần thiết với công dân.	Phản ánh cách mà website chính thức được xây dựng bởi các phần khác nhau cho mỗi ban ngành và hoạt động và sự sẵn có của giấy tờ qua website.

Nguồn: Aurel Mihail Titu, Anca Ioana Vlad, 2014

Các nhóm nói trên, cùng với các phân nhóm và các chỉ số tương ứng đã được lựa chọn để phân tích, chẩn đoán: (i) chất lượng và tính chuyên nghiệp của nguồn

nhân lực trong lĩnh vực công; (ii) chất lượng hợp tác với công dân và các cơ quan quản lý hành chính địa phương.

George A.Boyne đưa ra 5 cách tiếp cận được nhìn nhận để cải thiện chất lượng dịch vụ công. Đó là: (1) Nguồn lực; (2) Những quy định hành chính; (3) Cấu trúc thị trường; (4) Tổ chức; và (5) Cách thức quản lý. Đó cũng chính là 5 nhóm nhân tố có ảnh hưởng đến CLDVHCC.

1.1.2. Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố ở trong nước về dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý kinh tế ở Việt Nam

1.1.2.1. Các công trình nghiên cứu có tính chất ứng dụng

Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam (PAPI)

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam là sản phẩm của hoạt động hợp tác nghiên cứu giữa Trung tâm Nghiên cứu Phát triển-Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học - Kỹ thuật Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam từ năm 2009 cho tới nay, cùng với sự hỗ trợ của một số đối tác (www.papi.vn).

Kể từ năm 2011 tới nay, PAPI không chỉ là một bộ chỉ báo hữu dụng phản ánh năng lực và hiệu quả quản trị ở cấp trung ương và cấp tỉnh, mà còn là công cụ đánh giá mức độ chuyển biến qua thời gian. PAPI ngày càng được ghi nhận là công cụ phản ánh tiếng nói chung của người dân về mức độ hiệu quả của bộ máy nhà nước và chất lượng cung ứng dịch vụ của chính quyền các cấp. Chỉ số PAPI tạo điều kiện để người dân phản ánh với chính quyền và các đơn vị cung ứng dịch vụ công.

Chỉ số này đã sử dụng phương pháp đánh giá bên ngoài để tiến hành đánh giá. Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân - đó là phương pháp dựa trên kinh nghiệm của người dân, cung cấp các phản hồi của xã hội tới các nhà hoạch định chính sách và các cơ quan hành pháp từ Trung ương đến địa phương về hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính và chính quyền địa phương.

Chỉ số PAPI đóng một vai trò quan trọng trong việc đổi mới công tác quản trị, điều hành và cải cách hành chính nhà nước ở hai phương diện chính. Một mặt, Chỉ số PAPI là ‘hàng hóa công’ phục vụ mọi đối tượng quan tâm, là điển hình cho những công cụ tương tự phát triển ở Việt Nam. Mặt khác, PAPI cung cấp thông tin,

dữ liệu thường niên về ý kiến phản ánh của người dân từ trải nghiệm thực tế trong tiếp xúc và tương tác với các cấp chính quyền và sử dụng dịch vụ công. Chỉ số PAPI bao gồm 6 chỉ số nội dung, 22 chỉ số nội dung thành phần, 92 chỉ tiêu chính.

Thứ nhất, tham gia của người dân ở cấp cơ sở: Quyền hiến định của người dân

Để đánh giá mức độ tham gia và vai trò của người dân trong quản trị nhà nước, nghiên cứu PAPI tìm hiểu mức độ tham gia của người dân ở cấp cơ sở, qua đó tìm hiểu mức độ hiệu quả của các cấp chính quyền địa phương trong việc huy động sự tham gia của người dân cũng như tính chủ động thực hiện quyền và nghĩa vụ công dân của người dân. Chỉ số nội dung thứ nhất bao gồm 4 chỉ số thành phần: Tri thức công dân; Cơ hội tham gia; Chất lượng bầu cử và Đóng góp tự nguyện.

Thứ hai, công khai, minh bạch: Thực hiện quyền được biết của người dân

Chỉ số PAPI đo lường “quyền được biết” về chính sách của nhà nước có ảnh hưởng trực tiếp đến quyền và nghĩa vụ tham gia quản trị đời sống và sinh kế của người dân. Chỉ số nội dung ‘công khai, minh bạch’ được cấu thành từ ba chỉ số nội dung thành phần, gồm công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo; công khai, minh bạch ngân sách cấp xã; và công khai, minh bạch quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất đền bù. Chỉ số nội dung thứ hai bao gồm 3 chỉ số thành phần: Danh sách hộ nghèo; Thu, chi ngân sách cấp xã phường và Quy hoạch kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù.

Thứ ba, trách nhiệm giải trình với người dân: Hiện thực hóa quyền dân bàn, dân kiểm tra

Chỉ số nội dung ‘Trách nhiệm giải trình với người dân’ đo lường hiệu quả tương tác giữa chính quyền với người dân, và hiệu quả hoạt động trên thực tế của các thiết chế thực hiện dân chủ cơ sở, gồm Ban Thanh tra Nhân dân (Ban TTND) và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng (Ban GSĐTCD). Trên tinh thần của Pháp lệnh THDCCS, những cơ chế đối thoại giữa chính quyền và người dân, và thiết chế để người dân thực hiện vai trò giám sát hiệu quả thực thi chức năng quản lý nhà nước của chính quyền cấp cơ sở là nhằm hiện thực hóa quyền “dân bàn” và “dân kiểm tra” của người dân. Chỉ số nội dung thứ ba bao gồm 3 chỉ số thành phần: Hiệu quả tương tác với cấp chính quyền; Ban thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng.

Thứ tư, kiểm soát tham nhũng: Vai trò của chính quyền và người dân đều quan trọng

Chỉ số nội dung này phản ánh cảm nhận và trải nghiệm của người dân về hiệu quả phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền qua bốn chỉ số nội dung thành phần. Bốn chỉ số đó bao gồm: ‘kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương’, ‘kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công’, ‘công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công’ và ‘quyết tâm chống tham nhũng’. Chỉ số nội dung thứ tư bao gồm 4 chỉ số thành phần: Kiểm soát ngân sách trong chính quyền; Kiểm soát ngân sách trong cung ứng dịch vụ công; Công bằng trong tuyển dụng vào nhà nước và Quyết tâm chống tham nhũng.

Thứ năm, thủ tục hành chính công: Cần tiếp tục cải cách thủ tục, nâng cao chất lượng dịch vụ

Hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công được đo lường thông qua các chỉ số về chất lượng dịch vụ hành chính công ở hững lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân, bao gồm dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; dịch vụ cấp giấy phép xây dựng; dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (giấy CNQSD đất), và dịch vụ hành chính công cấp xã/phường. Các chỉ tiêu đánh giá tập trung vào các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân với những dịch vụ hành chính công này. Chỉ số nội dung thứ năm bao gồm 4 chỉ số thành phần: Chứng thực xác nhận; Giấy phép xây dựng; Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và Thủ tục hành chính cấp xã phường.

Thứ sáu, cung ứng dịch vụ công: Cải thiện chất lượng viên chức góp phần phát triển bền vững

Chất lượng cung ứng dịch vụ công được đo lường qua mức độ hiệu quả cung ứng bốn dịch vụ căn bản cho người dân, gồm y tế công lập; giáo dục tiểu học công lập; cơ sở hạ tầng căn bản; và an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư. Thông qua Chỉ số PAPI, người dân chia sẻ trải nghiệm của mình về mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có của các dịch vụ công căn bản ở các cấp xã/phường, quận/huyện và tỉnh/thành phố. Chỉ số nội dung thứ sáu bao gồm 4 chỉ số thành phần: Y tế công lập; Giáo dục tiểu học công lập; Cơ sở hạ tầng căn bản và An ninh, trật tự.

** Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS 2015*

Năm 2015, Bộ Nội vụ tiến hành triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi chung là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS), nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời thông qua đó, cũng nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức (Bộ Nội Vụ, 2016).

Thuật ngữ “Hài lòng” có thể hiểu theo nhiều cách khác nhau: Sự đồng ý, cảm giác thanh thản, cảm giác đạt được mục đích, cảm giác hạnh phúc với kết quả hay cảm giác không gặp rắc rối... Không chỉ chất lượng dịch vụ, mà còn có nhiều yếu tố khác tác động đến sự hài lòng, như: Trình độ, sự hiểu biết, nhận thức, nhu cầu, mong muốn, kinh nghiệm trước đây, quan điểm/định kiến đối với các cơ quan hành chính nhà nước... của mỗi cá nhân. Ngay cả khi phân tích tác động của chất lượng dịch vụ hành chính công đối với sự hài lòng của người dân, tổ chức cũng có nhiều nghiên cứu, ý kiến khác nhau về việc các khía cạnh nào của chất lượng dịch vụ có vai trò tác động đến sự hài lòng và mức độ tác động của các khía cạnh đó như thế nào.

Các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 04 yếu tố cơ bản tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp, từ đó được phân tích thành 8 tiêu chí, 13 tiêu chí thành phần để đo lường, cụ thể như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ

a) Đánh giá về chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính:

- Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính.
- Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính.
- Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp.

- Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính.

b) Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính.

2. Thủ tục hành chính

a) Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính:

- Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính.

- Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính.

- Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Sự hài lòng về thủ tục hành chính.

3. Sự phục vụ của công chức

a) Đánh giá về sự phục vụ của công chức:

- Thái độ phục vụ của công chức.

- Năng lực giải quyết công việc của công chức.

b) Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức.

4. Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước

a) Đánh giá về kết quả giải quyết công việc:

- Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước.

- Thời gian giải quyết công việc.

- Chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc.

- Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước

Trên cơ sở 04 chỉ tiêu trên, nghiên cứu cũng đánh giá chỉ tiêu có tính chất tổng hợp là Sự hài lòng về phục vụ hành chính. Các chỉ số này phản ánh % đánh giá tốt và rất tốt của người dân, tổ chức.

Kết quả triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 không chỉ đưa ra các Chỉ số hài lòng mà còn đưa ra các Chỉ số đánh giá chất lượng. Các chỉ số thu được sẽ được sử dụng làm chỉ số gốc để so sánh với các chỉ số xác định trong những năm tiếp theo, nhằm theo dõi sự thay đổi, cải thiện chất

lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước. Kết quả tính toán các chỉ số cho thấy các Chỉ số hài lòng chung cả nước của 06 thủ tục hành chính được khảo sát là khá cao. Đồng thời có sự khác biệt tương đối rõ nét về Chỉ số hài lòng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS 2015 lòng của người dân, tổ chức đối với từng thủ tục hành chính được khảo sát. Điều này phù hợp với thực tế hiện nay, việc giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh, Đăng ký kết hôn, Chứng thực... của các cơ quan hành chính cơ bản đã được cải thiện hơn trước, chất lượng dịch vụ tốt và có kết quả hài lòng của người dân cao hơn đối với các thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp Giấy phép xây dựng nhà ở... hiện còn đang rườm rà, phức tạp, gây khó khăn, bức xúc cho người dân, tổ chức.

So sánh tương quan giữa các chỉ số đánh giá về chất lượng với chỉ số hài lòng theo từng yếu tố và toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho thấy, các chỉ số đánh giá về chất lượng các yếu tố của dịch vụ thấp hơn so với các chỉ số hài lòng của từng yếu tố và Chỉ số hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở cả 06 thủ tục hành chính được khảo sát và có sự khác biệt rõ rệt giữa các tỉnh, thành phố. Điều này cần phải tiếp tục nghiên cứu, tìm ra nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng quan trọng, quyết định đến sự hài lòng của người dân, tổ chức và mối quan hệ giữa đánh giá chất lượng và mức độ hài lòng, để bảo đảm độ tin cậy của kết quả khảo sát, đồng thời giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các biện pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Bảng 1.3: Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 06 thủ tục hành chính

TT	Chỉ số hài lòng	CMND	Quyền SDD	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ (%)	79,7	73,7	76,9	81,9	86,1	84,2
2	Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính (%)	80,9	73,5	76,7	84,8	88,7	86,7
3	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức (%)	79,4	74,3	75,4	84,3	87,2	85,3

4	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính (%)	83,0	73,7	78,1	86,2	89,8	87,4
5	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (%)	83,4	74,4	78,4	86,0	89,5	87,5

Nguồn: Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS 2015

* *Chỉ số cải cách hành chính (Par Index)*

Xuất phát từ đòi hỏi thực tiễn, với sự hỗ trợ của Dự án Hỗ trợ cải cách hành chính của Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP), Bộ Nội vụ đã tiến hành xây dựng Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính nhà nước để áp dụng chung trong cả nước. Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính (PAR INDEX) là công cụ đánh giá kết quả của chương trình cải cách hành chính nhà nước mà đối tượng chủ yếu là các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Xây dựng và công bố chỉ số CCHC nhằm các mục đích chủ yếu sau đây (Bộ Nội Vụ, 2015):

- Xác định Chỉ số CCHC để theo dõi, đánh giá một cách thực chất, khách quan, công bằng kết quả triển khai cải cách hành chính hàng năm của các bộ, cơ quan ngang bộ gọi tắt là bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, gọi tắt là tỉnh trong quá trình triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020.

- Đánh giá kết quả triển khai các nhiệm vụ CCHC bằng định lượng; trên cơ sở đó so sánh, xếp hạng kết quả thực hiện CCHC hàng năm giữa các bộ, cơ quan ngang bộ; giữa các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Thông qua Chỉ số CCHC xác định rõ mặt mạnh, mặt yếu trong thực hiện CCHC, qua đó giúp cho các bộ, ngành, các tỉnh có những điều chỉnh cần thiết về mục tiêu, nội dung và các giải pháp trong triển khai CCHC hàng năm, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả.

Cấu trúc chỉ số cải cách hành chính bao gồm Chỉ số CCHC cấp bộ và Chỉ số CCHC cấp tỉnh. Chỉ số CCHC cấp tỉnh được xác định trên 8 lĩnh vực, tương ứng với 8 chỉ số thành phần, 34 tiêu chí và 104 tiêu chí thành phần. Cụ thể là: - Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy

phạm pháp luật tại tỉnh; Cải cách thủ tục hành chính; Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; Đổi mới cơ chế tài chính đối với cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập; Hiện đại hoá hành chính; Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

** Nghiên cứu của Ngân hàng Thế giới*

Ngân hàng Thế giới (2014-2015) đã tiến hành khảo sát hỗ trợ cung cấp thông tin nhằm cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công. Được thực hiện tại các tỉnh Bình Định, Thanh Hóa, Phú Thọ và Vĩnh Phúc, các khảo sát đã đánh giá bốn khía cạnh trong cung cấp dịch vụ: khả năng tiếp cận, mức độ đáp ứng, chi phí dịch vụ và cơ chế góp ý, kiến nghị. Các lĩnh vực được khảo sát bao gồm cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và chuyển quyền sử dụng đất, cấp phép kinh doanh, xây dựng.... Các khảo sát không nhằm mục tiêu xác định mức độ hài lòng tổng thể ở từng tỉnh, mà nhằm đánh giá việc cung cấp dịch vụ của mỗi đơn vị cung ứng dịch vụ. Điều này giúp cho từng đơn vị nắm được hoạt động nào tốt và có hành động khi cần thiết.

Thông điệp chính ở đây là dịch vụ công được cung cấp nhằm đem lại lợi ích cho người dân Việt Nam. Công dân có quyền được hưởng những dịch vụ chất lượng tốt. Mặc dù người dân khó có thể cho ý kiến về những đặc tính, tiêu chuẩn kỹ thuật của dịch vụ, người sử dụng dịch vụ hoàn toàn có thể đánh giá được những dịch vụ đó có đáp ứng được yêu cầu của mình hay không, cũng như các cơ quan nhà nước liên quan có đáp ứng nhiệt tình và đáng tin cậy hay không. Các thông tin thu được từ khảo sát sẽ giúp các cơ quan cải thiện dịch vụ do đơn vị mình cung cấp.

1.1.2.2. Các công trình nghiên cứu có tính chất hàn lâm

Nguyễn Hữu Hải và Lê Việt Hòa (2010), “Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính Nhà nước”, Tạp chí Tổ chức Nhà nước, số 3 năm 2010. Bài báo đã đề cập đến 2 nội dung cơ bản: 1/ Cơ sở xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và 2/ Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công. Theo cách tiếp cận quy trình, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: Mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra (được lượng hoá).

Tiêu chí về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Mục tiêu phục vụ theo nhu cầu người dân thường được thể hiện trong chính sách chất lượng của các cơ quan hành chính nhà nước khi áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000.

- *Tiêu chí phản ánh các yếu tố cấu thành đầu vào của cơ quan hành chính.* Yếu tố đầu vào góp phần tạo nên chất lượng của dịch vụ hành chính, thông qua năng lực hành chính nhà nước như: Hạ tầng cơ sở; Nhân sự hành chính; Yêu cầu của khách hàng (công dân và tổ chức).

- *Tiêu chí về giải quyết công việc cho người dân.* Tiêu chí này phản ánh về hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc giải quyết những nhu cầu của dân. Đó là: (i) Dân chủ và công bằng; (ii) Công khai, minh bạch về thông tin; (iii) Độ tin cậy; (iv) Sự sẵn sàng; (v) Sự cư xử thân thiện; (vi) Sự đồng cảm và (vii) Thời gian giải quyết công việc.

- *Tiêu chí phản ánh đầu ra của dịch vụ hành chính.* Đầu ra của dịch vụ chính là kết quả giải quyết các yêu cầu của công dân và tổ chức, thể hiện bằng những văn bản, giấy tờ hành chính mà người dân nhận được từ các cơ quan hành chính nhà nước. Để đánh giá kết quả này, cần xem xét ở ba tiêu chí. Thứ nhất, kết quả trả cho người dân có kịp thời theo yêu cầu không. Thứ hai, khoảng thời gian giải quyết công việc trong bao lâu. Thứ ba, những văn bản, giấy tờ hành chính giải quyết công việc cho người dân có chính xác hay không.

- *Tiêu chí đánh giá kết quả của đầu ra.* Kết quả đầu ra thể hiện ở hai tiêu chí. Thứ nhất, có đạt được mục tiêu của quản lý hay không. Thứ hai, kết quả dịch vụ có tác dụng gì đối với người dân trong tương lai.

Lê Dân (2011), “Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức”, *Tạp chí khoa học và công nghệ*, Đại học Đà Nẵng, số 3 (44). Tác giả này khẳng định sự cần thiết phải xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ hành chính công vì đó là cơ sở để tìm ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ. Những yếu tố đó, gồm:

- Khả năng tiếp cận dịch vụ: những yếu tố như vị trí của cơ quan cung ứng dịch vụ, thời gian mở cửa có phù hợp với thời gian của làm việc của công dân và tổ

chức, sự chờ đợi trả kết quả, hoặc thời gian sử dụng dịch vụ, chi phí dịch vụ có phù hợp với nguồn lực tài chính của công dân và tổ chức hay không.

- Một hệ thống hành chính dễ hiểu: Tuy ngôn ngữ hành chính phải phù hợp với các yêu cầu pháp lý của nó nhưng cũng cần phải dễ hiểu. Các văn bản hướng dẫn phải sử dụng ngôn ngữ phù hợp với trình độ của công dân. Thủ tục và qui trình phải đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu.

- Khả năng cung cấp linh hoạt và nhanh chóng: công dân và tổ chức yêu cầu tổ chức cung ứng đáp ứng nhu cầu thực sự và cụ thể của họ. Điều quan trọng cần nhấn mạnh rằng dịch vụ căn cứ vào kết quả thương lượng giữa các bên liên quan. Ý kiến của công dân và tổ chức phải được xem xét và tôn trọng. Thủ tục hành chính phải linh hoạt đủ để thích ứng nhanh chóng và với chi phí tối thiểu khi công dân và tổ chức yêu cầu thay đổi.

- Công khai minh bạch: Chắc chắn, công dân và tổ chức phải biết người phụ trách hồ sơ, tập tin của họ.... Khả năng nhận được thông tin hành chính của công dân và tổ chức có ảnh hưởng rất lớn đến tính công bằng và bình đẳng trong cung ứng dịch vụ

- Năng lực chuyên môn của cán bộ công chức: Khả năng chuyên môn của cán bộ công chức chính là chìa khóa dẫn đến việc cung cấp dịch vụ chất lượng.

- Thái độ lịch sự và nhiệt tình của cán bộ công chức: Các hành vi của cán bộ công chức tiếp xúc trực tiếp với công dân và tổ chức thực sự là quan trọng bởi vì họ trực tiếp cung cấp dịch vụ. Hơn nữa, điều này càng quan trọng khi lãnh đạo tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Đối xử với công dân một cách thân thiện và vui vẻ là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Sự tín nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ: Sự tín nhiệm trong lĩnh vực hoạt động công cộng phải tuân thủ theo các nguyên tắc sau: đối xử bình đẳng, công bằng, hoặc chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ. Những yếu tố này hình thành sự khác nhau giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Dịch vụ phải được cung cấp với tính nhất quán và chính xác, tránh sự tùy tiện, và các cán bộ công chức phải chịu trách nhiệm với những vấn đề cụ thể. Đối với khách hàng, khái niệm trách nhiệm là rất có giá trị. Mỗi cán bộ công chức hành chính phải chịu trách nhiệm về phần việc của mình.

Bài báo đã đề xuất mô hình đánh giá mức độ hài lòng dịch vụ hành chính bao gồm bảy yếu tố chủ yếu. *Thứ nhất*, cán bộ công chức: Thái độ khi tiếp xúc, giải quyết công việc; tinh thần trách nhiệm khi giải quyết công việc; tác phong trong công việc; năng lực giải thích, hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan trong giải quyết hồ sơ; năng lực chuyên môn trong giải quyết công việc. *Thứ hai*, cơ sở vật chất: Chất lượng của phòng làm việc và điều kiện hỗ trợ trong khi chờ hay làm việc; sơ đồ bố trí phòng, bàn làm việc có thuận tiện hay không. *Thứ ba*, công khai công vụ: Việc đeo thẻ công chức và đặt bảng tên có thuận tiện cho quan sát hay không; nội dung công vụ được niêm yết công khai tại nơi làm việc có rõ ràng và đầy đủ không. *Thứ tư*, thời gian làm việc: Lịch làm việc trong tuần và trong ngày đã hợp lý chưa; thời gian chờ đợi để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; việc trả kết quả giải quyết hồ sơ có bao giờ trễ không; thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với giấy hẹn trả. *Thứ năm*, thủ tục, quy trình làm việc: Quy trình giải quyết hồ sơ hiện hành như thế nào; trong khi giải quyết, các quy trình có được giải quyết sai so với qui định không; thủ tục hồ sơ hiện hành như thế nào; thủ tục hồ sơ hiện hành có cần bổ sung thêm giấy tờ gì không. *Thứ sáu*, phí, lệ phí: Các loại phí và lệ phí có phù hợp với nguồn tài chính của công dân hay không, các loại phí và lệ phí có công khai đầy đủ tại nơi làm việc không; công dân có phải đóng phí và lệ phí ngoài qui định không. *Thứ bảy*, cơ chế giám sát và góp ý: Số điện thoại đường dây nóng, hòm thư góp ý có công khai nơi làm việc không; cơ quan và cán bộ có tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý không; cơ quan và cán bộ công chức phản hồi các kiến nghị, góp ý.

Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011), “Chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân – một nghiên cứu tại thành phố Đà Lạt”, *Tạp chí phát triển KH&CN*, tập 14, (02).

Bài báo cũng đã nêu ra 6 thành phần đặc trưng cho dịch vụ hành chính công. Một là chất lượng nhân viên, bao gồm nghiệp vụ nhân viên (competence) và thái độ phục vụ (attentiveness). Hai là cơ sở vật chất (tangible). Ba là tiếp cận dễ dàng (accessibility). Bốn là quy trình dịch vụ (process). Năm là đúng thời gian (timeliness). Sáu là xử lý phản hồi (feedback). Theo các tác giả này, cấu trúc chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm 4 thành phần: chất lượng nhân viên, cơ sở vật chất, quy trình dịch vụ và tiếp cận dễ dàng.

Thái Thanh Hà, Tôn Đức Sáu (2014) có bài “Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công: Nghiên cứu thực nghiệm tại thành phố Huế”. Nghiên cứu này được thực hiện dựa vào các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ công (SERVQUAL) do Parasuraman phát triển. Dựa vào mô hình nghiên cứu cho loại dịch vụ hành chính công được kế thừa và hiệu chỉnh phù hợp, 703 phiếu phỏng vấn được thu thập từ các đối tượng sử dụng 5 loại hình dịch vụ hành chính công. Phân tích nhân tố được sử dụng nhằm rút gọn 23 thuộc tính thành 5 nhân tố trong mô hình. Phân tích quan hệ nhân quả được sử dụng nhằm lượng hóa mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số kiến nghị và đề xuất được đưa ra nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Huế trong bối cảnh xây dựng thành phố trở thành thành phố trực thuộc Trung ương trong thời gian tới.

Luận án tiến sĩ về “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên qua chất lượng dịch vụ được cung cấp bởi các trường thành viên thuộc Đại học Thái Nguyên: Đề xuất chương trình cải tiến” (Nguyễn Tất Thắng, 2014). Tác giả đã sử dụng phương pháp khảo sát để phân tích các nhóm thuộc tính dịch vụ tiềm ẩn "service dimension" và các yếu tố được thể hiện trong các nhóm thuộc tính đó. Thông qua nghiên cứu, bộ công cụ EDUSERVQUAL đã chứng minh được độ tin cậy và giá trị khi sử dụng để khảo sát và đánh giá chất lượng dịch vụ trong các trường đại học thành viên thuộc Đại học Thái Nguyên. Có sự khác biệt ý nghĩa trong nhận thức của sinh viên về chất lượng dịch vụ trong các nhà trường theo từng trường và theo thu nhập bình quân hàng tháng của từng gia đình. Hơn nữa, kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố dự báo quan trọng nhất về sự hài lòng của sinh viên cần được cải thiện là dịch vụ hỗ trợ học tập, tiếp theo là sự đồng cảm, độ tin cậy, dịch vụ phụ trợ, dịch vụ khác, cũng như phương tiện hỗ trợ học tập và cơ sở vật chất nói chung.

Một số công trình nghiên cứu của Học viện Hành chính Quốc gia

+ Luận án tiến sĩ của Hoàng Ngọc Dũng (2015) với đề tài “Giải quyết khiếu nại hành chính trong công cuộc cải cách hành chính ở Việt Nam”. Giải quyết khiếu nại hành chính là một nội dung của chất lượng dịch vụ hành chính công. Luận án đưa ra và luận giải khái niệm, đặc điểm của khiếu nại hành chính và giải quyết

kiểu nại hành chính, đối tượng của kiểu nại hành chính. Luận án gắn vấn đề giải quyết kiểu nại hành chính với cải cách hành chính. Luận án làm rõ cải cách hành chính nhằm xây dựng nền hành chính công có chất lượng dịch vụ hành chính và dịch vụ công cao, phục vụ người dân ngày một tốt hơn.

+ Luận án tiến sĩ của Nguyễn Thị Phương Lan (2015) với đề tài “Hoàn thiện hệ thống công cụ tạo động lực cho công chức ở các cơ quan hành chính nhà nước”. Tạo động lực cho công chức góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Luận án đã xây dựng khung lý thuyết hoàn thiện hệ thống công cụ tạo động lực cho công chức hành chính nhà nước, trong đó nhấn mạnh yêu cầu cấp thiết phải tiếp cận hệ thống, nhìn nhận những công cụ tạo động lực cho công chức hành chính nhà nước như là một hệ thống và sử dụng chúng một cách có hệ thống thì động lực làm việc của công chức ở các cơ quan hành chính nhà nước sẽ được cải thiện, sẽ giải quyết được tình trạng thiếu gắn bó với khu vực công, là nguyên nhân của tình trạng hiệu suất lao động, hiệu quả công việc thấp.

Từ những công trình nghiên cứu trên đây, có thể tổng hợp so sánh để thấy rõ hơn những điểm tương đồng và điểm khác biệt trong việc sử dụng các biến quan sát về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam.

Bảng 1.4: Tổng hợp một số công trình nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam

Tiêu chí	Thang đo (Biến quan sát)	Các tác giả/ dự án (Hà Nội)		
		Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011)	Lê Dân (2011)	Nguyễn Hữu Hải và Lê Viết Hòa (2010)
Sự tin cậy	Đúng thời gian Lịch làm việc Thời gian giải quyết Phí, lệ phí Cơ chế giám sát và góp ý Xử lý phản hồi Độ tin cậy	x		
Sự đáp ứng	Tiếp cận dễ dàng Quy trình dịch vụ Hiệu quả giải quyết công việc Sự sẵn sàng	x x		x x
Năng lực phục vụ	Chất lượng nhân viên Năng lực giải thích Năng lực chuyên môn	x	x	x

	Sự phối hợp		X	
Sự đồng cảm	Thái độ khi tiếp xúc		X	X
	Tinh thần trách nhiệm		X	
Phương diện hữu hình	Cơ sở vật chất	X		X
	Chất lượng của phòng làm việc			
	Sơ đồ bố trí phòng, bàn làm việc		X	
	Việc đeo thẻ công chức và đặt bảng tên		X	
	Công khai và minh bạch về thông tin Về hình thức niêm yết văn bản		X	X

Nguồn: Tác giả tổng hợp

1.1.3. Những vấn đề luận án sẽ tập trung nghiên cứu giải quyết

1.1.3.1. Những vấn đề thuộc đề tài chưa được các công trình đã nghiên cứu giải quyết

Chất lượng dịch vụ đã được nhiều học giả nghiên cứu và đo lường. Với sự ra đời của công cụ SERQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988), nhiều học giả đã cố gắng nhân bản và thay đổi cấu trúc cũng như khái niệm của nó (Carman 1990, Teas 1993). Nhiều nghiên cứu tập trung vào đo lường chất lượng dịch vụ sử dụng công cụ SERQUAL. Vì vậy, nghiên cứu về công cụ đo lường được trích dẫn rộng rãi trong lý thuyết marketing và tác dụng của nó trong thực tiễn cũng khá phổ biến (Brown and al, 1993).

Những nghiên cứu trước đây đã nâng cao hiểu biết về việc đo lường chất lượng dịch vụ. Cùng lúc đó, điểm bị phê bình của SERQUAL là công cụ chỉ tập trung quá trình phân phối dịch vụ (Gronroos, 1990, Richard and Allway, 1993). Tuy nhiên, không có sự nhất trí về bản chất hay nội dung về chất lượng dịch vụ. Mặc dù vậy thì các bên đều thống nhất rằng chất lượng dịch vụ là một mô hình đa khía cạnh (Cronin, 2001). Trong khi các nghiên cứu đương đại về chất lượng dịch vụ dường như tập trung vào quá trình phân phối dịch vụ, thì tồn tại nhiều nhân tố khác cũng cần được nghiên cứu và đã được đề xuất, đặc biệt là bởi các học giả châu Âu. Ví dụ, sự khác nhau về ngữ nghĩa trong mỗi khía cạnh (Gronroos, 1982,1990 và Lehtinen, 1982) đã chú ý chất lượng của một dịch vụ được nhìn nhận bởi khách hàng bao gồm

3 khía cạnh: phương diện chức năng (hoặc quá trình), phương diện kỹ thuật (hoặc kết quả) và hình ảnh.

Có nhiều tác giả cho rằng thay vì dựa trên những khía cạnh (nhân tố) được chuẩn hóa, thì chất lượng dịch vụ chính là một chức năng của một dịch vụ cụ thể nào đó và ngành dịch vụ nó thuộc về. Bên cạnh đó, việc sử dụng những khía cạnh (nhân tố) đã được chuẩn hóa to đo lường, đánh giá chất lượng của một dịch vụ nào đó sẽ không thể cung cấp được những thông tin chi tiết cần thiết để xác định được những nguyên nhân cụ thể của một vấn đề phát sinh (Killmann, 1986). Vì thế, những khía cạnh (nhân tố) đã được chuẩn hóa có thể đưa ra những thông tin không đầy đủ về tính độc đáo cũng như hiện trạng của một dịch vụ cụ thể hoặc các mối quan hệ dịch vụ và những thông tin liên quan đến việc nhận định, đánh giá và diễn giải dịch vụ bởi người sử dụng và người phân phối dịch vụ (Rosen và Suprenant, 1998). Nơi những chỉ tiêu đo lường này được sử dụng chỉ là nhận thức của người sử dụng hoặc phân phối dịch vụ, vì vậy bất kỳ triệu chứng (dấu hiệu) nào được xác định đều không thể phản ánh đầy đủ được bản chất của những điểm tiếp cận dịch vụ (Svensson, 2001).

Các nghiên cứu hiện tại sử dụng SERVQUAL như một công cụ để đo lường chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, các nhà nghiên cứu vẫn chưa chứng tỏ được rằng phương tiện này có thể được thay đổi hợp lý để đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công. Luận án này đã ứng dụng SERVQUAL trong việc thiết lập dịch vụ, kiểm tra thực tế và xác nhận rằng SERVQUAL thích hợp cho việc đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công. Trong khi các nghiên cứu trước đó vẫn chưa xác nhận được hiệu lực và độ tin cậy của 5 phương diện SERVQUAL trong thiết lập dịch vụ, kết quả của nghiên cứu này xác nhận rằng cả 5 phương diện - bao gồm độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, tính hữu hình, sự đồng cảm- đều riêng biệt và rõ ràng.

Các công trình nghiên cứu liên quan của các tác giả Việt Nam chỉ đề cập lẻ tẻ từng phương diện của chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực hành chính công. Những tiêu chí, tham số và thang đo đối với từng thành tố của chất lượng dịch vụ hành

chính công chưa đầy đủ, nhất quán. Bên cạnh đó, một số công trình nghiên cứu tại Việt Nam về chất lượng dịch vụ hành chính công lại được thực hiện dưới hình thức Dự án thực tế (như PAPI, PAR INDEX, WB...) hoặc bài báo khoa học. Dường như chưa có luận án tiến sĩ về chất lượng dịch vụ hành công trên địa bàn TP. Hà Nội với cơ sở lý luận kết hợp với nghiên cứu khảo sát.

1.1.3.2. Những vấn đề luận án sẽ tập trung nghiên cứu giải quyết

Trên cơ sở kết quả tổng quan nghiên cứu và khoảng trống nghiên cứu đã xác định, Luận án tập trung nghiên cứu CLDVHCC của một số quận, phường nội thành thủ đô Hà Nội. Ở đây, luận án nghiên cứu CLDVHCC thông qua đo lường và đánh giá các thành tố (bên trong) của chất lượng dịch vụ được vận dụng vào trong lĩnh vực hành chính công.

Việc xây dựng chất lượng dịch vụ hoặc được đo như là một khoảng cách mong đợi/ nhận thức về dịch vụ hoặc chỉ là sự nhận thức độc lập (Hurley và Estalami, 1998). Hơn nữa, các thuộc tính về chất lượng dịch vụ được xem là tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng dịch vụ (Parasuraman et al., 1985). Thang đánh giá SERVQUAL là công cụ chính được sử dụng để đánh giá chất lượng (Parasuraman et al., 1988, 1991). Công cụ này đã được sử dụng rộng rãi cả cho các nhà quản lý (Parasuraman et al., 1991)

Nói cách khác, luận án nghiên cứu các thành tố (hay các tiêu thức) của CLDVHCC trên địa bàn một số quận, phường nội thành của Hà Nội. Qua đó, hiểu rõ hơn nguyên nhân của DVHCC “không chất lượng”. Những tác động đến CLDVHCC của các nhân tố bên ngoài chủ thể quản lý CLDVHCC không phải là đối tượng nghiên cứu.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng CLDVHCC của đại diện các quận, huyện Hà Nội theo kết quả khảo sát thực tế, luận án sẽ làm rõ những ưu nhược điểm của quản lý CLDVHCC, đồng thời, chỉ rõ những nguyên nhân khách quan và chủ quan của những hạn chế. Từ đó, luận án cũng sẽ đề xuất một số giải pháp hàm ý quản lý nhằm nâng cao CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội.

1.2. Phương hướng giải quyết các vấn đề nghiên cứu của Luận án.

1.2.1. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu.

1.2.1.1. Mục tiêu nghiên cứu đề tài luận án

* Mục tiêu tổng quát: Luận giải rõ cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc đề xuất phương hướng, giải pháp nâng cao chất lượng DVHCC phục vụ phát triển kinh tế, nâng cao hiệu lực quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.

* Các mục tiêu nghiên cứu cụ thể:

- Luận giải rõ cơ sở lý luận về CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh, thành phố.

- Đánh giá thực trạng CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố, xác định rõ những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.

- Đề xuất giải pháp nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới.

1.2.1.2. Các câu hỏi nghiên cứu chủ yếu:

Câu hỏi 1. Bản chất và những đặc trưng chủ yếu nào về sản phẩm, chủ thể cung cấp và người tiêu dùng sản phẩm DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh, thành phố?

Câu hỏi 2. Những yếu tố chủ yếu nào cấu thành CLDVHCC và những nhân tố chủ yếu tạo ảnh hưởng đến CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh, thành phố?

Câu hỏi 3. Việc đánh giá CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh, thành phố dựa trên những tiêu chí chủ yếu nào để bảo đảm độ chính xác cần thiết?

Câu hỏi 4. Địa bàn thành phố đang có những đặc điểm, đặc thù gì về sản phẩm, chủ thể cung cấp và người tiêu dùng DVHCC trong lĩnh vực kinh tế, quản lý hành chính kinh tế?

Câu hỏi 5. Thực trạng cung ứng dịch vụ hành chính công và CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội như thế nào?

Câu hỏi 6. Bối cảnh mới đang và sẽ đặt ra những yêu cầu gì đối với việc nâng cao CLDVHCCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn tới?

Câu hỏi 7. Việc nâng cao CLDVHCCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn tới năm 2030 cần quán triệt những quan điểm và cần theo những phương cách chủ yếu nào?

Câu hỏi 8. Để nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn đến năm 2025 cần thực hiện các giải pháp nào?

1.2.2. Đối tượng và giới hạn phạm vi nghiên cứu đề tài luận án

1.2.2.1. Đối tượng nghiên cứu của đề tài luận án:

Đối tượng nghiên cứu của luận án là những vấn đề lý luận và thực tiễn về DVHCC và chất lượng DVHCC cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.

1.2.2.2. Giới hạn phạm vi nghiên cứu đề tài luận án:

- *Giới hạn phạm vi nội dung:* Luận án tập trung nghiên cứu vấn đề chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế phục vụ phát triển kinh tế trên địa bàn một địa phương cụ thể, là thành phố Hà Nội. Trong đó, về mặt lý luận, luận án sẽ tập trung nghiên cứu cơ sở lý luận về CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh thành phố (khái niệm, bản chất, đặc điểm, vai trò CLDVHCC, chủ thể cung cấp và đối tượng thụ hưởng DVHCC cũng như các yếu tố cấu thành và các nhân tố ảnh hưởng đến CLDVHCC). Về mặt thực tiễn, luận án sẽ tập trung phân tích thực trạng chính sách và biện pháp mà chính quyền địa phương các cấp ở thành phố Hà Nội đã làm để nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế, đánh giá kết quả đã đạt được, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế về CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội. Trên cơ sở đó, luận án sẽ tập trung đề xuất hệ quan điểm, phương hướng và giải pháp có tính đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

- *Giới hạn phạm vi không gian:* Nghiên cứu cơ sở lý luận về vấn đề CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh, thành phố; nghiên cứu thực trạng vấn đề chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội, có so sánh với một số địa phương khác ở trong nước và tham chiếu kinh nghiệm của một số địa phương trong nước về nâng cao CLDVHCC (thành phố Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Quảng Ninh); nghiên cứu đề xuất phương hướng, giải pháp nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội; nghiên cứu đề xuất kiến nghị với các cơ quan nhà nước ở Trung ương về các vấn đề liên quan đến việc nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế ở địa bàn thành phố Hà Nội.

- *Giới hạn phạm vi thời gian:* Dữ liệu đánh giá thực trạng từ năm 2010; đề xuất phương hướng, giải pháp cho giai đoạn đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

1.2.3. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu đề tài luận án:

1.2.3.1. Cách tiếp cận nghiên cứu:

- Luận án tiếp cận nghiên cứu vấn đề CLDVHCC từ góc độ của chuyên ngành quản lý kinh tế; chủ yếu là quản lý hành chính kinh tế theo địa bàn lãnh thổ một địa phương cấp tỉnh, thành phố, mà cụ thể là thành phố Hà Nội.

- Tiếp cận vấn đề CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội từ góc độ vai trò, chức năng, nhiệm vụ của chính quyền địa phương các cấp trong quản lý hành chính kinh tế được phân cấp quản lý theo quy định của pháp luật phục vụ phát triển kinh tế trên địa bàn địa phương.

- Nghiên cứu về CLDVHCC với tiếp cận là cơ sở lý luận và thực tiễn trong việc xây dựng cơ chế, hoạch định và thực hiện các chính sách về DVHCC tại tổ chức quản lý kinh tế nhà nước các cấp. Trên cơ sở đánh giá thực trạng về CLDVHCC, tổ chức quản lý kinh tế nhà nước các cấp của Hà Nội sẽ hoàn thiện các chính sách về DVHCC nhằm nâng cao sự hài lòng của công dân.

- Vấn đề CLDVHCC và nâng cao CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội được giải quyết chủ yếu từ góc độ coi DVHCC và chất lượng DVHCC là sản phẩm

“đầu ra” của hệ thống cơ quan hành chính nhà nước các cấp của thành phố Hà Nội và là một yếu tố “đầu vào” quan trọng của hoạt động kinh tế, của phát triển kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội. Sự nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế là chỉ số phản ánh quan trọng và có ý nghĩa hàng đầu đối với việc đánh giá năng lực, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về kinh tế của các cấp chính quyền địa phương trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn lãnh thổ.

1.2.3.2. Phương pháp thu thập, xử lý thông tin, tư liệu:

- Thu thập tư liệu, xử lý thứ cấp từ nguồn các công trình nghiên cứu đã công bố trong, ngoài nước (sách chuyên khảo, đề tài khoa học, luận án tiến sĩ, luận văn thạc sĩ, đề án nghiên cứu, báo cáo nghiên cứu, báo cáo khoa học,...); các số liệu thống kê nhà nước của Tổng cục Thống kê, Cục Thống kê Hà Nội và một số tỉnh/thành phố đã xác định trong phạm vi nghiên cứu; các văn kiện, nghị quyết của Thành ủy, Nghị quyết của HĐND và các quyết định báo cáo của UBND thành phố Hà Nội, của chính quyền địa phương cấp quận, huyện, thành phố trực thuộc và của chính quyền địa phương cấp phường, xã trên địa bàn thành phố Hà Nội... Tác giả luận án sẽ sử dụng các phương pháp hệ thống hóa, tổng hợp, thống kê so sánh theo chuỗi thời gian để tập hợp và xử lý các tư liệu, số liệu thứ cấp phục vụ nghiên cứu đề tài.

- Thu thập tư liệu, số liệu sơ cấp thông qua khảo sát, điều tra chọn mẫu. Trong đó:

+ Địa bàn khảo sát điều tra chọn mẫu: Đối với đơn vị hành chính cấp quận, huyện: lựa chọn quận Hai Bà Trưng (đại diện 4 quận trung tâm thành phố), quận Hoàng Mai (đại diện 8 quận mới thành lập), huyện Thanh Trì (đại diện các huyện ngoại thành thành phố Hà Nội): Trong đó, trên địa bàn mỗi quận, huyện được chọn mẫu sẽ lựa chọn 4 đơn vị hành chính cấp phường, xã để khảo sát, điều tra. Việc chọn địa bàn khảo sát như trên đảm bảo tính đại diện của nghiên cứu vì cơ cấu mẫu bao phủ cả quận nội thành cũ, quận mới thành lập và huyện của Hà Nội. Mẫu điều tra cũng có đại diện theo cấp quản lý là cấp quận và cấp phường/ xã.

+ Đối tượng điều tra: 2 nhóm, gồm:

Nhóm 1: Các cá nhân (đại diện hộ gia đình) sử dụng DVHCC có trụ sở chính trên địa bàn các quận, huyện được chọn mẫu: 117 cá nhân đại diện các hộ gia đình (bình quân khoảng 40 cá nhân/quận, huyện).

Nhóm 2: Các tổ chức (doanh nghiệp và hộ kinh doanh cá thể) sử dụng DVHCC có cơ sở kinh doanh trên địa bàn các quận/huyện được chọn mẫu: 113 tổ chức (bình quân khoảng 35 tổ chức/quận, huyện).

Tất cả các nhóm đối tượng điều tra được lựa chọn nêu trên (230 mẫu) đều được khảo sát theo một thiết kế mẫu phiếu (bảng hỏi) thống nhất.

+ Thời điểm khảo sát, điều tra: Quý III+ Quý IV/2016.

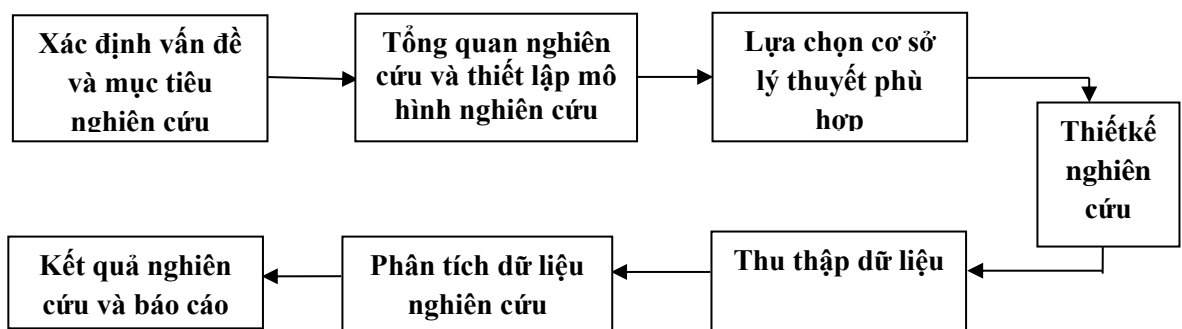
+ Phương pháp chọn mẫu: luận án sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện

+ Phương pháp thu thập thông tin: Bảng hỏi được phát và đề nghị người dân có nhu cầu về DVHCC trả lời ngay tại trụ sở các cơ quan quản lý hành chính (bộ phận 1 cửa và bộ phận tiếp dân).

+ Phương pháp xử lý kết quả điều tra, khảo sát thực tiễn và lựa chọn mô hình phân tích, đánh giá: Sử dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá (EFA).

1.2.3.3. Quy trình và mô hình nghiên cứu đề tài luận án

Quy trình nghiên cứu gồm 07 bước như sau:



Sơ đồ 1.1: Quy trình nghiên cứu

Bước 1: Xác định vấn đề và mục tiêu nghiên cứu. Ở đây vấn đề nghiên cứu là sự không hài lòng của người dân thủ đô đối với dịch vụ hành chính công. Vấn đề đặt ra là thiếu vắng những nghiên cứu có hệ thống về đánh giá khách hàng, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng đối với dịch vụ hành chính công tại Hà Nội. Mục tiêu nghiên cứu là xác định các yếu tố có ảnh hưởng đến chất lượng dịch

vụ hành chính công (thuộc về đơn vị cung cấp dịch vụ). Qua đó, đề xuất các giải pháp có cơ sở vững chắc cho việc cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công tại Hà Nội, thỏa mãn khách hàng.

Bước 2: Nghiên cứu tổng quan các công trình điển hình về CLDVHCC ở trong và ngoài nước, xây dựng mô hình nghiên cứu phản ánh các thành tố CLDVHCC.

Bước 3: Nghiên cứu và lựa chọn cơ sở lý thuyết phù hợp: Đây là bước tác giả thực hiện xem xét các khái niệm, lý thuyết có liên quan đến chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính công, sự hài lòng khách hàng/ công dân đã được nghiên cứu bởi các tác giả trong quá khứ. Bước này sẽ giúp tác giả xây dựng cơ sở lý thuyết cho luận án.

Bước 4: Thiết kế nghiên cứu: Sau khi xác định mô hình nghiên cứu, các giả thuyết nghiên cứu, tác giả sẽ thực hiện thiết kế nghiên cứu để trả lời các vấn đề nghiên cứu đặt ra. Cụ thể là thiết lập bảng câu hỏi cho mô hình nghiên cứu, xác định cỡ mẫu cần thiết để thu thập dữ liệu, xác định loại thang đo cho các câu hỏi điều tra (biến quan sát) phù hợp với các kỹ thuật phân tích thống kê sẽ sử dụng, xác định cách thức thu thập dữ liệu. Kết thúc bước này sẽ xây dựng được bảng hỏi điều tra phục vụ cho việc lấy dữ liệu nghiên cứu định lượng.

Bước 5: Thu thập dữ liệu nghiên cứu: Đây là việc tác giả thu thập thông tin sơ cấp với việc phát phiếu điều tra tới các đối tượng điều tra để thu về các dữ liệu phục vụ cho việc thực hiện phân tích, trả lời các vấn đề nghiên cứu đặt ra.

Bước 6: Phân tích dữ liệu: Từ dữ liệu thu thập được sẽ được tiến hành làm sạch và phân tích bằng các kỹ thuật phân tích thống kê như: Thống kê mô tả, kiểm định sự tin cậy của thang đo, phân tích khám phá nhân tố, phân tích tương quan, phân tích hồi quy, kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

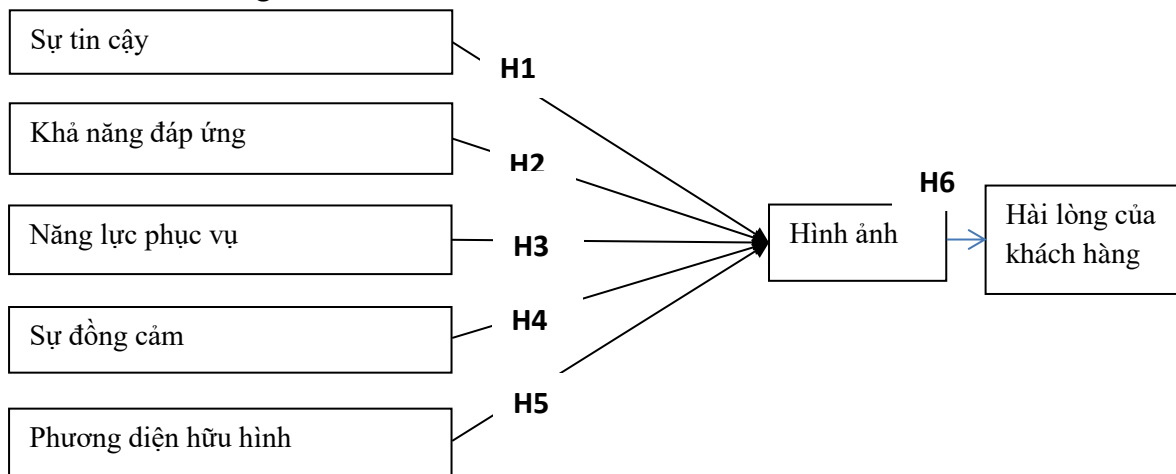
Bước 7: Kết luận và báo cáo: Sau khi tiến hành phân tích dữ liệu, tác giả sẽ đưa ra các kết luận và viết báo cáo để giải quyết các vấn đề và mục tiêu nghiên cứu đặt ra. Ngoài ra, cũng xác định những đóng góp, ý nghĩa, những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo trong tương lai đối với các nghiên cứu tương tự.

Mô hình nghiên cứu

Trước hết, nghiên cứu sử dụng 5 tiêu chí đo lường của mô hình SERVQUAL (sự tin cậy, tinh thần trách nhiệm (khả năng đáp ứng), sự đảm bảo (năng lực phục vụ), sự đồng cảm và tính hữu hình) vì nhiều nhà nghiên cứu đã nhiều lần kiểm định mô hình SERVQUAL và đi đến kết luận rằng chất lượng dịch vụ bao gồm 5 thành phần cơ bản trên (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2011). Nghiên cứu sử dụng 22 biến quan sát như mô hình SERVQUAL nhưng có sự cải biên và phát triển thêm để phù hợp với thực tế vấn đề nghiên cứu. Tuy nhiên, phải kiểm định lại mức giá trị và độ tin cậy của bộ câu hỏi mới.

Trong nghiên cứu này, mô hình nghiên cứu được thiết lập dựa trên sự kết hợp của cả 2 mô hình trên nhưng không đề cập đến phương diện chất lượng kỹ thuật (của mô hình Gronroos) và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chức năng (trong mô hình Gronroos) là 5 thành tố của mô hình SERVQUAL. Biến phụ thuộc là “sự hài lòng khách hàng”. Việc kết hợp này cho phép vừa tập trung vào quy trình dịch vụ, vừa bổ sung biến “Hình ảnh” như là biến trung gian có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Ở đây, theo tiếp cận khách hàng, chất lượng dịch vụ cảm nhận được hiểu đồng nghĩa (hay tỷ lệ thuận) với sự hài lòng của khách hàng.

Mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:



Hình 1. 2: Mô hình nghiên cứu

Trong mô hình này, biến phụ thuộc là sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ hay đối tượng thụ hưởng DVHCC. Các biến độc lập cũng là các chỉ tiêu đo

lượng và đánh giá CLDVHCC bởi vì trong trường hợp này, CLDVHCC được xem là đồng hhaats với sự hài lòng của đối tượng thụ hưởng.

Trên cơ sở mô hình nghiên cứu dự kiến, có thể nêu ra một số giả thuyết nghiên cứu cần kiểm định sau đây:

H1: Nhân tố sự tin cậy có tác động tích cực tới hình ảnh tổ chức

H2: Nhân tố khả năng đáp ứng có tác động tích cực tới hình ảnh tổ chức

H3: Nhân tố năng lực phục vụ có tác động tích cực đến hình ảnh tổ chức

H4: Nhân tố sự đồng cảm có tác động tích cực đến hình ảnh tổ chức

H5: Nhân tố phương diện hữu hình có tác động tích cực đến hình ảnh tổ chức

H6: Nhân tố hình ảnh tổ chức có tác động tích cực đến sự hài lòng khách hàng.

1.2.3.4. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể

- Các phương pháp nghiên cứu định tính:

+ Sử dụng phương pháp tổng hợp trong nghiên cứu tổng quan các công trình đã công bố, trong nghiên cứu cơ sở lý thuyết và những phân tích, đánh giá CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh, thành phố, trong đánh giá chung thực trong dịch vụ hành chính công và chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.

+ Sử dụng các phương pháp phân tích, chứng minh, thống kê, so sánh trong nghiên cứu đánh giá thực trạng DVHCC) chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.

+ Sử dụng phương pháp nội suy, phương pháp ngoại suy kết hợp và phương pháp lịch sử - cụ thể trong đề xuất giải pháp nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội phù hợp với từng nhóm cụ thể, địa bàn cụ thể.

- Phương pháp nghiên cứu định lượng: sử dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá (EFA) trong đo lường và đánh giá thực trạng mức độ đóng góp của các nhân tố đại diện vào chất lượng chung của DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội; đánh giá thực trạng mức độ ảnh hưởng tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên

địa bàn thành phố Hà Nội; xác định các yếu tố đại diện CLDVHCC để lựa chọn đề xuất chính sách giải pháp ưu tiên, đột phá nhằm nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới.

Từ mô hình nghiên cứu được thiết lập, tác giả xây dựng bảng câu hỏi để đo lường từng nhân tố trong mô hình. Theo Hair và cộng sự (2007), một nhân tố phải được đo lường bởi tối thiểu bằng 03 biến quan sát (câu hỏi) khác nhau để bao trùm được khái niệm nghiên cứu và không nên quá 07 biến. Nghiên cứu này về cơ bản là một nghiên cứu kiểm định (sử dụng có điều chỉnh từ những mô hình nghiên cứu có trước mà không phát triển những khái niệm nghiên cứu mới). Vì vậy, những câu hỏi đo lường nhân tố trong mô hình được tham khảo từ các nghiên cứu trước đây. Năm nhân tố chất lượng dịch vụ được tham khảo từ 22 câu hỏi trong mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988), nhân tố “hình ảnh” được tham khảo từ nghiên cứu của Gronroos (1982), biến phụ thuộc “hài lòng khách hàng” được tham khảo từ lý thuyết của Oliver (1993, 1997) và nghiên cứu của Hanzaee và Nasimi (2012); Kang và James (2004). Các bộ câu hỏi được điều chỉnh thông qua một thảo luận nhóm với đối tượng được khảo sát về mức độ dễ hiểu và ý nghĩa của các câu hỏi. Các câu hỏi sau khi được điều chỉnh, bản nháp được chuyển đi phỏng vấn thử với 10 khách hàng khác nhau.

Bảng 1.5: Nội dung bảng hỏi điều tra

Mã hóa	Nội dung (Biến quan sát)	Tham khảo
Sự tin cậy		
REL1	Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ cho khách hàng	<i>Parasuraman và cộng sự (1988); Aurel Mihail Titu, Anca Ioana Vlad (2014)</i>
REL2	Nhân viên luôn giải quyết nhanh chóng những vấn đề gặp phải của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ	
REL3	Dịch vụ được cung cấp đúng ngay từ lần đầu tiên	
REL4	Tổ chức cung cấp dịch vụ đúng thời gian như thông báo với khách hàng	

Mã hóa	Nội dung (Biến quan sát)	Tham khảo
REL5	Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp và sử dụng	
Khả năng đáp ứng		
RES1	Nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ khách hàng rất tận tình.	<i>Parasuraman và cộng sự (1988)</i>
RES2	Các giao dịch với tổ chức rất an toàn	
RES3	Nhân viên luôn tỏ ra thân thiện, lịch sự với khách hàng trong quá trình tiếp xúc	
RES4	Nhân viên am hiểu về dịch vụ để trả lời khách hàng khi được yêu cầu	
Năng lực phục vụ		
ASS1	Nhân viên cho biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện	<i>Parasuraman và cộng sự (1988); Aurel Mihail Titu, Anca Ioana Vlad (2014)</i>
ASS2	Nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng	
ASS3	Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ khách hàng về dịch vụ	
ASS4	Nhân viên không bao giờ tỏ ra quá bận để từ chối trả lời khách hàng	
Sự đồng cảm		
EMP1	Tổ chức có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến khách hàng	<i>Parasuraman và cộng sự (1988)</i>
EMP2	Nhân viên luôn quan tâm đến từng yêu cầu của khách hàng	
EMP3	Những quan tâm lớn nhất của khách hàng về dịch vụ đều được nhân viên chú ý tới	
EMP4	Nhân viên hiểu được những yêu cầu đặc biệt của khách hàng	
EMP5	Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của khách hàng	
Phương diện hữu hình		
TAN1	Trang thiết bị của Tổ chức hiện đại	<i>Parasuraman và cộng sự (1988)</i>
TAN2	Cơ sở vật chất của tổ chức trông hấp dẫn	
TAN3	Nhân viên có trang phục gọn gàng, lịch sự	

Mã hóa	Nội dung (Biến quan sát)	Tham khảo
TAN4	Những tài liệu giới thiệu dịch vụ của tổ chức trong hấp dẫn	
Hình ảnh tổ chức		
IME1	Tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công “tuyệt vời” cho khách hàng – công dân	Gronroos (1982, 2001)
IME2	Tổ chức rất gần gũi với khách hàng – công dân	
IME3	Tổ chức có uy tín cao đối với khách hàng – công dân	
Sự hài lòng của khách hàng		
SAT1	Sử dụng dịch vụ lặp lại cho khách hàng những kinh nghiệm tốt	Oliver (1993; 1997), Kang & James (2004), Hanzae & Nasimi (2012)
SAT2	Mức độ hài lòng của khách hàng khi quyết định sử dụng dịch vụ	
SAT3	Mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ hiện tại đang sử dụng	
SAT4	Đánh giá chung của khách hàng đối với dịch vụ của tổ chức	

Thang đo sử dụng trong nghiên cứu này là thang đo Likert 5 điểm đối với các câu hỏi đo lường ý nghĩa các nhân tố trong mô hình. Những biến phân loại được đo lường bằng các thang đo định danh hoặc thứ bậc.

Xác định quy mô mẫu tối thiểu : 29 biến quan sát x 5 = 145 đơn vị.

Dữ liệu nghiên cứu sau khi được làm sạch được tiến hành phân tích với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20.0.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN MỘT THÀNH PHỐ CẤP TỈNH

2.1. Dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh.

2.1.1. Dịch vụ hành chính công trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

2.1.1.1. Khái niệm và đặc điểm dịch vụ hành chính công.

Dịch vụ công là một bộ phận của khu vực công, liên quan đến các hoạt động mà mục đích là đem lại cho mọi công dân các loại dịch vụ nhưng có đặc điểm là lợi ích tập thể hoặc lợi ích cá nhân, tuy nhiên không hề có sự phân biệt đối xử nào giữa các công dân được hưởng hoặc có thể được hưởng những dịch vụ đó. Nói cách khác, dịch vụ công là tập hợp những dịch vụ cung cấp nhằm đảm bảo cho người sử dụng/công dân trong khung cảnh phát triển của sự đoàn kết xã hội.

Dựa vào tính chất và tác dụng của dịch vụ được cung ứng, có thể chia dịch vụ công thành các loại như sau:

- *Dịch vụ hành chính công*: Đây là loại dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Do vậy, cho đến nay, đối tượng cung ứng duy nhất các dịch vụ công này là cơ quan công quyền hay các cơ quan do nhà nước thành lập được ủy quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Đây là một phần trong chức năng quản lý nhà nước. Để thực hiện chức năng này, nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch,... Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường, mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho các cơ quan hành chính nhà nước. Phần lệ phí này mang tính chất hỗ trợ cho ngân sách nhà nước.

- *Dịch vụ sự nghiệp công*: Bao gồm các hoạt động cung cấp phúc lợi xã hội thiết yếu cho người dân như giáo dục, văn hóa, khoa học, chăm sóc sức khỏe, thể dục thể thao, bảo hiểm, an sinh xã hội. Xu hướng chung hiện nay trên thế giới là nhà nước chỉ thực hiện những dịch vụ công nào mà xã hội không thể làm được hoặc

không muốn làm, nên nhà nước đã chuyển giao một phần việc cung ứng loại dịch vụ công này cho khu vực tư nhân và các tổ chức xã hội.

- *Dịch vụ công ích*: Là các hoạt động cung cấp các hàng hoá, dịch vụ cơ bản, thiết yếu cho người dân và cộng đồng như: vệ sinh môi trường, xử lý rác thải, cấp nước sạch, vận tải công cộng đô thị, phòng chống thiên tai... chủ yếu do các doanh nghiệp nhà nước thực hiện. Có một số hoạt động ở địa bàn cơ sở do khu vực tư nhân đứng ra đảm nhiệm như vệ sinh môi trường, thu gom vận chuyển rác thải ở một số đô thị nhỏ, cung ứng nước sạch ở một số vùng nông thôn...

Theo Nghị định số 43/2011/NĐ-CP của Chính phủ (Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước), “dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.” Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

Về cơ bản, dịch vụ hành chính công có một số đặc điểm chính như sau:

- Việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn liền với thẩm quyền hành chính - pháp lý của các cơ quan hành chính nhà nước.
- Dịch vụ hành chính công là các hoạt động phục vụ cho hoạt động quản lý của nhà nước.
- Các hoạt động không nhằm mục đích lợi nhuận.
- Mọi khách hàng có quyền ngang nhau trong tiếp nhận và sử dụng.

2.1.1.2. Phân loại dịch vụ hành chính công.

- Theo mục đích sử dụng sản phẩm dịch vụ, chia thành 2 nhóm lớn: các DVHCC phục vụ và đáp ứng nhu cầu dân sinh và các DVHCC phục vụ và đáp ứng nhu cầu hoạt động kinh tế của các chủ thể kinh tế (đây là nhóm sản phẩm DVHCC là đối tượng nghiên cứu chuyên sâu của Luận án).

- Theo chủ thể cung cấp DVHCC: DVHCC do các cơ quan hành chính nhà nước ở trung ương cung cấp; DVHCC do các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương cấp tỉnh/ thành phố, cấp quận/huyện, cấp xã/phường cung cấp

- Theo đối tượng khách hàng sử dụng/tiêu dùng DVHCC: cá nhân/ công dân, hộ gia đình, doanh nghiệp, đơn vị kinh tế, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội – nghề nghiệp.

- Theo tiếp cận Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI), hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công được đo lường thông qua các chỉ số về chất lượng dịch vụ hành chính công ở hững lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân, bao gồm dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; dịch vụ cấp giấy phép xây dựng; dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (giấy CNQSD đất), và dịch vụ hành chính công cấp xã/phường. Các chỉ tiêu đánh giá tập trung vào các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân với những dịch vụ hành chính công này.

2.1.2. Chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

2.1.2.1. Quan niệm về chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh.

Chất lượng dịch vụ là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, và là một trong những kết quả hoạt động chính của các cơ quan này. Có thể hiểu chất lượng dịch vụ hành chính công là khả năng thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức và cá nhân về cung ứng dịch vụ hành chính công với sản phẩm cụ thể là các quyết định hành chính.

Chất lượng DVHCC là toàn bộ các tính năng và đặc điểm mà một DVHCC đem lại nhằm đáp ứng những nhu cầu đặt ra từ phía khách hàng- người dân và doanh nghiệp. Cũng có thể định nghĩa chất lượng DVHCC là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng (người dân và doanh nghiệp) và nhận thức của họ khi đã sử dụng DVHCC.

Phần lớn DVHCC thuộc khu vực công mà ở đó, năng suất lao động thường thấp. Hoạt động của các cơ qua quản lý hành chính kinh tế thường là đối tượng theo dõi, kiểm soát chặt chẽ của Nhà nước. Điều đó trước hết là do nhiều DVHCC rất cơ bản và vì lợi ích chung. Mặt khác, việc quản lý các DVHCC có tính chất không chắc chắn xuất phát từ 3 nguyên nhân sau (Vũ Trí Dũng, 2014) : (i) các tiếp cận của

các nhà quản lý thường không hợp lý; (ii) không phải tất cả các công chức đều có năng lực xử lý và giải quyết công việc; (iii) mục tiêu và kết quả có tính chất vô hình.

Thực tế chứng tỏ rằng, đối với DVHCC, công tác kiểm tra các dịch vụ thường không đầy đủ do thiếu động lực và nguồn lực cần thiết. Việc cung cấp DVHCC thường độc quyền (hay gần như độc quyền) xuất phát từ những qui định có tính chất pháp lý. Chính vì điều này nên người sử dụng hầu như không có sự lựa chọn khác. Trong bối cảnh đó, kiểm soát ngân sách và chi tiêu là một nhiệm vụ rất quan trọng nhưng cũng có nhiều khó khăn. Tuy đã có nhiều cố gắng, những đề xuất và gợi ý của các cán bộ thanh tra thường kéo theo sự kiểm soát chặt chẽ các nghiệp vụ nhưng không hẳn đã là cần thiết để tăng hiệu suất cung cấp DVHCC.

Dịch vụ hành chính công có những đặc trưng riêng biệt (Phan Thị Dinh, 2013). *Thứ nhất*, việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền mang tính quyền lực pháp lý. *Thứ hai*, phục vụ cho hoạt động quản lý của nhà nước. *Thứ ba*, dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi. *Thứ tư*, mọi người dân có quyền ngang nhau trong việc tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ này với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền.

Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công là một vấn đề trọng tâm, đồng thời cũng là vấn đề về tổ chức thực thi của nhiều cơ quan, tổ chức hơn là cách tiếp cận từ phía những kết quả đạt được của một tổ chức đơn lẻ. Theo một cách tiếp cận khác, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công được thể hiện qua việc quản lý chất lượng dịch vụ. Đó là một quá trình giảm thiểu khoảng cách tổ chức thực hiện giữa chủ thể cung ứng dịch vụ với những mong muốn của khách hàng. Theo đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ, những nhà quản lý phải nhận thức được “định hướng khách hàng”, xác định rõ những phương thức cần tổ chức thực thi.

Những vấn đề trình bày trên đây cho phép rút ra một số đặc điểm cơ bản của chất lượng DVHCC.

Đặc điểm thứ nhất: mối quan hệ giữa cung cấp dịch vụ cơ sở và dịch vụ thích ứng. Để đảm bảo tôn trọng nguyên tắc bình đẳng của DVHCC, việc cá thể hoá (hay cá nhân hoá) sản phẩm cung cấp cho người thụ hưởng thường rất khó khăn. Vậy, các cơ quan quản lý hành chính có thể thoả mãn bằng những dịch vụ thích ứng với nhu cầu của khách hàng hay không? Chính ở đây khẳng định tầm

quan trọng của những dịch vụ bổ sung hay đi kèm. Vì vậy, chất lượng của DVHCC phụ thuộc vào mối quan hệ giữa việc cung cấp dịch vụ cơ bản và dịch vụ thích ứng. Để đảm bảo mối quan hệ này, lắng nghe khách hàng (của các nhân viên tiếp xúc trực tiếp) có vai trò rất quan trọng.

Đặc điểm thứ hai, cam kết cung ứng DVHCC có chất lượng. Các cơ quan quản lý hành chính phải chuẩn bị một cách có hiệu quả các hoạt động bên trong để đảm bảo thực hiện “lời hứa” của người cung cấp với khách hàng trên cơ sở nghiên cứu những mong đợi của họ. Vấn đề “giá trị gia tăng” ngày càng được quan tâm đối với các cơ quan quản lý hành chính. Lợi ích cơ bản của việc sử dụng chỉ tiêu “giá trị gia tăng” là xác lập mối quan hệ giữa mục tiêu hoạt động với mục tiêu cung cấp tài chính. Trên thực tế, mối quan hệ này thường không tốt đẹp trong cơ quan quản lý hành chính. Chỉ tiêu này cũng là một công cụ chính xác, trợ giúp các cơ quan quản lý hành chính trong việc ra quyết định lựa chọn và quản lý các hoạt động cũng như tối ưu hoá các phương tiện.

Đặc điểm thứ ba, thách thức về chất lượng DVHCC ngày càng trở nên rõ nét đối với các cơ quan quản lý hành chính. Đặc điểm này bắt nguồn từ một số nguyên nhân sau: (i) Khái niệm chất lượng có tính tương đối; (ii) Chất lượng thấp thường đắt hơn chất lượng cao khi nó căn cứ vào sự rối loạn chức năng xã hội-tổ chức, làm mất thời gian của nhiều người; (iii) Chất lượng là nguồn gốc của lòng tin của người sử dụng hay khách hàng, góp phần vào năng lực của cơ quan quản lý hành chính.

Đặc điểm thứ tư, trong lĩnh vực DVHCC, chất lượng DVHCC có thể và thường được hiểu theo nghĩa rộng. Một mặt, các mục tiêu gắn với những lựa chọn chiến lược do cấp đầu tiên (chính quyền cấp thành phố) xác định, mặt khác, những chỉ định rõ trong bản dự toán chi phí do cấp thứ hai (cơ quan hành chính cấp quận, phường) thiết lập cho phép kiểm soát tính hiệu dụng của cung, tức là việc tôn trọng những chuẩn mực chất lượng theo nghĩa rộng, hay là việc tôn trọng các cam kết (cung “đã hứa” với khách hàng).

Chất lượng DVHCC có vai trò đặc biệt quan trọng. Tiếp cận mới về chất lượng DVHCC đòi hỏi các cơ quan quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh/thành phố phải xoá bỏ hình ảnh “không chất lượng” trong các hoạt động và dịch vụ cung ứng. Lịch sử cho thấy hình ảnh truyền thống của các cơ quan quản lý hành

chính kinh tế trên địa bàn tỉnh/ thành phố thường trái ngược với hình ảnh chất lượng. Chính điều này đã dẫn đến sự không hài lòng của công dân.

Trong các cơ quan quản lý hành chính kinh tế, qui trình chất lượng liên quan đến nhiều vấn đề cần giải quyết. *Trước hết*, cần trả lời câu hỏi: các cơ quan quản lý hành chính kinh tế cần phải coi người sử dụng là người thụ hưởng hay khách hàng? Thực tế, khách hàng của các cơ quan quản lý hành chính kinh tế có thể và cần phải được xem đồng thời vừa là người sử dụng, vừa là cổ đông của tổ chức đó (do đóng thuế). Hơn nữa, trong các cơ quan quản lý hành chính kinh tế, “khách hàng” không tương ứng với một tác nhân duy nhất mà là một hệ thống khách hàng bao gồm những người hùn vốn, người thụ hưởng, người thanh toán.....Rõ ràng, mối quan hệ giữa “khách hàng-người cung cấp” có những khác biệt căn bản nếu có sự độc quyền trong cung cấp DVHCC. Mặt khác, các công dân thường đòi hỏi nhận được những DVHCC được “cung cấp một cách chuyên nghiệp”. *Thứ hai*, các cơ quan quản lý hành chính kinh tế cũng cần phải lắng nghe “hệ thống khách hàng” của mình. Đó là những người thụ hưởng hay những người sử dụng DVHCC. Cuối cùng, chất lượng của DVHCC bao gồm nhiều phương diện hay cấp độ khác nhau. *Thứ nhất*, cấp sản phẩm hay dịch vụ cuối cùng: dịch vụ cấp số đo... Cấp độ này đáp ứng những nhu cầu của người sử dụng và có tác động đến xã hội, đồng thời đảm bảo sự hài hoà với các chính sách quan trọng của Nhà nước. *Thứ hai*, cấp quan hệ: theo chiều dọc và theo chuyên ngành (chuyên môn) bên trong các cơ quan quản lý hành chính kinh tế (như phong cách lãnh đạo, quá trình phối hợp, làm việc theo nhóm...). Cấp này cũng liên quan đến kết quả của việc thực hiện chức năng xã hội-tổ chức của các cơ quan quản lý hành chính kinh tế.

Chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh bao gồm các yếu tố cấu thành như sau:

- Cơ cấu sản phẩm DVHCC. Đó là chủng loại các DVHCC cung cấp cho người dân. Độ rộng và cơ cấu sản phẩm DVHCC này phản ánh mức độ đáp ứng các nhu cầu đa dạng, khác nhau về DVHCC của người dân.

- Mức độ hiện đại của quá trình tạo ra sản phẩm DVHCC. Khả năng cung cấp linh hoạt và nhanh chóng: công dân và tổ chức yêu cầu tổ chức cung ứng đáp ứng nhu cầu thực sự và cụ thể của họ. Điều quan trọng cần nhấn mạnh rằng dịch vụ

căn cứ vào kết quả thương lượng giữa các bên liên quan. Ý kiến của công dân và tổ chức phải được xem xét và tôn trọng. Thủ tục hành chính phải linh hoạt đủ để thích ứng nhanh chóng và với chi phí tối thiểu khi công dân và tổ chức yêu cầu thay đổi.

- Sự tiện lợi trong tiếp cận DVHCC và phương thức cung cấp DVHCC: những yếu tố như vị trí của cơ quan cung ứng dịch vụ, thời gian mở cửa có phù hợp với thời gian của làm việc của công dân và tổ chức, sự chờ đợi trả kết quả, hoặc thời gian sử dụng dịch vụ, chi phí dịch vụ có phù hợp với nguồn lực tài chính của công dân và tổ chức hay không. Công khai minh bạch: Chắc chắn, công dân và tổ chức phải biết người phụ trách hồ sơ, tập tin của họ... Nói cách khác, công dân và tổ chức có thể liên hệ để nhận được hỗ trợ hoặc khiếu nại. Khả năng nhận được thông tin hành chính của công dân và tổ chức có ảnh hưởng rất lớn đến tính công bằng và bình đẳng trong cung ứng dịch vụ.

- Các phí tổn mà người tiêu dùng phải bỏ ra để có được sản phẩm DVHCC. Trước hết, đó là chi phí bằng tiền mà người dân phải bỏ ra để mua DVHCC. Về nguyên tắc, mức phí hay lệ phí DVHCC không cao và được nhà nước bù lỗ. Phí tổn mà người dân phải trả có thể là thời gian cần thiết để có được DVHCC. Hơn nữa, đó còn có thể là sự hao tổn về thần kinh, bức xúc về tâm lý... gắn liền với quá trình chuyển giao DVHCC.

- Thái độ, tác phong và văn hóa ứng xử của người cung cấp DVHCC. Các hành vi của cán bộ công chức tiếp xúc trực tiếp với công dân và tổ chức thực sự là quan trọng bởi vì họ trực tiếp cung cấp dịch vụ. Hơn nữa, điều này càng quan trọng khi lãnh đạo tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Đối xử với công dân một cách thân thiện và vui vẻ là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.1.2.2. Vai trò của chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế đối với phát triển kinh tế trên địa bàn tỉnh/thành phố

Trong quản lý hành chính kinh tế đối với phát triển kinh tế trên địa bàn tỉnh/thành phố, chất lượng DVHCC có vai trò đặc biệt quan trọng. Chất lượng DVHCC tốt sẽ mang lại nhiều thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp. Cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ HCC là hết sức quan trọng. Bên cạnh chức năng quản lý Nhà nước, chức năng phục vụ cung cấp DVHCC là rất cấp thiết cho người dân và DN. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ HCC không chỉ đơn thuần là các cơ

quan quản lý Nhà nước cung cấp những nhu cầu dịch vụ cần thiết cho nhân dân và doanh nghiệp mà còn phải chú trọng sự hợp tác, đối thoại giữa cơ quan Nhà nước cung cấp DVHCC và người sử dụng. Theo đó, trong mỗi cơ quan Nhà nước luôn cố gắng làm cho người dân và doanh nghiệp biết rõ mục tiêu, điều chỉnh các chỉ số chất lượng theo nhu cầu của người sử dụng dịch vụ. Đồng thời, qua đó tạo điều kiện cho chính quyền địa phương linh hoạt hơn trong việc cung ứng các DVHCC phù hợp. Nâng cao chất lượng DVHCC sẽ góp phần thúc đẩy phát triển sản xuất kinh doanh, cải thiện đời sống công dân, phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh/thành phố.

Đi đôi với việc cung ứng các DVHCC của chính quyền là sự tham gia của người dân, giúp nâng cao hiệu quả cung cấp DVHCC của Nhà nước. Việc lắng nghe ý kiến đóng góp của người dân và DN phản hồi kịp thời, đầy đủ trước các yêu cầu đó tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp và chính quyền các cấp có cơ hội cùng đánh giá, trao đổi ý kiến nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ.

Các phong trào cải cách ngành hành chính công trên khắp thế giới trong những năm 90 với tên gọi Quản lý Công mới (NPM) hướng đến việc phân cấp và chất lượng công việc trong khu vực hành chính công. Những cải cách trên nhấn mạnh yếu tố chất lượng, kết quả công việc và tập trung nhiều vào yếu tố khách hàng. Một trong những kết quả của những cải cách này chính là sự định hướng lại các dịch vụ hành chính công hướng đến khách hàng. Điều này đã tạo nên áp lực phải cung cấp những dịch vụ công chất lượng, điều chỉnh thay đổi theo nhu cầu của người sử dụng dịch vụ cũng như những mong đợi của họ (Flynn, 1995). Kết quả là, dịch vụ chất lượng cao là một ưu tiên đối với những nhà cung cấp dịch vụ công trên toàn thế giới (Borins, 2000) và cải thiện chất lượng trở thành một vấn đề thực sự đáng quan tâm đối với quản lý công mới (Edvardsson và Enquist, 2006).

Chất lượng DVHCC cũng góp phần hiện đại hóa khu vực nhà nước, nâng cao trách nhiệm thực thi chính sách quản lý kinh tế, đồng thời, hỗ trợ vai trò giám sát tích cực của các thành phần ngoài khu vực nhà nước trong quá trình đánh giá hiệu quả hoạt động của nền hành chính (Acuña-Alfaro, 2009a).

Chất lượng DVHC được cải thiện phản ánh sự hài lòng của người dân được tăng cao. Điều này đảm bảo một hệ thống hành chính có tác dụng thúc đẩy phát triển,

công bằng và tạo điều kiện cho người dân tham gia nhiều hơn vào quá trình ra quyết định, thực hiện và giám sát thực hiện chính sách quản lý kinh tế và chính sách công.

Chất lượng DVHCC cũng góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động của cơ quan công quyền, tạo động lực cho các cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương nâng cao chất lượng thể chế và thực thi chính sách. Đồng thời, CLDVHCC có tác dụng nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền địa phương với người dân và với chính quyền trung ương. Hơn nữa, CLDVHCC có thể tác động đến quá trình dịch chuyển lao động và nguồn vốn giữa các vùng và các địa phương, vì người lao động và doanh nghiệp có xu hướng chuyển dịch đến những địa phương nào có công tác quản trị và cung ứng dịch vụ công tốt hơn.

DVHCC có chất lượng cũng góp phần làm giảm chi phí và thời gian của xã hội, cải thiện năng suất lao động xã hội và nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Qua đó, tạo động lực cho mỗi cá nhân, tổ chức phát huy tiềm năng riêng có để thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội.

Một cách chung nhất, CLDVHCC có ảnh hưởng mạnh mẽ đến kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính, qua đó, góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, giải phóng mọi nguồn lực của xã hội và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, bảo đảm điều kiện cho nền kinh tế của đất nước phát triển nhanh, bền vững.

2.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

2.1.3.1. Các nhân tố thuộc môi trường thể chế hành chính kinh tế của nhà nước Trung ương

Môi trường chính trị và pháp luật bao gồm các luật lệ, các quy tắc và những hoạt động của các cơ quan Nhà nước có ảnh hưởng đến hoạt động của các tổ chức. Môi trường chính trị bao gồm hệ thống luật và các văn bản dưới luật, các công cụ chính sách của nhà nước, tổ chức bộ máy và cơ chế điều hành của chính phủ và các tổ chức chính trị - xã hội. Thể chế chính trị giữ định hướng, chi phối các hoạt động trong xã hội. Môi trường chính trị, pháp luật thuộc nhóm các yếu tố vĩ mô, nó có tác động mạnh mẽ và sâu sắc tới hoạt động của tất cả các tổ chức.

Sự tác động của môi trường thể chế, chính trị tới hoạt động của các tổ chức phản ánh sự can thiệp của các chủ thể quản lý vĩ mô tới hoạt động cung cấp DVHCC của cơ quan quản lý hành chính địa phương.

+ Tác động của hệ thống luật pháp tới hoạt động của các tổ chức: Để điều chỉnh hành vi cung cấp và sử dụng DVHCC, quan hệ giữa các cơ quan quản lý hành chính địa phương với người dân.

+ Hệ thống các công cụ chính sách của Nhà nước cũng tác động mạnh mẽ tới hoạt động của các tổ chức HCC. Những công cụ chính sách cũng rất nhiều, bao gồm cả những công cụ chính sách chung cho toàn bộ nền kinh tế quốc dân và các chính sách đặc thù về DVHCC.

+ Cơ chế điều hành của Chính phủ cũng tác động trực tiếp tới hoạt động của các tổ chức cung cấp DVHCC. Cơ chế điều hành của Chính phủ sẽ quyết định trực tiếp tới tính hiệu lực của luật pháp và các chính sách quản lý hành chính - kinh tế. Nếu một chính phủ mạnh, điều hành chuẩn mực và tốt thì sẽ khuyến khích các hoạt động hiệu quả, đáp ứng nhu cầu về DVHCC của người dân, doanh nghiệp.

Điều hành của chính phủ còn thể hiện qua mức độ can thiệp và hình thức can thiệp của chính phủ vào các hoạt động cung cấp DVHCC.

Trong xu hướng cải cách, chuyển đổi từ nhà nước cai trị sang nhà nước phục vụ thì việc đổi mới, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cũng được đặt ra. Bởi lẽ, nâng cao chất lượng dịch vụ công cũng tức là thước đo việc đảm bảo quyền con người, là điều kiện quan trọng đảm bảo tốt hơn quyền con người.

Nhằm đẩy mạnh xã hội hóa trong cung ứng dịch vụ công, Nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật. Chủ trương xã hội hóa đã được Chính phủ cụ thể hóa thông qua Nghị quyết số 40 (40/NQ-CP) ban hành ngày 9-8-2012. Nghị quyết này ra đời nhằm thực hiện thông báo kết luận của Bộ Chính trị về Đề án “Đổi mới cơ chế hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập, đẩy mạnh xã hội hóa một số loại hình dịch vụ sự nghiệp công”. Chủ trương này được đổi mới theo hướng giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về nhân lực, tài chính, tài sản khi cung cấp dịch vụ gắn với nhu cầu của xã hội.

2.1.3.2. Các nhân tố thuộc môi trường kinh tế-xã hội

Môi trường kinh tế là những đặc điểm của hệ thống kinh tế mà trong đó tổ chức hoạt động. Môi trường kinh tế trước hết phản ánh qua tốc độ tăng trưởng kinh tế chung về cơ cấu ngành kinh tế, cơ cấu vùng. Tình hình đó có thể tạo nên tính hấp dẫn về thị trường và sức mua khác nhau đối với các DVHCC khác nhau.

Môi trường kinh tế cũng bao gồm các yếu tố ảnh hưởng đến sức mua và cơ cấu chi tiêu của người dân cũng như phân bố thu nhập thực tế bình quân đầu người theo tầng lớp, vùng miền....

Môi trường kinh tế thường được đề cập đến những yếu tố như: Tốc độ tăng trưởng kinh tế, lãi suất, tỷ giá hối đoái, chính sách thuế.

Trong quá trình phát triển nền kinh tế thị trường định hướng XHCN, khu vực công có những thay đổi mạnh mẽ. Ngân sách và các phương tiện đã bắt đầu được quản lý một cách chặt chẽ hơn và điều này có tác động đáng kể đến đầu tư, việc làm và chi phí hoạt động. Kết quả là cần phải quan tâm đến hai vấn đề: một mặt, đó là vấn đề lựa chọn và ưu tiên trong định hướng chính sách công, và mặt khác, vấn đề ngân sách chặt chẽ và giới hạn chi tiêu.

Mỗi tổ chức đều hoạt động trong môi trường văn hoá - xã hội nhất định. Tổ chức và môi trường văn hoá - xã hội đều có mối liên hệ chặt chẽ, có sự tác động qua lại lẫn nhau. Xã hội cung cấp những nguồn lực mà tổ chức cần, tiêu thụ những sản phẩm dịch vụ mà doanh nghiệp sản xuất ra. Những biến đổi về dân số xã hội thường có liên quan chặt chẽ đến quy mô và đặc tính nhu cầu. Nhưng nói chung những biến đổi về dân số diễn ra chậm chạp cần được quan tâm đúng mức trong những chiến lược dài hạn.

Những thay đổi của hệ thống giá trị, lối sống và những mong đợi của người dân đối với “chính quyền” đã có những tác động trực tiếp đến hoạt động của Nhà nước. Thực vậy, những chuyển biến này đụng chạm trước hết đến mối quan hệ “người lao động-người sử dụng lao động” (và hình ảnh chung là các công chức, viên chức của Nhà nước trong xã hội) cũng như mối quan hệ “khách hàng-nhà cung cấp” (theo tiếp cận người sử dụng các dịch vụ công).

2.1.3.3. Các yếu tố cơ sở hạ tầng và khoa học - công nghệ trong tiếp cận và cung cấp dịch vụ hành chính công

Bao gồm các yếu tố gây tác động ảnh hưởng tới công nghệ mới, sáng tạo sản phẩm và cơ hội thị trường mới. Các yếu tố thuộc môi trường có thể ảnh hưởng hai mặt tới các quyết định trong chiến lược kinh doanh vừa tạo ra cơ hội nhưng đồng thời cũng hình thành những nguy cơ cho các tổ chức. Một mặt cho phép tổ chức tạo ra những sản phẩm có chất lượng cao, giá thành hạ, năng suất lao động tăng tạo nên lợi thế cạnh tranh; mặt khác sự phát triển nhanh của khoa học công nghệ làm chu kỳ đổi mới công nghệ diễn ra nhanh chóng. Chi phí đầu tư cho nghiên cứu phát triển chiếm một tỷ lệ ngày càng gia tăng.

Tác động của công nghệ mới, đặc biệt là công nghệ thông tin, ngày càng mạnh mẽ cả trong khu vực công và khu vực tư nhân, ngay cả khi tốc độ ứng dụng chưa cao.

Tin học hoá và “chính phủ điện tử” một xu hướng tất yếu của tất cả quốc gia. Sự phát triển công nghệ thông tin và truyền thông, đặc biệt là Internet, đã cho phép khu vực công áp dụng dần dần (với mức độ thành công nhất định), chính sách “hành chính điện tử” (hay chính phủ điện tử). Hệ thống thông tin điện tử đã bắt đầu đưa vào vận hành các dịch vụ cơ bản như thư điện tử, các phần mềm ứng dụng tin học hoá quản lý hành chính nhà nước...

Quyết định số 43/2008/QĐ-TTg ngày 24/03/2008 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước năm 2008 và Quyết định số 48/2009/QĐ-TTg ngày 31 tháng 3 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan nhà nước các địa phương đã tích cực xây dựng kế hoạch thực hiện đẩy mạnh áp dụng công nghệ thông tin nhằm cải tiến công tác chỉ đạo, nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý, điều hành và chất lượng cung cấp dịch vụ công. Trong hiện đại hoá công sở, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1441/2008/QĐ-TTg ngày 06/10/2008 về việc phê duyệt kế hoạch đầu tư trụ sở xã.

Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về Chính phủ điện tử. Nghị quyết hướng tới 3 mục tiêu chủ yếu để xây dựng Chính phủ điện tử là: Liên thông văn bản điện tử từ Chính phủ đến cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã; 100% dịch vụ công được cung cấp qua mạng điện tử; Xây dựng Cổng dịch vụ công Quốc gia tại một địa chỉ duy nhất trên mạng điện tử.

2.1.3.4. Các nhân tố thuộc chính quyền địa phương cấp quận/huyện, cấp xã/phường.

Cải cách được tạo ra nhờ phân cấp quản lý dựa trên hai thay đổi to lớn. *Thứ nhất*, hoạt động tư vấn của chính quyền địa phương có vai trò quan trọng hơn và chỉ chịu sự kiểm soát sau, đặc biệt là về mặt luật pháp và tài chính. *Thứ hai*, chuyển giao nguồn lực để thực hiện một số nhiệm vụ, nhất là liên quan đến trách nhiệm về lãnh thổ như: qui hoạch nông thôn, phát triển địa phương, đào tạo nghề, qui hoạch đất đai, đô thị hoá.....

Ở nước ta, chính quyền địa phương là một trong những nội dung có vị trí hết sức quan trọng trong tổ chức bộ máy nhà nước cũng như trong việc cung cấp DVHCC. Chính quyền địa phương có vai trò hai mặt. Một mặt, với tư cách là một bộ phận cấu thành của bộ máy nhà nước thống nhất, chính quyền địa phương thay mặt nhà nước tổ chức quyền lực, thực thi nhiệm vụ quản lý trên lãnh thổ địa phương trong cơ cấu quyền lực nhà nước thống nhất trên lãnh thổ Việt Nam. Mặt khác, chính quyền địa phương lại là cơ quan do nhân dân địa phương lập ra (trực tiếp và gián tiếp) để thực hiện các nhiệm vụ ở địa phương nhằm phục vụ nhu cầu của nhân dân địa phương trên cơ sở các quy định của Hiến pháp, luật và các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên.

Hà Nội là thành phố trực thuộc Trung ương, được chia thành quận, huyện và đơn vị hành chính tương đương; quận, huyện chia thành phường, xã. Nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương được xác định trên cơ sở phân định thẩm quyền giữa các cơ quan nhà nước ở trung ương và địa phương và của mỗi cấp chính quyền địa phương.

Hiện nay các dịch vụ hành chính công ở cấp quận, huyện gắn với chức năng quản lý nhà nước của UBND cấp quận, huyện, thông qua việc giải quyết các thủ tục hành chính tại cấp quận, huyện. Để thực hiện chức năng này, cơ quan hành chính nhà nước cấp quận, huyện phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp tổ chức, công dân như: đăng ký, cấp giấy phép, cấp giấy chứng nhận, công chứng, hộ tịch... Tổ chức, công dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định; phần phí, lệ phí này mang tính chất hỗ trợ ngân sách nhà nước, chủ yếu phục vụ việc đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công.

Các địa phương tiến hành cung ứng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông nhằm đáp ứng nhu cầu của tổ chức và công dân. Cơ chế một cửa liên thông là cơ chế giải quyết thủ tục hành chính với một cơ quan là đầu mối trong việc nhận và trả kết quả, cơ quan này sẽ phối hợp với các cơ quan chuyên môn để giải quyết hồ sơ, thủ tục cho tổ chức và công dân. Cơ chế một cửa liên thông trong cung ứng dịch vụ hành chính công tại cấp quận, huyện là cơ chế giải quyết thủ tục hành chính về dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân mà trong đó tổ chức, công dân chỉ cần đến nộp hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp quận, huyện, các cơ quan có liên quan sẽ có trách nhiệm phối hợp với nhau để giải quyết hồ sơ, thủ tục cho công dân, người dân sẽ đến nhận lại kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2.1.3.5. Các nhân tố trong cơ quan hành chính là chủ thể cung cấp dịch vụ hành chính công

Những thách thức về đổi mới cấu trúc của các chủ thể cung cấp DVHCC liên quan đến toàn bộ tổ chức và các công cụ vận hành. Về phương diện tổ chức, sự chuyển giao một số hoạt động và phương tiện giữa nhà nước và chính quyền địa phương (kết quả của phân cấp quản lý) sẽ dẫn đến việc tổ chức lại và tái cấu trúc bên trong nhằm làm cho sự vận hành của tổ chức phù hợp hơn với những tình hình mới. Về phương diện các công cụ vận hành, cùng với sự phát triển của công nghệ tin học quản lý và những thay đổi về địa vị của công chức, hệ thống thông tin và điều khiển của các chủ thể cung cấp DVHCC cần phải thay đổi một cách sâu sắc. Chính nguồn ngân sách công eo hẹp hơn trước nên các chủ thể cung cấp DVHCC cần được điều khiển một cách chặt chẽ và hiệu quả hơn, các phương pháp đánh giá được sử dụng thường xuyên hơn.

Các chủ thể cung cấp DVHCC cũng chịu áp lực trước những thay đổi về văn hóa và hành vi. Hệ thống giá trị và những qui ước truyền thống cũng bị tác động trước những thay đổi của các yếu tố môi trường (bên trong và bên ngoài) và thời đại. Trong lô gic hoạt động của các chủ thể cung cấp DVHCC, đã nhấn mạnh hơn trước vai trò của tính hợp lý. Việc chuyển ưu tiên từ “quyền lực” sang “kinh tế” đòi hỏi chủ thể cung cấp DVHCC phải đảm bảo sự cân bằng nhất định trong khi ngày càng tính đến các lô gic hay nguyên tắc quản lý/quản trị.

Hành vi của các tác nhân là một thách thức to lớn đối với các chủ thể cung cấp DVHCC. Việc đảm bảo việc làm mà phần lớn trong số đó liên quan đến chủ thể cung cấp DVHCC, đã tạo ra “sức ỳ” khá lớn. Những thay đổi hoặc không thay đổi hành vi có thể là biến số đối với khả năng của chủ thể cung cấp DVHCC trong quá trình phát triển cũng như ảnh hưởng của sự phát triển này.

Một thách thức quan trọng đối với chủ thể cung cấp DVHCC là phải làm sao quản lý tốt quá trình thay đổi. Khi nói đến sự thay đổi trong một chủ thể cung cấp DVHCC, cần phải hiểu đó là sự thay đổi của tất cả mọi quá trình, cải tổ một cách chủ động nhằm mục đích tạo sức cạnh tranh lớn hơn cho chủ thể cung cấp DVHCC. Sứ mệnh của nhà quản lý là phải nắm bắt được sự thay đổi và điều chỉnh nó theo hướng có lợi cho chủ thể cung cấp DVHCC. Chỉ khi đó họ mới có thể đưa tổ chức của mình đạt tới đỉnh cao của sự phát triển.

2.1.3.6. Các nhân tố thuộc bản thân người công chức cơ quan hành chính tham gia cung cấp dịch vụ hành chính công.

Thực tế cho thấy, sự thành công hay thất bại trong CCHC trước hết phải nói đến yếu tố con người. Yếu tố con người trong CCHC gồm 02 bộ phận. *Thứ nhất:* đội ngũ cán bộ, công chức: là chủ thể tiến hành CCHC, đồng thời là đối tượng của công cuộc cải cách này. *Thứ hai:* quần chúng nhân dân (không phải là chủ thể, cũng không phải là khách thể của CCHC): những người nhận các dịch vụ của nền hành chính và có tác động nhất định đến nền hành chính. Như vậy có thể thấy, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đóng vai trò hết sức quan trọng trong CCHC nhà nước.

Công chức có vai trò đặc biệt quan trọng trong nền hành chính quốc gia. Đội ngũ cán bộ, công chức hành chính bao gồm những người thực thi công vụ trong bộ máy hành chính công quyền. Cán bộ, công chức là một mắt xích quan trọng không thể thiếu của bất kỳ nền hành chính nào. Đội ngũ công chức có nhiệm vụ tổ chức thực hiện pháp luật trong cuộc sống, quản lý nhà nước trên các lĩnh vực của đời sống xã hội phù hợp với mục tiêu dân chủ XHCN. Chất lượng DVHCC phụ thuộc rất lớn vào đội ngũ công chức, có hiểu biết về quản lý hành chính với trình độ chuyên môn cao, kinh nghiệm phong phú, đạo đức trong sáng.

2.1.3.7. Các nhân tố thuộc bản thân người dân – đối tượng thụ hưởng dịch vụ hành chính công

Những đặc điểm cá nhân của “đối tượng thụ hưởng” DVHCC cũng là một trong những nhân tố có ảnh hưởng đến CLDVHCC trong quản lý HCKT.

Thứ nhất, người dân thể hiện quan điểm và thái độ đối với việc điều phối đời sống kinh tế - xã hội của Nhà nước, đặc biệt là đối với thể chế kinh tế thị trường định hướng XHCN hiện nay. *Thứ hai*, với tư cách là chủ thể của các quan hệ kinh tế - xã hội, người dân là chủ thể của quá trình nâng cao CLDVHCC vì thường là đối tượng đầu tiên phát hiện ra những lỗ hổng của chính sách và quy định. *Thứ ba*, sự tham gia của người dân vào việc chuyển giao DVHCC góp phần phân định và đánh giá các hoạt động nhằm nâng cao CLDVHCC.

2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

2.2.1. Chủ thể quản lý và đối tượng thụ hưởng trong quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công

2.2.1.1. Chủ thể quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công

Chủ thể quản lý trong quản lý chất lượng DVHCC là các cấp chính quyền địa phương, từ quận, huyện đến phường, xã. Có thể nói, trong hệ thống hành chính quốc gia, đây là các cấp trực tiếp nhất cung cấp DVHCC cho khách hàng (tổ chức, doanh nghiệp, người dân). Các chủ thể quản lý chất lượng DVHCC đã xác định đơn giản là làm sao để người dân và doanh nghiệp có thể làm việc với nhà nước một cách dễ dàng hơn thông qua áp dụng mô hình một cửa. Ý tưởng là giúp người dân và doanh nghiệp hạn chế việc đi lại đến nhiều cơ quan khác nhau để làm các thủ tục hành chính, từ công chứng văn bản, đăng ký quyền sử dụng đất cho đến đăng ký kinh doanh. Mô hình một cửa đầu tiên đã được thử nghiệm với sự hỗ trợ của các nhà tài trợ vào năm 1996 tại thành phố Hồ Chí Minh, bao gồm nhiều dịch vụ khác nhau như: đăng ký kinh doanh, xin giấy phép xây dựng, xin giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và quyền sở hữu nhà ở, xin cấp phép cho các hoạt động văn hóa, công chứng, tư vấn và trợ giúp pháp lý, giải quyết khiếu nại và tố cáo và các vấn đề xã hội khác.

Các chủ thể quản lý chất lượng DVHCC áp dụng mô hình một cửa liên thông nhằm liên kết về hành chính giữa các ngành các cấp, do đó, đã đơn giản hóa hơn nữa các thủ tục đối với người dân và doanh nghiệp. Khả năng lựa chọn các loại dịch vụ hành chính để đưa vào mô hình một cửa liên thông tại các địa phương khác nhau chính là yếu tố then chốt trong quá trình phân cấp quyền hạn.

Nội dung cơ bản của việc đơn giản hóa các thủ tục hành chính là tập trung vào các thủ tục cần giải quyết. Đây là mục tiêu chính của Đề án 30 với 3 giai đoạn. Giai đoạn 1 là yêu cầu các bộ ngành và chính quyền địa phương thống kê về các thủ tục hành chính. Giai đoạn 2, các bộ ngành và chính quyền địa phương tiến hành rà soát các thủ tục hành chính để lên kế hoạch đơn giản hóa trên cơ sở xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia trực tuyến. Trong giai đoạn cuối, các bộ ngành và chính quyền địa phương sẽ phải đơn giản hóa các thủ tục hành chính dựa trên kết quả thu được từ hai giai đoạn trước.

2.2.1.2. Đối tượng thụ hưởng trong quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công

Đối tượng quản lý trong quản lý chất lượng DVHCC chính là chất lượng DVHCC với sự hài lòng của khách hàng. Theo các chủ thể quản lý chất lượng DVHCC, mô hình một cửa cho phép người dân và doanh nghiệp không phải xếp hàng dài và được trả lời một cách nhanh chóng hơn so với trước đây.

Để cải thiện chất lượng DVHCC, các chủ thể quản lý chất lượng DVHCC cũng thực hiện áp dụng công nghệ trong lĩnh vực hành chính công nhằm góp phần nâng cao tính minh bạch và hiệu quả trong việc giải quyết các thủ tục hành chính. Luật Công nghệ Thông tin 2006 quy định tất cả các cơ quan nhà nước phải công khai trên trang thông tin điện tử của mình về mọi thủ tục hành chính và các thông tin khác. Cho đến nay, tất cả 63 tỉnh thành đã có trang thông tin điện tử chính thức và đang hoạt động tốt.

Tuy nhiên, theo người dân thì dù có những cải thiện về thủ tục hành chính do áp dụng mô hình một cửa thì cũng không tránh được những khiếu nại. Hầu hết người dân cho biết các thủ tục đều được giải quyết, nhưng cũng có người cho rằng họ không được giải quyết theo đúng thời hạn. Đối với trường hợp về các loại giấy tờ liên quan đến đất đai, nhiều người cho biết các thủ tục không được giải quyết

đúng hạn, và một số trong đó nói rằng họ phải đi lại nhiều lần mới hoàn tất được các thủ tục.

Đối tượng thụ hưởng chủ yếu các DVHCC chính là người dân. Vì vậy, một trong những vấn đề quan trọng trong lĩnh vực quản lý kinh tế tại địa phương là nghiên cứu CLDVHCC theo đánh giá của công dân, tức là cần lắng nghe “hệ thống đối tượng thụ hưởng” DVHCC. Thực tế cho thấy, chỉ trên cơ sở hiểu biết những nhu cầu, mong đợi và hành vi của người dân – đối tượng thụ hưởng, các cơ quan quản lý hành chính mới có thể làm cho những DVHCC trở nên hữu ích hơn đối với họ. Trong lĩnh vực dịch vụ hành chính công, nghiên cứu và hiểu biết người dân nhằm: (i) Nhận biết được những yêu cầu của họ; (ii) Ghi nhận những ý kiến, những hành vi của họ; (iii) Xác định những động cơ của một hành vi cũng như những nhân tố kìm hãm; (iv) Phát hiện ra cơ chế thông tin và ra quyết định sử dụng dịch vụ hành chính công của người dân; (v) Đánh giá mức độ hài lòng của đối tượng thụ hưởng dịch vụ hành chính công.

2.2.2. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

Cho đến nay, có nhiều trường phái quản lý học và các định nghĩa khác nhau về quản lý. Fayol cho rằng "Quản lý là một hoạt động mà mọi tổ chức (gia đình, doanh nghiệp, chính phủ) đều có, nó gồm 5 yếu tố tạo thành là: kế hoạch, tổ chức, chỉ đạo, điều chỉnh và kiểm soát. Quản lý chính là thực hiện kế hoạch, tổ chức, chỉ đạo điều chỉnh và kiểm soát ấy". Hard Koont định nghĩa "Quản lý là xây dựng và duy trì một môi trường tốt giúp con người hoàn thành một cách hiệu quả mục tiêu đã định". Theo Peter F Druker: "Suy cho cùng, quản lý là thực tiễn. Bản chất của nó không nằm ở nhận thức mà là ở hành động; kiểm chứng nó không nằm ở sự logic mà ở thành quả; quyền uy duy nhất của nó là thành tích" (Linda A. Hill, 2011).

Chức năng quản lý là tập hợp các hoạt động có liên quan với nhau về không gian và thời gian do chủ thể quản lý tiến hành khi tác động có hướng đích đến đối tượng quản lý.

Với những phân tích trên mọi hoạt động quản lý đều phải do 4 yếu tố cơ bản sau cấu thành: 1/ Chủ thể quản lý, trả lời câu hỏi: do ai quản lý? 2/ Khách thể quản lý,

trả lời câu hỏi: quản lý cái gì? 3/- Mục đích quản lý, trả lời câu hỏi: quản lý vì cái gì?
4/- Môi trường và điều kiện tổ chức, trả lời câu hỏi: quản lý trong hoàn cảnh nào?

Theo A.V Feigenbaum, quản lý chất lượng là một hệ thống hoạt động thống nhất có hiệu quả qua các bộ phận khác nhau trong tổ chức, chịu trách nhiệm triển khai các tham số chất lượng, duy trì và nâng cao chất lượng. Philip Crosby cho rằng quản lý chất lượng là một phương tiện có tính chất hệ thống, đảm bảo việc tôn trọng tổng thể tất cả các thành phần của một kế hoạch hành động”. Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế ISO 9000: “QLCL là các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng” (Tạ Thị Kiều An và cộng sự, 2010).

Như vậy, quản lý chất lượng là các hoạt động có phối hợp nhằm định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng. Việc định hướng và kiểm soát về chất lượng thường bao gồm lập chính sách, mục tiêu, hoạch định, kiểm soát, đảm bảo và cải tiến chất lượng.

Một cách tổng thể, nội dung quản lý chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh, thành phố tập trung vào các yếu tố cấu thành chất lượng DVHCC.

Thứ nhất, quản lý danh mục và cơ cấu sản phẩm DVHCC. Cần phải xác định tỷ trọng của từng sản phẩm, DVHCC trong tổng hoạt động của các chủ thể quản lý chất lượng DVHCC. Trên cơ sở đó, bố trí nhân sự và các điều kiện đi kèm theo tầm quan trọng của từng loại sản phẩm DVHCC. Cũng quan tâm đến “sản phẩm trọn gói” với việc cung cấp hơn một sản phẩm cho người dân. Ở đây, yếu tố linh hoạt rất quan trọng, cho phép hình thành các gói sản phẩm DVHCC đa dạng, đáp ứng các nhu cầu khác nhau của doanh nghiệp và người dân.

Những vướng mắc gặp phải cũng chính là những thách thức cần phải giải quyết để cải thiện các dịch vụ hành chính. Đối với nộp hồ sơ xin giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và sở hữu nhà ở là hai lĩnh vực dịch vụ hành chính có số người sử dụng gặp nhiều vướng mắc nhất, trong đó thời gian thực hiện thủ tục được cho là nguyên nhân chính. Đồng thời đối với cả hai dịch vụ này thì phiền nản về chính các thủ tục như tính phức tạp, không rõ ràng, hoặc đơn giản là không hiểu, cũng đã

được gần một nửa số người được hỏi cho rằng cũng là nguyên nhân của những khó khăn vướng mắc.

Thứ hai, luôn đảm bảo mức độ hiện đại của quá trình tạo ra sản phẩm DVHCC. Điển hình là năng lực áp dụng và thực hiện “chính phủ điện tử” ở cấp quận, huyện và phường, xã. Với hệ thống cơ sở điện tử, các chủ thể quản lý CLDVHCC đảm bảo khả năng cung cấp linh hoạt và nhanh chóng dịch vụ cho công dân và tổ chức. Mặt khác, áp dụng các kênh thông tin hiện đại nhằm thu thập và xử lý các ý kiến của công dân và tổ chức. Qua đó, điều chỉnh và hoàn thiện quy trình cung ứng DVHCC để thích ứng nhanh chóng và với chi phí tối thiểu khi công dân và tổ chức thay đổi yêu cầu. Việc nắm được các thông tin về thủ tục sẽ có thể hạn chế bớt những bức xúc của một số người dân khi bị gây khó dễ. Khi được hỏi về việc tìm hiểu các thông tin hướng dẫn cần thiết có khó khăn không thì người dân cho biết thường gặp khó khăn về các thủ tục liên quan đến là quyền sở hữu nhà ở và quyền sử dụng đất, và họ cũng cho rằng các thông tin hướng dẫn cần thiết về hai lĩnh vực này tương đối khó tìm.

Thứ ba, quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật nhằm tạo điều kiện cho các tổ chức và người dân có thể tiếp cận DVHCC một cách thuận lợi nhất. Các chủ thể quản lý CLDVHCC cần phải đa dạng hóa các hình thức cung cấp DVHCC cho khách hàng. Đó có thể là chủ động tiếp xúc với khách hàng không chỉ ở trụ sở làm việc, bố trí và sắp xếp thời gian, lịch làm việc linh hoạt theo đặc điểm của từng địa phương, từng đối tượng trên cơ sở tôn trọng nguyên tắc chung.

Thứ tư, quản lý chi phí và cải thiện năng suất làm việc. Các chủ thể quản lý CLDVHCC cần quan tâm hơn đến vấn đề năng suất làm động của công chức, nhân viên. Thông qua các chương trình đào tạo nội bộ, các chủ thể này sẽ trang bị cho mỗi công chức các kỹ năng về quản lý thời gian, giải quyết vấn đề... Bên cạnh đó, cải tiến cách thức làm việc cũng góp phần làm giảm sự không hài lòng, sự khó chịu hay bức xúc của khách hàng, qua đó, đảm bảo chất lượng DVHCC.

Thứ năm, quản lý nhân viên và công tác cán bộ công chức. Cải cách hành chính, đổi mới công tác cán bộ là nhu cầu khách quan của sự nghiệp đổi mới và xây dựng đất nước, trong quá trình xây dựng nền kinh tế thị trường định hướng xã hội

chủ nghĩa, góp phần tích cực khơi dậy mới tiềm năng phát triển kinh tế - xã hội, phát triển nguồn lực con người.

Các chủ thể quản lý CLDVHCC quan tâm đến kiện toàn và tăng cường về năng lực, hiệu lực hoạt động, quy chế tổ chức. Các chủ thể quản lý cũng cần chú trọng công tác quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, quản lý, sử dụng cán bộ, công chức, cũng như công tác luân chuyển, đề bạt cán bộ được thực hiện đồng bộ ở các bộ phận, các cấp.

Mặc dù đã có nhiều chuyển biến, tiên bộ về công tác cải cách hành chính, về đổi mới công tác cán bộ, nhưng tại các chủ thể quản lý vẫn cần luôn theo dõi, kiểm tra và khắc phục những tồn tại, yếu kém, không đáp ứng so với yêu cầu và nhiệm vụ đề ra trong giai đoạn hiện nay.

Do đặc điểm sản xuất và tiêu dùng đồng thời của dịch vụ nên thái độ, tác phong và văn hóa ứng xử của người cung cấp DVHCC có ảnh hưởng mạnh mẽ đến sự cảm nhận của doanh nghiệp và người dân về chất lượng DVHCC cung cấp. Các hành vi của cán bộ công chức tiếp xúc trực tiếp với công dân và tổ chức thực sự là quan trọng bởi vì họ trực tiếp cung cấp dịch vụ. Hơn nữa, điều này càng quan trọng khi lãnh đạo tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Đối xử với công dân một cách thân thiện và vui vẻ là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.2.3. Các phương thức quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

Theo Henry Fayol, công việc quản lý bao gồm 5 nhiệm vụ cơ bản. 1/ Hoạch định: xác định mục tiêu, quyết định những công việc cần làm trong tương lai và lên các kế hoạch hành động; 2/ Tổ chức: sử dụng một cách tối ưu các tài nguyên được yêu cầu để thực hiện kế hoạch; 3/ Bố trí nhân lực: phân tích công việc, tuyển mộ và phân công từng cá nhân cho từng công việc thích hợp. 4/ Lãnh đạo/Động viên: Giúp các nhân viên khác làm việc hiệu quả hơn để đạt được các kế hoạch. 5/ Kiểm soát: Giám sát, kiểm tra quá trình hoạt động theo kế hoạch.

Về cơ bản, có 3 phương pháp quản lý. *Thứ nhất*, Quản lý theo mục tiêu với định hướng mục tiêu cá nhân/đơn vị và quản lý hành chính (mệnh lệnh-giám sát-thưởng phạt). *Thứ hai*, Quản lý theo quy trình với định hướng kết quả chung của tổ chức và quản lý “ý thức” (phân quyền-huấn luyện-động viên-hỗ trợ). *Thứ ba*, Quản

lý theo giá trị với định hướng kết hợp giá trị của tổ chức và giá trị cá nhân và quản lý “văn hóa” (giá trị - chuẩn mực).

Hiện nay, các chủ thể quản lý CLDVHCC thường áp dụng phương pháp quản lý theo mục tiêu - quản lý hành chính. QLHCNN là cách thức thực hiện những chức năng, nhiệm vụ của bộ máy hành chính nhà nước, cách thức tác động của chủ thể quản lý hành chính lên các đối tượng quản lý nhằm đạt được những hành vi ứng xử cần thiết.

Phương pháp QLHCNN có một số đặc điểm cơ bản: (i) do các chủ thể QLHCNN (các cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức nhà nước có thẩm quyền trong bộ máy hành chính nhà nước...) tiến hành để thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình; (ii) cách thức thực hiện quyền lực nhà nước trong quản lý; (iii) được thể hiện dưới những hình thức QLHCNN nhất định (ban hành văn bản quy phạm pháp luật, ban hành văn bản áp dụng quy phạm pháp luật...) và được tiến hành trong giới hạn do pháp luật quy định.

Các phương pháp QLHCNN bao gồm phương pháp thuyết phục, phương pháp cưỡng chế, phương pháp hành chính và phương pháp kinh tế. Trong quản lý CLDVHCC, phương pháp hành chính là phổ biến. Phương pháp hành chính là phương thức tác động đến cá nhân, tổ chức thuộc đối tượng quản lý thông qua quy định trực tiếp nghĩa vụ của họ qua những mệnh lệnh và sự phục tùng.

Trong xu hướng chuyển từ nhà nước điều hành sang nhà nước hỗ trợ và phục vụ, phương pháp thuyết phục sẽ được sử dụng nhiều hơn. Phương pháp thuyết phục được thể hiện bằng những hoạt động như: giải thích, động viên, hướng dẫn, chứng minh... làm cho đối tượng hiểu rõ và tự giác chấp hành các yêu cầu của chủ thể quản lý.

Quản lý theo quy trình với ISO và quản lý “ý thức” ngày càng được xem trọng. Cải cách hành chính cần thể hiện *hiệu lực* và *hiệu quả* bằng chính chất lượng của công việc và cách thức làm việc của cán bộ công chức trong cơ quan nhà nước. Điều này đòi hỏi cần có sự kết hợp giữa yêu cầu cải cách hành chính với giải pháp về quản lý chất lượng trong dịch vụ hành chính công. Chính từ việc nhận thức rõ quản lý chất lượng là cần thiết đối với quá trình cải cách hành chính, các chủ thể quản lý CLDVHCC phải xem việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

vào dịch vụ hành chính công là một trong những yếu tố quan trọng đảm bảo cho cải cách hành chính thành công.

Theo tiếp cận quản lý chất lượng, các chủ thể quản lý CLDVHCC có thể sử dụng một số công cụ phổ biến trong lĩnh vực sản xuất như: Phiếu kiểm soát; Biểu đồ; Biểu đồ nhân quả; Biểu đồ Pareto; Biểu đồ mật độ phân bố; Biểu đồ phân tán; Biểu đồ kiểm soát. Theo tiếp cận thị trường, chất lượng DVHCC chính là sự hài lòng và thỏa mãn của khách hàng (doanh nghiệp và người dân). Vì vậy, các chủ thể quản lý CLDVHCC có thể sử dụng phương pháp thống kê (Viện Khoa học thống kê, 2012).

Thực hiện điều tra xã hội học để thu thập dữ liệu đo lường cảm nhận và mong đợi của khách hàng về dịch vụ. Trong các nghiên cứu về phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ, Parasuraman và Berry đã sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng biệt về cảm nhận và mong đợi của khách hàng đối với các đặc tính liên quan đến chất lượng dịch vụ, từ đó xác định hiệu số P-E (giữa cảm nhận thực tế và mong đợi của khách hàng) và đưa vào phân tích. Phương pháp này bộc lộ những hạn chế trong quá trình thu thập và tổng hợp dữ liệu nên những nghiên cứu gần đây của Carman đã đề xuất phương pháp đo lường đồng thời cảm nhận và mong đợi của khách hàng về các đặc tính của dịch vụ thông qua thang điểm Likert.

Vận dụng phương pháp phân tích thành phần chính để thu gọn dữ liệu, đồng thời xác định các nhân tố cơ bản trong chất lượng dịch vụ. Từ kết quả điều tra và tổng hợp, dữ liệu được đưa vào phân tích thành phần chính thông qua đó loại bỏ đi những biến không quan trọng và xác định được cấu trúc của những nhân tố cơ bản trong chất lượng dịch vụ. Kết quả của bước này cho phép xác định được các trị số tương ứng của các biến tổng hợp (nhân tố) để sử dụng trong các bước phân tích tiếp theo.

Đánh giá độ tin cậy của phép đo lường bằng phương pháp tính hệ số Cronbach's Alpha. Tính hệ số Cronbach's Alpha được thực hiện đối với mỗi nhóm biến số tạo nên các nhân tố. Hệ số Cronbach's Alpha cho biết sự tương đối đồng nhất trong đo lường theo các biến có nội dung gần gũi nhau và đã hình thành nên một nhân tố.

Từ kết quả phân tích thành phần chính, vận dụng phân tích hồi qui bội để đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Các biến tổng hợp xác định

ở bước trên, được sử dụng làm các biến độc lập và cùng với một biến phụ thuộc từ số liệu điều tra (thể hiện đánh giá chung về chất lượng dịch vụ) được đưa vào mô hình phân tích hồi qui bội. Với các biến độc lập là những biến tổng hợp có được từ phân tích thành phần chính cho phép loại trừ được hiện tượng đa cộng tuyến. Thông qua phân tích, đánh giá được vai trò của từng nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Thiết lập và phân tích các biểu đồ kiểm soát chất lượng đối với mỗi nhân tố cơ bản trong chất lượng dịch vụ. Mỗi biến tổng hợp xác định được từ phân tích thành phần chính sẽ đặc trưng cho một đặc điểm cơ bản của dịch vụ. Tùy theo thực tế tiến hành điều tra có thể áp dụng xây dựng biểu đồ kiểm soát thích hợp.

Dịch vụ công cũng được nhìn nhận có mối quan hệ mật thiết với 3 chức năng cơ bản là: cung cấp; sản xuất; và chuyên giao. Các nhà khoa học hành chính cho rằng: lãnh đạo tổ chức cũng như các nhà hoạch định chính sách nên đo lường, đánh giá hiệu quả hoạt động của khu vực công, nhằm tiếp cận hơn nữa tới sự hiệu quả, chất lượng hoạt động và nâng cao tỷ lệ hài lòng của người dân đối với nền hành chính công. Đây chính là một trong những công cụ quan trọng nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công nói chung, dịch vụ hành chính công nói riêng. Hơn nữa, cần có một sự kiểm soát về chất lượng dịch vụ mà các cơ quan công quyền cung cấp, theo đó, kết quả tác động có giá trị quan trọng, nâng cao chất lượng của nền hành chính (Nguyễn Mạnh Cường, 2014).

Nghiên cứu cũng chỉ ra: đánh giá, đo lường hiệu quả thực thi của khu vực công là khó khăn, phức tạp, theo đó, việc đo lường thực thi không phải lúc nào cũng đem lại sự cải thiện chất lượng hoạt động khu vực công. Các kỹ thuật so sánh dựa trên điểm chuẩn và chỉ số đo lường kết quả là hai trong nhiều phương thức được nhiều nền hành chính trên thế giới sử dụng nhằm đánh giá hiệu quả thực thi của khu vực công. Thuật ngữ Chỉ số kết quả nhằm đo lường nguồn lực đầu vào, quá trình hoạt động, đầu ra và kết quả tác động cũng như những ảnh hưởng của nó tới chuỗi thực thi của tổ chức công. Tuy nhiên, cùng áp dụng cả hai công cụ này sẽ đem lại một cái nhìn tổng quan hơn về đánh giá, nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính.

2.3. Các tiêu chí và chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

2.3.1. Các chỉ tiêu đo lường đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công là công tác cần thiết nhằm thu hẹp khoảng cách giữa chất lượng cung ứng dịch vụ và kỳ vọng của tổ chức, công dân khi sử dụng dịch vụ. Chất lượng cung ứng dịch vụ tốt khi dịch vụ cung ứng đáp ứng được hoặc vượt trên mong đợi của tổ chức, công dân. Tuy nhiên, để có thể so sánh, xác định được khoảng cách đó, cần phải có những tiêu chí đánh giá cụ thể, cách thức thu thập thông tin và đo lường kết quả một cách khoa học, hợp lý. Thông qua việc thu thập, tổng hợp những cảm nhận và đánh giá của tổ chức, công dân đã trực tiếp sử dụng dịch vụ, công tác nghiên cứu có thể cung cấp những dữ liệu, thông tin khách quan về những mặt đạt được và những điểm còn hạn chế trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công, từ đó, có thể nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công một cách hiệu quả.

Sự tập trung cải thiện chất lượng dịch vụ đã buộc những nhà quản lý dịch vụ công theo sát chặt chẽ những tiêu chuẩn đo lường chất lượng quản lý. Họ buộc phải tăng cường đánh giá mức độ hài lòng của những khách hàng nội bộ và bên ngoài- người sử dụng dịch vụ cũng như phân phối dịch vụ (Farnham và Horton, 1993). Điều này khiến cho việc sử dụng phương pháp điều tra về mức độ hài lòng trong ngành hành chính công ngày càng được tăng cường (Wisniewski và Donnelly, 1996). Tuy nhiên, trong khi việc đo lường chất lượng của nền kinh tế và năng lực ngày càng trở nên khá phổ biến trong khu vực công thì lại có rất ít bằng chứng về các chỉ tiêu chất lượng liên quan đến tính hiệu quả hoặc chất lượng, hoặc những tiêu chí đo lường phản ánh đầy đủ những kết cấu chất lượng dịch vụ.

Tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ này cũng rất đa dạng. *Thứ nhất*, những tiêu chí liên quan đến việc tạo sự tin tưởng cho người dân khi tham gia sử dụng dịch vụ như hồ sơ được giải quyết đúng hẹn, không bị mất, thất lạc, tạo được sự tin cậy của người dân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính. *Thứ hai*, những tiêu chí liên quan đến việc tạo môi trường thông thoáng, thuận lợi cho việc giao dịch với các công cụ hỗ trợ cần thiết như: phòng làm việc khang trang, có máy lấy

số thứ tự, máy tính giúp xử lý hồ sơ nhanh chóng,... *Thứ ba*, tiêu chí về nhân viên (kiến thức chuyên môn và lĩnh vực liên quan, kỹ năng tác nghiệp chuyên nghiệp, thái độ phục vụ lịch sự, tôn trọng người dân, quan tâm và chia sẻ, giải quyết hợp lý hồ sơ của người dân...). *Thứ tư*, tiêu chí về thủ tục hành chính (đơn giản, gọn nhẹ), thời gian giải quyết hồ sơ hợp lý, đúng quy định của pháp luật.

Để xác định được các tiêu chí phản ánh chất lượng của dịch vụ hành chính công, cần phải: (i) xác định xem khách hàng (công dân, tổ chức) đặt ra những yêu cầu gì đối với từng loại dịch vụ hành chính công (điều tra hay phỏng vấn đối với nhóm khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ này); (ii) xác định những yếu tố tạo nên đặc tính của dịch vụ hành chính công đó (xem xét đầy đủ tất cả các yếu tố và quá trình tạo nên dịch vụ hành chính công).

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế và hành chính quốc gia, quản lý kinh tế có nhiều thay đổi tích cực. Thông thường, việc thực hiện các chính sách quản lý kinh tế được giám sát khá tốt bằng các thống kê và dữ liệu cứng. Tuy nhiên, đối với lĩnh vực DVHCC, việc giám sát hiệu quả công tác khó thực hiện hơn do thiếu công cụ đánh giá và đo lường cụ thể, và nếu có thì thường thiếu sự kết nối với những đối tượng thụ hưởng thực sự của quá trình cải cách hành chính.

Chính vì vậy, cần phải phân tích xem, ở cấp địa phương, một số khía cạnh trong hệ thống cung cấp DVHCC đã đạt được những kết quả như thế nào?. Để làm được việc đó, cần thiết có các công cụ phù hợp để thu thập phản hồi từ người dân về chất lượng của việc hoạch định chính sách quản lý kinh tế và cung cấp DVHCC ở cấp địa phương, tạo động lực cho chính quyền địa phương nâng cao chất lượng hoạt động trong những lĩnh vực này.

Mặt khác, để các thước đo thực sự mang lại ý nghĩa chính sách, cần hướng trọng tâm vào việc cung cấp thông tin khách quan và chi tiết hơn nhằm giúp các nhà hoạch định và thực thi chính sách cấp địa phương hiểu được hiện trạng và từ đó tìm ra những phương án cải thiện cần thiết. Đây là mục đích và ý nghĩa của Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh Việt Nam (PAPI). Triết lý và tinh thần của PAPI được xây dựng xung quanh 3 vấn đề chính. *Thứ nhất*, bộ máy hành chính nhà nước đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc thu hẹp khoảng cách giàu nghèo và bảo đảm công bằng trong cung ứng dịch vụ cho mọi người dân, thay vì chỉ tập trung

tạo điều kiện tốt nhất cho tăng trưởng kinh tế. *Thứ hai*, để cải thiện công tác quản trị và hành chính công ở Việt Nam, cần tạo cơ hội cho người dân được tham gia hiệu quả hơn vào quá trình thực hiện và giám sát tính hiệu quả trong công tác quản trị của các cấp chính quyền địa phương. *Thứ ba*, cần có những số liệu và thông tin nhằm hỗ trợ cho những nỗ lực cải cách ở cấp trung ương và địa phương. PAPI là công cụ chẩn đoán cung cấp những dẫn chứng có thể hỗ trợ cho các quy trình hoạch định chính sách trong thời gian ngắn và trung hạn. Với số liệu và thông tin do PAPI cung cấp, chính quyền các cấp có thể theo dõi mức độ hiệu quả của công tác quản lý, điều hành và cung ứng dịch vụ công nói chung và DVHCC nói riêng của các cấp, các ngành ở địa phương.

Có nhiều cách tiếp cận khác nhau về tiêu chí và chỉ số phản ánh CLDVHCC như đã được thể hiện trong phần tổng quan nghiên cứu. Trong số đó, điển hình là tiếp cận đo lường chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1988) vận dụng trong quản lý hành chính công, tiếp cận của Aurel Mihail Titu và Anca Ioana Vlad (2014) và tiếp cận Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh Việt Nam.

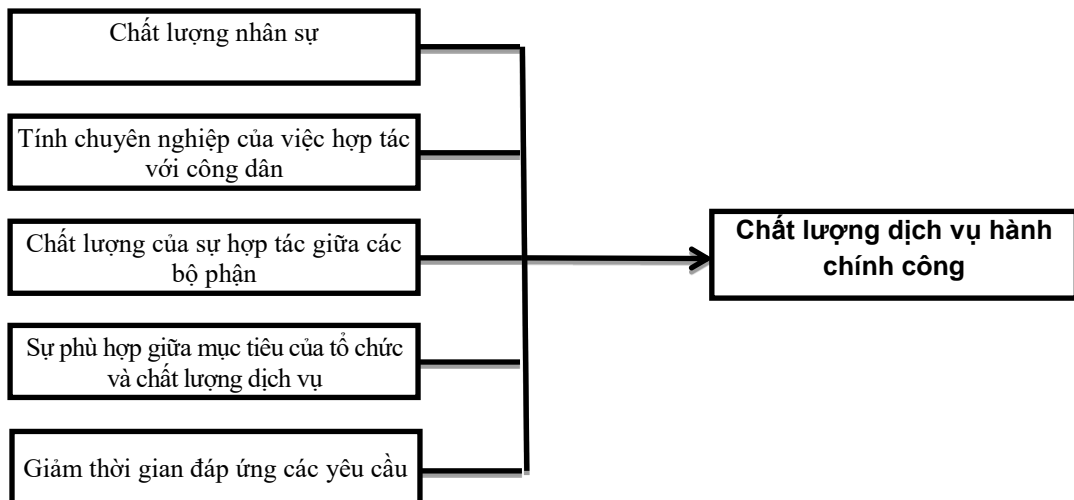
Trong phạm vi luận án này, các chỉ tiêu đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự được xem là cơ bản với 5 nhóm nhân tố. (1) Sự tin cậy: Khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ban đầu. (2) Sự đáp ứng: Sự mong muốn và sẵn lòng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng. (3) Năng lực phục vụ (sự đảm bảo): Tính chuyên nghiệp của nhân viên phục vụ. (4) Sự đồng cảm: Thể hiện sự quan tâm của nhân viên đối với khách hàng. (5) Phương diện hữu hình: Trang phục, ngoại hình của nhân viên và trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ. Một số thang đo trong 5 nhóm nhân tố này được trích xuất từ hệ thống chỉ số chất lượng dịch vụ công của Aurel Mihail Titu và Anca Ioana Vlad.

Luận án cũng sử dụng kết hợp với các tiêu thức đo lường chất lượng dịch vụ của Gronroos (1984), với 3 nhân tố là (1) Chất lượng chức năng: cách thức khách hàng nhận được kết quả của quá trình sản xuất dịch vụ; (2) Chất lượng kỹ thuật : kết quả của quá trình sản xuất (dịch vụ) mà khách hàng nhận được và (3) Hình ảnh tổ chức: sự chọn lọc theo nhìn nhận của khách hàng về dịch vụ. Trong khi đó, các DVHCC trong PAPI được xem như là đối tượng mà người dân đánh giá chất lượng.

Xuất phát từ tầm quan trọng của đội ngũ công chức, các phương pháp đánh giá CLDVHCC có thể được thực hiện thông qua đánh giá chất lượng công chức. Có 3 hướng tiếp cận đánh giá công chức (Đào Thị Thanh Thủy, 2016). *Thứ nhất*, đánh giá công chức theo đầu vào là cách thức đánh giá con người trong tổ chức căn cứ vào những gì hiện có để xác định khả năng hoàn thành nhiệm vụ của họ trong tương lai (văn bằng, chứng chỉ, các kiến thức, tuổi tác, giới tính, kinh nghiệm...). *Thứ hai*, đánh giá công chức theo quá trình thực thi công vụ là những hoạt động chuyển hóa các yếu tố đầu vào thành các đầu ra nhằm đạt kết quả mong muốn. *Thứ ba*, đánh giá công chức theo kết quả thực thi công vụ.

2.3.2. Phương pháp và mô hình đánh giá định lượng chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

Trong lĩnh vực hành chính công, có thể xây dựng mô hình quản lý CLDVHCC theo 5 nhóm tiêu thức đo lường và đánh giá CLDVHCC của Aurel Mihail Titu và Anca Ioana Vlad.

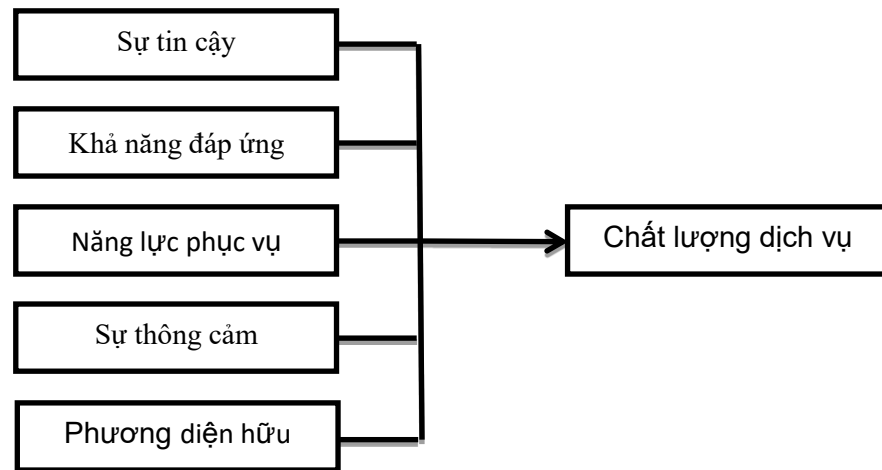


Hình 2. 1: Các tiêu thức đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công

Nguồn: Aurel Mihail Titu và Anca Ioana Vlad

Nghiên cứu tổng quan các công trình về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính công cho phép tác giả lựa chọn 2 mô hình lý thuyết cơ sở là mô hình SERVQUAL và mô hình Gronroos.

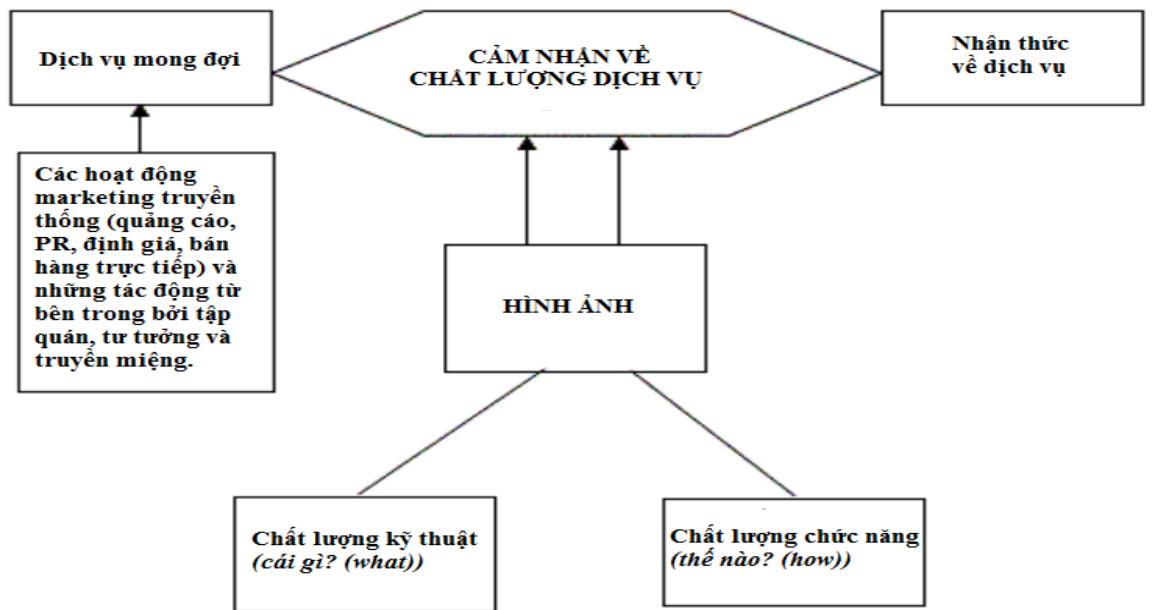
Mô hình SERVQUAL và các biến thể có thể được sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực hành chính công. Mô hình SERVQUAL thiết lập đo lường chất lượng dịch vụ như một biến nghiên cứu đa hướng.



Hình 2. 2: Mô hình thang đo SERVQUAL

Nguồn: Parasuraman và cộng sự, 1988

Mô hình Nordic hay còn gọi là mô hình Gronroos (Gronroos, 1984). Mô hình Gronroos (1984) đã tập trung vào ba điểm thiết yếu. *Thứ nhất*, phân biệt chất lượng chức năng với chất lượng kỹ thuật. Chất lượng chức năng chính là quá trình tương tác giữa khách hàng và người cung ứng dịch vụ, nghĩa là làm thế nào dịch vụ được thể hiện và cung ứng. Chất lượng kỹ thuật là hệ quả của quá trình vận hành hoạt động dịch vụ, có nghĩa là những gì mà khách hàng nhận được. *Thứ hai*, hình ảnh có tầm quan trọng tốt bậc đối với tất cả các hãng cung ứng dịch vụ bởi vì khách hàng có thể thấy được hình ảnh và nguồn lực của hãng trong quá trình giao dịch mua bán. *Thứ ba*, cảm nhận toàn bộ về chất lượng là một hàm của những cảm nhận đánh giá của khách hàng về dịch vụ và sự khác biệt giữa những đánh giá này với những mong đợi về dịch vụ của họ.



Hình 2. 3: Mô hình Nordic

Nguồn: Gronroos (1984)

Các mô hình trên đây đều thể hiện tiếp cận đánh giá CLDVHCC theo góc độ người thụ hưởng-công dân. CLDVHCC ở đây là chất lượng được người dân cảm nhận đối với DVHCC mong đợi.

2.4. Kinh nghiệm của một số tỉnh, thành phố trong nước về nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế và bài học cho thành phố Hà Nội.

2.4.1. Thực trạng về cung cấp dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Đà Nẵng

Đà Nẵng là đơn vị đầu tiên trong cả nước thực hiện việc đánh giá xếp hạng cải cách hành chính hàng năm đối với các cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố. Việc đánh giá dựa trên 8 chỉ số, qua đó phản ánh thực trạng từng đơn vị về khả năng, mức độ thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

Công tác cải cách hành chính của cả 3 khối cơ quan trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong những năm qua đã có những bước tiến bộ rõ rệt và kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của dân năm sau luôn cao hơn năm trước.

Sau 5 năm tiến hành, năm 2013 với cách làm có nhiều điểm mới, đặc biệt là bộ chỉ số theo dõi đánh giá xếp hạng cải cách hành chính được xây dựng đảm bảo tính khoa học, khách quan hơn đã đem lại cái nhìn tổng thể về công tác cải cách hành chính của thành phố, giúp các đơn vị tự nhìn nhận, biết được điểm mạnh, điểm hạn chế để có biện pháp cải thiện.

Qua đánh giá, xếp hạng, tổng điểm bình quân của 3 khối đã tăng từ 82,1 % lên đến 88,2% với xếp hạng chung từ khá đến rất tốt. Đặc biệt là nhóm cơ quan Trung ương gồm 5 đơn vị (Bảo hiểm xã hội, Hải quan, Thuế, Kho bạc, Công an) đều được xếp loại rất tốt. Điểm mạnh của các cơ quan Trung ương là công tác chỉ đạo điều hành, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý. Khối sở, ban, ngành của thành phố có 20 đơn vị thì 11 đơn vị được xếp loại rất tốt, 7 đơn vị xếp loại tốt và 2 đơn vị xếp loại khá. Điểm mạnh của các đơn vị này là việc chỉ đạo điều hành, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức. Nhiều sở đã có những mô hình, sáng kiến trong thực hiện cải cách hành chính, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả quản lý. Tuy vậy, hạn chế không nhỏ của nhóm cơ quan là việc ứng dụng công nghệ thông tin, rà soát hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, kiểm soát thủ tục hành chính, việc nâng cao quy mô và chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công. Mặc dù có kết quả đánh giá, xếp hạng thấp hơn hai khối trên, nhưng khối quận, huyện cũng đã có nhiều mặt cải thiện trong công tác cải cách hành chính. Hạn chế của khối này nằm ở việc ứng dụng công nghệ thông tin và cải cách hành chính công.

Đà Nẵng cũng đầu tư nhiều vào công nghệ thông tin để cung ứng dịch vụ hành chính công. Trong bối cảnh Chính phủ vẫn siết rất chặt chi tiêu công khiến nhiều địa phương phải “án binh bất động” trong các dự án đầu tư cho ứng dụng CNTT thì Đà Nẵng lại nổi lên là một tỉnh, thành “mạnh tay” chi tiêu cho CNTT. Đa số các dự án được triển khai đều hướng đến đời sống dân sinh của người dân như: lắp đặt xây dựng WIFI miễn phí, quản lý xe buýt, quản lý chất lượng nguồn nước,

lắp camera theo dõi hoạt động mãi lộ của Cảnh sát giao thông... CNTT đã và đang thực sự đổi thay Thành phố Đà Nẵng.

Những nỗ lực và quyết tâm trong ứng dụng CNTT tại Đà Nẵng đã giúp chỉ số G2B (giao dịch thương mại điện tử lĩnh vực công giữa người dân với Chính quyền) của thành phố này dẫn đầu trong số 22 tỉnh thành được Trung tâm phát triển quốc tế thuộc đại học Havard khảo sát và đánh giá, được công bố giữa tháng 12/2012. Cùng với hệ thống mạng kết nối không dây (Wifi) đáp ứng nhu cầu truy cập cùng lúc cho 20.000 người, Đà Nẵng cũng hoàn thiện mạng đô thị, trung tâm dữ liệu... tạo nền thực hiện mô hình chính phủ điện tử đầu tiên trong cả nước.

Đà Nẵng cũng đã ký kết với IBM để triển khai giải pháp điện toán đám mây Cloud Isdm trong xây dựng Trung tâm đào tạo và nghiên cứu ứng dụng CNTT của thành phố. Đà Nẵng còn ký kết biên bản ghi nhớ (MOU) hợp tác trong lĩnh vực phát triển chính phủ điện tử (CPĐT) với Cơ quan thông tin xã hội quốc gia Hàn Quốc (NIA). Dự án “Phát triển các Dịch vụ công bổ sung của TP. Đà Nẵng” được ký kết với Công ty Hệ thống Thông tin FPT (FPT IS) vào đầu 11/2012 đã mở ra cơ hội mới cho việc ứng dụng CNTT mạnh mẽ hơn tại thành phố lớn nhất khu vực miền Trung – Tây Nguyên này.

Cơ chế “một cửa” được triển khai đồng bộ có hiệu quả trên cả 3 cấp thành phố, quận, huyện và phường, xã. Cơ chế “một cửa liên thông” tiếp tục được duy trì hiệu quả tại UBND tất cả các quận, huyện, phường, xã. Bên cạnh đó, còn 4 đầu mối thực hiện liên thông ở cấp sở, ngành: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Lao động Thương binh và Xã hội; Trung tâm Xúc tiến đầu tư thành phố Đà Nẵng; Ban quản lý Khu công nghiệp và Chế xuất Đà Nẵng. Tất cả bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của các đơn vị trên địa bàn thành phố đều được quan tâm đầu tư bảo đảm về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”. Tại UBND các quận, huyện đều thực hiện áp dụng mô hình “một cửa điện tử” với nhiều thiết bị phục vụ xếp hàng tự động, tra cứu thông tin cải cách hành chính, tra cứu tình trạng hồ sơ qua tin nhắn SMS, phần mềm xử lý hồ sơ. Nhằm nâng cao chất lượng cải cách hành chính, thành

phố đã phê duyệt phương án và đưa vào sử dụng website khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp tại địa chỉ cchc.danang.gov.vn giúp cho công tác đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hằng năm khách quan hơn, sát thực hơn.

Chính quyền Đà Nẵng cũng thường xuyên thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan đơn vị nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do cơ quan, đơn vị cung cấp.

Việc triển khai công tác khảo sát hài lòng tại thành phố Đà Nẵng đã được lãnh đạo thành phố quan tâm cùng với việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001. Ngày 22/11/2012, UBND thành phố tiếp tục phê duyệt Quyết định số 9625/QĐ-UBND về Phương án khảo sát trực tuyến ý kiến đánh giá của tổ chức, công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công và công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Hiện nay, ở hầu khắp các cơ quan công quyền tại Đà Nẵng các hoạt động công vụ đều đã được công khai hóa. Mọi công chức đều phải đeo thẻ chức danh khi thi hành công vụ. Tất cả các cơ quan, đơn vị có cung ứng dịch vụ hành chính đều công khai thông tin, nối kết với các ngành, địa phương có liên quan. Đồng thời, công khai niêm yết thêm tại trụ sở UBND các cấp. Phần lớn thông tin phản hồi, khiếu nại, tố cáo đều được xử lý sớm. Thông qua phiếu lấy ý kiến, hoặc mạng internet, người dân còn được chấm điểm tín nhiệm đối với hệ thống dịch vụ công. Đà Nẵng còn khuyến khích các cấp cơ sở sáng tạo, thực hiện các mô hình hoạt động hiệu quả, gắn bó thiết thực với lợi ích của người dân.

Gần đây, Đà Nẵng còn có thêm sáng kiến mới. Đó là xây dựng, ban hành Bộ Quy chế chấm điểm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (thường gọi là Quyết định 1444). Điểm hay là các bản phụ lục để chấm điểm được xây dựng rất chi tiết, minh bạch, toàn diện, cụ thể và gắn với công việc của từng chức danh. Bằng cách làm này, Đà Nẵng đã chọn ra được những cán bộ, công chức, viên chức

xuất sắc tiêu biểu hàng năm để tôn vinh, nhân rộng trong các cơ quan, đơn vị như những hình mẫu tiêu biểu...

Mô hình “Thành phố điện tử” được tổ chức thực hiện tại thành phố Đà Nẵng 15 năm qua. Theo Kế hoạch thì mục tiêu đặt ra đến năm 2018 là 80% người dân và 90% doanh nghiệp, tổ chức được tuyên truyền, tiếp cận và đăng ký sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiện ích công nghệ thông tin của các cơ quan hành chính, sự nghiệp của thành phố; phần đầu đạt 80% tổng số hồ sơ, thủ tục hành chính được giải quyết trực tuyến. Các hình thức tuyên truyền chính qua truyền hình sẽ là phóng sự ứng dụng chính quyền điện tử; chuyên mục đối thoại bàn tròn thảo luận về chính sách, chủ trương, giải pháp phát triển chính quyền điện tử và các chuyên mục quảng cáo ngăn khuyến khích người dân sử dụng các ứng dụng chính quyền điện tử.

Thành phố Đà Nẵng ba năm liên từ 2011 đến 2013 được Bộ Thông tin và Truyền thông xếp hạng nhất trong nhóm các tỉnh, thành phố về mức độ sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin. Cùng những nỗ lực không ngừng trong công tác cải cách hành chính, việc tăng cường tuyên truyền về Chính quyền điện tử theo chủ trương của chính quyền thành phố Đà Nẵng sẽ góp phần duy trì những thành quả nổi bật đó trong thời gian tới.

2.4.2. Thực trạng về cung cấp dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Thành phố Hồ Chí Minh

Hàng năm, Ủy ban nhân dân thành phố đều có ban hành kế hoạch thực hiện rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính, kế hoạch kiểm tra thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, ban hành các Quyết định quy định về kiểm soát thủ tục hành chính, quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định thủ tục hành chính...

Đến 2015, cơ chế một cửa tiếp tục được triển khai đồng bộ, trong đó chú trọng nâng cao chất lượng thực hiện để giải quyết tốt công việc của tổ chức và công dân. Đến nay, 20/20 sở - ngành Thành phố, 24/24 quận - huyện, 322/322 phường - xã, thị trấn đã áp dụng cơ chế “một cửa” trong giải quyết các thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố theo thẩm quyền quy

định. Hầu hết các lĩnh vực áp dụng cơ chế “một cửa” đều được xây dựng quy trình có hướng dẫn chi tiết, toàn bộ quy trình, thủ tục, thời hạn giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp đều được niêm yết công khai tại bảng hướng dẫn và trang web của các cơ quan, đơn vị. Việc thực hiện giải quyết hồ sơ hành chính thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở quận - huyện chủ yếu trên các lĩnh vực kinh tế, lao động, xây dựng, cấp số nhà, đất đai, hộ tịch và y tế.

Cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả luôn được các cơ quan, đơn vị đầu tư, nâng cấp và sửa chữa mới nhằm đáp ứng nhu cầu giải quyết hồ sơ của người dân và doanh nghiệp. Khu vực tập trung thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính rộng rãi, vị trí thoáng, thuận tiện. Người dân được tiếp đón niềm nở, thân thiện, hướng dẫn nhiệt tình, thái độ; trang bị hệ thống phát số điện tử (hoặc bằng hệ thống tin nhắn) nhằm tạo sự công bằng trong thứ tự giải quyết tiếp nhận hồ sơ, được giao hẹn bằng phiếu hẹn trả hồ sơ; trang bị đầy đủ máy vi tính, máy fax, máy in, máy photocopy, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt máy, màn hình LCD, hệ thống xếp hàng tự động, kios thông tin.

Đối với Ủy ban nhân dân các quận - huyện, phần lớn diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được xây dựng trên diện tích đáp ứng được yêu cầu, đảm bảo thuận lợi cho người dân trong giao dịch (từ 80 m² đến 200 m²). Đối với Ủy ban nhân dân các phường - xã, thị trấn phần lớn đã bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ đúng theo quy định; đảm bảo thông thoáng, thuận lợi cho người dân. Trang thiết bị làm việc cho cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phần lớn đáp ứng được yêu cầu công việc. Mỗi cán bộ, công chức được trang bị 01 bộ máy vi tính, máy in để thực hiện công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và lưu trữ thủ tục hành chính. Ngoài ra, còn trang bị bàn ghế mới, bổ sung thêm quạt máy, máy lạnh, đồng phục cho cán bộ, công chức.

Với mục tiêu phục vụ nhân dân, xây dựng hình ảnh cán bộ công chức thân thiện, qua đó nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, thành phố nhận thấy việc mở rộng sự giám sát, trực tiếp đánh giá của người dân, doanh nghiệp đối với cán bộ công chức là việc làm hết sức cần thiết, thông qua đó cải thiện tinh

thần, trách nhiệm thực thi công vụ và thái độ tiếp dân của cán bộ công chức. Thời gian qua, thành phố đã rất quan tâm, triển khai nhiều biện pháp để lấy ý kiến khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Hiện nay, Sở Thông tin và Truyền thông đang tiếp tục phối hợp các cơ quan liên quan nghiên cứu để có thể hoàn thiện, nhân rộng một cách có hiệu quả mô hình khảo sát lấy ý kiến người dân, doanh nghiệp bằng hệ thống điện tử.

Từ năm 2011 đến 2015, Thành phố đã tiếp nhận 140 phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. Các phản ánh, kiến nghị này chủ yếu tập trung về hành vi, về quá trình thực hiện giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính. Qua rà soát kết quả trả lời của các cơ quan bị phản ánh, nhận thấy hầu hết phản ánh của người dân là có cơ sở và các cơ quan có phản ánh đã nghiêm túc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định. Tiếp tục thực hiện công tác khảo sát chỉ số hài lòng của tổ chức và công dân về dịch vụ công trong năm 2013 theo Quyết định số 23/2011/QĐ-UBND về thực hiện Chương trình cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng mô hình chính quyền đô thị giai đoạn 2011-2015, Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành công văn số 65/VP-THKH ngày 04 tháng 01 năm 2013 truyền đạt chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao Viện nghiên cứu Phát triển phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thành lập tổ công tác để triển khai thực hiện khảo sát đúng tiến độ, đảm bảo chất lượng trình Ủy ban nhân dân thành phố.

Hiện đại hóa nền hành chính: Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính nhà nước. Đã hoàn chỉnh nâng cấp Trang thông tin điện tử HCMCityweb và các trang thành viên nhằm đảm bảo việc tích hợp hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin của đơn vị, các yêu cầu kỹ thuật, nội dung trang thông tin điện tử. Trang thông tin điện tử thành phố (HCM Cityweb) được Bộ Thông tin và Truyền thông đánh giá là một trong những trang web đứng đầu về mức độ truy cập và cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến trong số các trang thông tin điện tử của các bộ, ngành, địa phương. Đã có 24/24 quận-huyện và 07 Sở-ban-ngành tham gia cung cấp tình trạng hồ sơ hành chính cho người dân qua hệ thống “một cửa điện

tử”. Số lĩnh vực công khai của các quận huyện: 07 lĩnh vực, tác động tích cực đến cải cách hành chính của thành phố.

Kiên toàn đội ngũ làm công tác đầu mối kiểm soát TTHC: Trong 02 năm (năm 2014 - 2015), Thành phố đã tổ chức tập huấn cho hơn 1.700 công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC (lãnh đạo cơ quan, lãnh đạo cấp phòng và chuyên viên) và công chức trực tiếp tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hành chính của sở - ban - ngành Thành phố; Ủy ban nhân dân quận - huyện, Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn (bao gồm cả các cơ quan ngành dọc có liên quan đến nhóm TTHC liên thông như: Cơ quan Thuế, cơ quan Bảo hiểm xã hội, cơ quan Công an...) và tập huấn chuyên đề cho 20 sở - ngành, quận - huyện trên địa bàn Thành phố.

Bên cạnh đó, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong việc giải quyết thủ tục hành chính, Sở Tư pháp, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Xây dựng, Quận 3, 8, 12, Tân Bình, Bình Tân, Tân Phú, huyện Bình Chánh, Củ Chi... đã phối hợp với Bưu điện Thành phố thực hiện dịch vụ chuyển phát kết quả giải quyết hồ sơ hành chính; Ủy ban nhân dân huyện Hóc Môn xây dựng phần mềm nhắn tin tự động báo miễn phí kết quả giải quyết thủ tục hành chính (lĩnh vực nhà đất) cho người dân qua đầu số 8713; Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện việc gửi thông tin về quá trình xử lý hồ sơ đăng ký đầu tư đến các nhà đầu tư/doanh nghiệp thông qua hệ thống email tự động nhằm giúp nhà đầu tư/doanh nghiệp theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất. Các biện pháp trên đều nhận được sự ủng hộ tích cực của người dân.

2.4.3. Một số bài học kinh nghiệm

Những nghiên cứu về thực tiễn của một số địa phương về cải cách hành chính và thủ tục hành chính công có thể đưa đến một số bài học chủ yếu sau đây:

Thứ nhất, sự quan tâm và chỉ đạo thực hiện quyết liệt của UBNC thành phố. Có thể nói, sự quan tâm hơn của lãnh đạo các địa phương đối với chất lượng DVHCC (so với các mặt hoạt động thường xuyên khác của địa phương) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân. Chất lượng dịch vụ hành chính công

phụ thuộc đáng kể vào quyết tâm của Ban lãnh đạo đại phương cũng như sự triển khai đồng bộ Công tác cải cách hành chính của tất cả khối cơ quan trên địa bàn.

Thứ hai, nhân thức về lắng nghe ý kiến của người dân và tổ chức tốt hoạt động này. Việc cải cách hành chính ở cấp xã và các thủ tục về DVHCC có ý nghĩa quan trọng đối với người dân. Tuy vậy, nhu cầu và mong muốn cũng như điều kiện thực tế của họ không giống nhau nên cần phải hiểu rõ tình hình thực tế. Xây dựng bộ chỉ số theo dõi đánh giá xếp hạng cải cách hành chính có tính khoa học, khách quan là điều kiện cần thiết cho việc đánh giá và đo lường chất lượng dịch vụ công.

Thứ ba, xây dựng kế hoạch triển khai cải cách thủ tục hành chính, định kỳ theo dõi, đánh giá việc thực hiện kế hoạch. Đồng thời, bảo đảm sự phối hợp hoạt động theo chiều dọc (giữa các cấp trực thuộc UBND và đơn vị nghiệp vụ chuyên ngành và theo chiều ngang (giữa các sở ban ngành, giữa các quận huyện và giữa các phường, xã)

Thứ tư, đảm bảo những điều kiện liên quan đến cung ứng DVHCC và chất lượng DVHCC. Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức và thực hiện phân cấp quản lý góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ. Tầm quan trọng của đầu tư ứng dụng CNTT và xây dựng “thành phố điện tử” cũng như hệ thống cơ sở vật chất cần thiết khác, đặc biệt là ở bộ phận một cửa liên thông.

CHƯƠNG 3:
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG
QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

3.1. Đặc điểm cơ bản về cung cấp và tiêu dùng các dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Cũng như các thành phố trực thuộc trung ương, Hà Nội có những đặc thù như sau: (1) tập trung dân cư, mật độ dân số cao, có tỷ lệ dân nhập cư cao gồm nhiều thành phần có phong tục, tập quán, lối sống khác nhau, tham gia các hoạt động kinh tế - xã hội đa dạng; mặt bằng dân trí của dân cư đô thị nhìn chung cao hơn nông thôn; (2) kinh tế ở đô thị chủ yếu là phi nông nghiệp, khu vực công nghiệp và dịch vụ chiếm tỷ trọng cao, phát triển thành các trung tâm thương mại, tài chính và các dịch vụ khoa học, đào tạo nguồn nhân lực; (3) có cơ sở hạ tầng kỹ thuật và xã hội phát triển tạo thành những mạng lưới, hệ thống đồng bộ, xuyên suốt địa bàn, không phụ thuộc vào địa giới hành chính, hệ thống mạng lưới bệnh viện, trường học được bao phủ các quận, phường, các dịch vụ công được cung cấp tốt hơn các vùng nông thôn; (4) mức sống của người dân đô thị cao hơn nông thôn, tiếp cận các dịch vụ công, an sinh xã hội tốt hơn; (5) bố trí địa giới hành chính, việc phân chia địa giới hành chính trong nội bộ đô thị chỉ có ý nghĩa hành chính thuần túy, không mang nhiều tính chất kinh tế - xã hội.

Cũng như các tỉnh khác của Việt Nam, Hà Nội được tổ chức theo Luật Tổ chức HĐND và UBND năm 2003. Có thể nói, Luật Tổ chức HĐND và UBND năm 2003 đã góp phần quan trọng vào việc kiện toàn và củng cố tổ chức và hoạt động của chính quyền địa phương các cấp. Tuy nhiên, thực tiễn hoạt động của HĐND và UBND các cấp những năm qua và yêu cầu của tình hình, nhiệm vụ mới cho thấy, Luật hiện hành đã bộc lộ những hạn chế. Cụ thể, quản lý hành chính ba cấp theo Luật hiện hành đối với các đô thị, có sự chồng chéo, cắt khúc không thống nhất về quy hoạch không gian lãnh thổ. Một hạn chế lớn của Luật Tổ chức HĐND và

UBND hiện hành là không có sự phân biệt giữa chính quyền đô thị và chính quyền nông thôn, mặc dù đặc thù xã hội và kinh tế của đô thị và nông thôn rất khác nhau.

Theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương (2015), Thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh là đơn vị hành chính cấp tỉnh loại đặc biệt. Cấp chính quyền địa phương gồm có Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân được tổ chức ở các đơn vị hành chính. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân được tổ chức ở cấp tỉnh, cấp huyện, là cơ quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân thực hiện chức năng quản lý nhà nước về ngành, lĩnh vực ở địa phương và thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn theo sự phân cấp, ủy quyền của cơ quan nhà nước cấp trên.

Ở Hà Nội, mức thu ngân sách/người cao gấp 3,5 đến 4,8 lần so với cả nước, trong cùng kỳ, trong khi đó, mức chi ngân sách/người chỉ bằng 0,7 đến 0,9 lần so với cả nước. Các ngân hàng có hội sở chính chủ yếu tập trung ở hai thành phố lớn là Hà Nội (gần 30) và TP. HCM (trên 20). TP. Hà Nội có mật độ dân số là 2.036 người/km². Nhu cầu về dịch vụ công nói chung và DVHCC nói riêng rất cao.

Về hệ thống cung cấp DVHCC, Hà Nội là một trong những địa phương được đánh giá là có hệ thống rộng khắp và hiện đại, thuận tiện cho người dân. Theo số liệu thống kê của Vụ tiền lương, Bộ Nội vụ, năm 2011, Hà Nội có 18.600 công chức, 112.000 viên chức.

Do tập trung về chính trị - hành chính, có lợi thế về địa lý - tự nhiên và hệ thống hạ tầng hiện đại, các ngành nghề sản xuất và dịch vụ phát triển, nên thủ đô Hà Nội là trung tâm thu hút dân số và nguồn nhân lực có trình độ văn hóa và chất lượng cao. Chính vì vậy, sự hiểu biết cũng như yêu cầu về DVHCC của người dân thủ đô thường ở mức cao và rất cao. Hơn nữa, thủ đô là nơi đặt trụ sở của các cơ quan chính phủ, bộ ngành...các tổ chức quốc tế. Vì vậy, nhu cầu về DVHCC của những người dân sông ở Hà Nội rất đa dạng và phong phú. Những đòi hỏi về chất lượng cũng đa dạng và cao hơn so với các địa phương khác. Nói một cách khác, người dân thủ đô đòi hỏi cao hơn về chất lượng DVHCC của Hà Nội với những tiêu chí về thời gian cung cấp dịch vụ, thái độ của người cung cấp, các điều kiện liên quan.... Đây thực sự là một áp lực rất lớn đối với các cơ quan cung cấp DVHCC

nhằm đảm bảo không chỉ số lượng, chủng loại DVHCC mà quan trọng hơn là chất lượng của DVHCC cung cấp cho người dân.

3.2. Thực trạng chất lượng và quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội

3.2.1. Thực trạng chính sách chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội

Thực hiện Nghị quyết Đại hội XI của Đảng và Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, Nghị quyết Đại hội lần thứ XV của Đảng bộ Thành phố, Chương trình số 08 của Thành ủy (khóa XV), công tác cải cách hành chính (CCHC) của Thủ đô được tập trung chỉ đạo thực hiện đồng bộ, quyết liệt và có hiệu quả. Chỉ tiêu về CCHC giai đoạn 2011-2015 cơ bản đã hoàn thành, tạo bước chuyển biến tích cực trên nhiều lĩnh vực hoạt động của Đảng bộ, thực sự trở thành khâu đột phá trong công tác quản lý, điều hành của Thành phố, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh, mở rộng đối ngoại, nâng cao vị thế, uy tín của Thủ đô (Thành ủy Hà Nội, 2016).

Có thể nói, Hà Nội là địa phương rất quan tâm đến CCHC và cải thiện chất lượng DVHCC nêu xét về số lượng văn bản ban hành, đặc biệt ở cấp UBND Thành phố. Đây chính là cơ sở pháp lý tạo nên sự tin tưởng cho người dân khi tham gia sử dụng DVHCC.

Ngày 17/5/2013, Văn phòng UBND Thành phố ban hành Quyết định số 110/QĐ-VP v/v Danh mục hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Văn phòng UBND Thành phố. Ngày 30/12/2013, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch số 192/KH-UBND về Kế hoạch cải cách hành chính năm 2014. Tháng 10/2015, Quyết định 6525/QĐ-UBND về việc phê duyệt Đề án xác định Chỉ số CCHC áp dụng trong nội bộ thành phố Hà Nội giai đoạn 2015 – 2020. Ngày 28/12/2015, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch số 226/KH-UBND về Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2016 của thành phố Hà Nội. Ngày 15/01/2016, UBND thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch 13/KH-UBND về triển khai xác định Chỉ số đánh giá kết quả CCHC của các Sở và cơ quan ngang Sở,

UBND các quận, huyện, thị xã thuộc TP Hà Nội... Ngày 08/3/2016, UBND thành phố Hà Nội ban hành Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND Về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội. Ngày 17/5/2016, UBND thành phố Hà Nội ban hành Công văn số 2845/UBND-SNV về việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND của UBND Thành phố. Ngày 20/5/2016, UBND thành phố Hà Nội ban hành Công văn 2956/UBND-NC về việc xây dựng, hoàn thiện Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố. Ngày 23/5/2016, UBND thành phố Hà Nội ban hành Công văn số 3023/UBND-NC về việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Ngày 13/11/2014, Sở Nội vụ Hà Nội ban hành văn bản số 2933/SNV-CCHC về hướng dẫn đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC năm 2014. Ngày 26/5/2016, Sở Nội vụ Hà Nội ban hành Quyết định số 1581/QĐ-SNV về việc Kiện toàn Bộ phận tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư của công dân thuộc Sở Nội vụ thành phố Hà Nội. Ngày 22/7/2016, Sở Nội vụ Hà Nội ban hành Kế hoạch 1768/KH-SNV về triển khai thực hiện công tác giám sát điều tra xã hội học xác định Chỉ số CCHC năm 2016 đối với các Sở, cơ quan ngang Sở, UBND các quận, huyện, thị xã thuộc thành phố Hà Nội. Ngày 25/7/2016, Sở Nội vụ Hà Nội ban hành văn bản số 1789/SNV-CCHC về việc hướng dẫn tự đánh giá, chấm điểm xác định Chỉ số CCHC các quận, huyện, thị xã năm 2016. Có thể nói, công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật được các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc, bước đầu đi vào nền nếp. Số lượng thủ tục hành chính (TTHC) được công bố, công khai theo quy định, việc giải quyết TTHC đảm bảo kịp thời, đúng pháp luật.

Các cơ quan quản lý nhà nước tại địa phương cũng chú trọng đến việc tạo lập môi trường thông thoáng, thuận lợi cho việc giao dịch với các công cụ hỗ trợ cần thiết.

Hạ tầng công nghệ thông tin (CNTT) trong các cơ quan Đảng và chính quyền được quan tâm đầu tư; ứng dụng CNTT phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, phục vụ nhân dân và doanh nghiệp được cải thiện. Đội ngũ cán bộ, công chức được chuẩn hóa, có sự chuyên biến về tư duy, phong cách và chất lượng làm việc. Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát được cấp ủy, chính quyền quan tâm, tổ chức thường xuyên, tập trung vào những vấn đề bức xúc của công dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được triển khai đồng bộ và nền nếp theo hướng công khai, minh bạch. Cơ chế này bước đầu đơn giản hóa, rút ngắn thời gian TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp, đặc biệt là các TTHC liên quan đến nhu cầu dân sinh, hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

3.2.2. Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3.2.1. Tình hình chung

Thực hiện Nghị quyết Đại hội XI của Đảng và Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, Nghị quyết Đại hội lần thứ XV của Đảng bộ Thành phố, Chương trình số 08 của Thành ủy (khóa XV), công tác cải cách hành chính (CCHC) của Thủ đô được tập trung chỉ đạo thực hiện đồng bộ, quyết liệt và có hiệu quả. Chỉ tiêu về CCHC giai đoạn 2011-2015 cơ bản đã hoàn thành, tạo bước chuyển biến tích cực trên nhiều lĩnh vực hoạt động của Đảng bộ, thực sự trở thành khâu đột phá trong công tác quản lý, điều hành của Thành phố, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh, mở rộng đối ngoại, nâng cao vị thế, uy tín của Thủ đô (Thành ủy Hà Nội, 2016).

Công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật được các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc, bước đầu đi vào nền nếp. Số lượng thủ tục hành chính (TTHC) được công bố, công khai theo quy định, việc giải quyết TTHC đảm bảo kịp thời, đúng pháp luật. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được triển khai đồng bộ và nền nếp theo hướng công khai, minh bạch, bước đầu đơn giản hóa, rút ngắn thời gian TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp, đặc

biệt là các TTHC liên quan đến nhu cầu dân sinh, hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

Đội ngũ cán bộ, công chức được chuẩn hóa, có sự chuyển biến về tư duy, phong cách và chất lượng làm việc. Hạ tầng công nghệ thông tin (CNTT) trong các cơ quan Đảng và chính quyền được quan tâm đầu tư; ứng dụng CNTT phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, phục vụ nhân dân và doanh nghiệp được cải thiện. Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát được cấp ủy, chính quyền quan tâm, tổ chức thường xuyên, tập trung vào những vấn đề bức xúc của công dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3.2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội

3.2.3.1. Theo kết quả PAPI

Theo của dự án PAPI 2015, mức độ cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công trong thời gian qua không đáng kể. Đặc biệt, kết quả xếp hạng cho thấy trong khi một số địa phương đông dân đã cải thiện được chất lượng dịch vụ công thì Hà Nội lại tụt hạng và là một trong những thành phố lớn có chỉ số cải cách hành chính thấp nhất.

Nhìn một cách tổng thể, chỉ số PAPI của Hà Nội có biên độ giao động không nhiều trong suốt giai đoạn 2011-2015. Tuy nhiên, điều đáng lưu ý là xu hướng giảm điểm ở nhiều chỉ số thành phần như: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; Trách nhiệm giải trình với người dân; Cung ứng dịch vụ công.

Bảng 3.1: Chỉ số PAPI của TP. Hà Nội qua các thời kỳ

Chỉ số	2011	2012	2013	2014	2015
Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	5,76	5,51	5,46	5,31	5,05
Công khai, minh bạch	5,99	6,26	6,33	6,01	5,22
Trách nhiệm giải trình với người dân	5,73	6,06	5,94	5,44	5,58
Kiểm soát tham nhũng khu vực công	5,15	5,40	5,64	5,23	4,99
Thủ tục hành chính công	6,86	6,87	6,85	6,80	6,53
Cung ứng dịch vụ công	7,06	7,02	6,95	6,82	6,72

Nguồn: PAPI 2011-2015

Chỉ số PAPI của Hà Nội cho thấy: mức độ hài lòng chung của người dân đứng ở nửa dưới của bảng xếp hạng và cũng thuộc vào những tỉnh bị sụt điểm khá nhiều ở hầu như tất cả các chỉ số.

Kết quả PAPI 2015 cho thấy, chỉ số về Dịch vụ chứng thực, xác thực của Hà Nội được cải thiện, tăng từ 1.58 điểm năm 2011 lên 1.67 điểm năm 2014 nhưng lại giảm xuống còn 1.35 năm 2015. Kết quả điều tra cho thấy, người dân có ý kiến phản hồi khá tích cực về chất lượng của dịch vụ công chứng nhà nước. Người dân thủ đô đã bày tỏ quan điểm của mình dựa trên kinh nghiệm cá nhân khi đi làm công chứng về mức độ rõ ràng của thủ tục, mức độ công khai chi phí, hành vi của cán bộ tiếp dân, năng lực của cán bộ công chức phục vụ dân, yêu cầu về thủ tục giấy tờ, thông báo hạn trả kết quả, nhận kết quả theo giấy hẹn, và mức độ hài lòng nói chung của người dân về dịch vụ được cung cấp.

Bảng 3.2: Chỉ số về “Thủ tục hành chính công” của TP. Hà Nội qua các thời kỳ

Chỉ số	2011	2012	2013	2014	2015
Chứng thực xác nhận	1,58	1,73	1,67	1,67	1,35
Dịch vụ và thủ tục cấp phép xây dựng	1,87	1,78	1,76	1,82	1,80
Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	1,62	1,55	1,63	1,53	1,55
Thủ tục hành chính cấp xã phường	1,79	1,81	1,78	1,78	1,82
Điểm số (thang điểm 10)	6,86	6,87	6,85	6,80	6,52
Xếp hạng (trên 63 tỉnh thành)	31	40	39	38	52

Nguồn: PAPI 2011-2015

Tuy nhiên, năm 2015 lại đánh dấu sự sụt giảm mạnh mẽ của chỉ số thành phần này. Đây là chỉ số thuộc nhóm đạt điểm thấp nhất so với các tỉnh thành phố của Việt Nam. Về tổng thể, chỉ số “Thủ tục hành chính công” năm 2015 đã giảm xuống còn 6,53, tuy mức giảm không lớn nhưng đó cũng là dấu hiệu cần lưu ý.

Một giải thích có thể đưa ra cho Hà Nội đó là với sự đồng hành của các văn phòng công chứng tư nhân, các văn phòng công chứng nhà nước ở địa bàn Hà Nội đã được giảm tải và vì thế trở nên thân thiện hơn với người dân. Tuy nhiên, thời gian làm thủ tục ở các văn phòng công chứng nhà nước thường dài hơn trong khi chi phí tại các văn phòng công chứng tư nhân lại cao hơn nhiều.

Chỉ số về Dịch vụ và thủ tục cấp phép xây dựng của Hà Nội có sự giao động qua các năm. Nhìn trong cả giai đoạn 2011-2015, chỉ số này đã giảm sút tuy không nhiều. Điều đó có nghĩa người dân đánh giá tương đối nhất quán về hiệu quả và hiệu lực của các cơ quan Hà Nội nơi công dân đến nộp đơn yêu cầu xử lý. Với chỉ số này, người dân Hà Nội thể hiện quan điểm của họ về tính chất rõ ràng của thủ tục hành chính, việc công khai lệ phí, hành vi của công chức phục vụ dân, năng lực của công chức, khối lượng giấy tờ văn bản phải chuẩn bị, thông báo hạn trả lời kết quả, nhận kết quả đúng hẹn, và mức độ hài lòng của họ nói chung về dịch vụ được cung cấp.

Cũng giống như chỉ số về Dịch vụ và thủ tục cấp phép xây dựng, chỉ số về Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của Hà Nội có sự giao động qua các năm. Cụ thể hơn, người dân vẫn còn nghi ngờ là thủ tục này chưa thực sự được cung ứng thông qua cơ chế một cửa, và mức độ đơn giản của dịch vụ hành chính liên quan. So với kết quả năm 2014, tỉ lệ người dân cho biết phải chi “lót tay” để làm xong giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có sự gia tăng đột biến. Ước tính có khoảng 44% số người đã làm thủ tục liên quan đến giấy CNQSDĐ trong năm vừa qua (cả nước) phải đưa hối lộ mới làm xong được thủ tục trong năm 2015, tăng gần gấp đôi so với tỉ lệ ước tính 24% năm 2014. Chỉ số thành phần này của Hà Nội thuộc nhóm có điểm trung bình thấp trong cả nước. Nhìn chung, cả giai đoạn 2011-2015, chỉ số này có suy giảm, biểu hiện đáng lo ngại.

Chỉ số Thủ tục hành chính cấp xã phường khá ổn định theo hướng được cải thiện. Một cách chung nhất, ý kiến của người dân tương đối nhất quán về chất lượng dịch vụ xử lý các thủ tục liên quan đến cá nhân hoặc hộ gia đình. Tuy nhiên, theo một khía cạnh khác, chỉ số này chưa được cải thiện hay chất lượng của dịch vụ “đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn, thay đổi hay cải chính và xác định lại dân tộc, đăng ký hộ khẩu thường trú, xin cấp tiền hỗ trợ sửa chữa nhà ở, trợ cấp khó khăn cho các đối tượng bảo trợ xã hội hoặc xin vay vốn từ quỹ quốc gia giải quyết việc làm” chưa được nâng lên.

Kết quả khảo sát PAPI 2016 cũng cho thấy, dịch vụ hành chính công đã từng bước được cải thiện. Người dân nhìn chung hài lòng hơn với các thủ tục đăng ký cấp phép xây dựng và dịch vụ hành chính cấp xã, phường cho giấy tờ tùy thân. Hà Nội nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao về chỉ số "Thủ tục hành chính công" với 7,09 điểm.

3.2.3.2. Nghiên cứu khảo sát của Ban Tuyên giáo Thành uỷ - Sở Nội vụ

Năm 2012, Ban Tuyên giáo Thành uỷ - Sở Nội vụ đã thực hiện đề tài “Khảo sát đánh giá về trách nhiệm, năng lực quản lý, lãnh đạo của đội ngũ cán bộ chủ chốt trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại một số Sở (Tài chính, Kế hoạch Đầu tư, Xây dựng.....).

Nghiên cứu được tiến hành qua hình thức bảng hỏi, tập trung vào 3 nội dung chủ yếu. *Thứ nhất*, về trách nhiệm, thái độ, năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ, công chức, với các mức độ: (1) Hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ; (2) Hướng dẫn không đầy đủ, phải làm lại nhiều lần; (3) Có hiện tượng nhũng nhiễu, tiêu cực và (4) Không có hiện tượng nhũng nhiễu, tiêu cực. *Thứ hai*, về năng lực, trình độ chuyên môn, với các mức độ đánh giá: Tốt, Khá, Trung bình, Yếu. *Thứ ba*, về kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Trả trước thời hạn; Trả đúng hạn; Trả chậm. Cũng trong khuôn khổ cuộc điều tra này, Ban Tuyên giáo Thành uỷ - Sở Nội vụ cũng tiến hành nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của người dân khi thực hiện các công việc liên quan đến thủ tục hành chính.

Năm 2015, Hà Nội vừa ban hành Kế hoạch số 183/KH-UBND lấy ý kiến đánh giá của người dân về chất lượng dịch vụ công, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải thiện chất lượng dịch vụ công, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân và tổ chức, doanh nghiệp. Đợt khảo sát này được xây dựng trên cơ sở nhận thức rằng người dân là người sử dụng dịch vụ công và có thể cho ý kiến trung thực về cảm nhận, kinh nghiệm của mình đối với chất lượng, hiệu quả và tính đầy đủ của các dịch vụ đó, cũng như những vấn đề họ gặp phải khi làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ. Thông điệp chính của đợt khảo sát này là dịch vụ công được cung cấp nhằm đem lại

lợi ích cho người dân Thủ đô. Công dân có quyền được hưởng những dịch vụ chất lượng tốt.

3.2.3.3. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS 2015

Kết quả xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cung cấp thông tin về sự hài lòng và cảm nhận, đánh giá của người dân thủ đô về quá trình cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước tại Hà Nội.

Bảng 3.3: Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 06 thủ tục hành chính

TT	Chỉ số hài lòng	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ (%)	79,7	73,7	76,9	81,9	86,1	84,2
2	Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính (%)	80,9	73,5	76,7	84,8	88,7	86,7
3	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức (%)	79,4	74,3	75,4	84,3	87,2	85,3
4	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính (%)	83,0	73,7	78,1	86,2	89,8	87,4
5	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (%)	83,4	74,4	78,4	86,0	89,5	87,5
	-Sự hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính	81,9	66,1	78,2	85,5	93,3	85,4

Nguồn: Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS 2015

Bảng trên cho thấy, sự hài lòng của người dân, tổ chức về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính có mức giao động khá lớn giữa 06 thủ tục hành chính. Mức hài lòng cao nhất là thủ tục đăng ký kết hôn (93,3%) và thấp nhất thủ tục liên quan đến quyền sử dụng đất (66,1%).

Bảng 3.4: Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 06 thủ tục hành chính của Hà Nội

Chỉ số hài lòng	Nội dung	CMND	Quyền SDD	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Chất	- Dễ dàng, thuận tiện khi	63,4	42,3	55,8	63,0	4,0	69,2

lượng tiếp cận dịch vụ	tìm hiểu thông tin về việc giải quyết TTHC						
	- Thông tin tìm hiểu được về việc giải quyết TTHC đầy đủ, chính xác	67,2	46,7	64,6	69,6	78,7	71,8
	- Trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục hành chính hiện đại, đầy đủ	67,7	40,5	53,6	54,1	67,1	62,4
	- Dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng các trang thiết bị tại nơi giải quyết TTHC	60,5	40,5	56,9	54,7	67,3	63,2
	- Nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính tiện nghi, thoải mái	56,8	39,9	59,0	57,7	62,2	60,7
	- Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ	78,0	61,9	70,9	81,7	88,1	82,7
Chất lượng thủ tục hành chính	- Các quy định về TTHC được công khai đầy đủ	62,1	44,0	66,9	69,4	81,8	74,3
	- Hồ sơ làm TTHC đơn giản, dễ kê khai	63,5	37,2	61,3	65,9	79,5	74,8
	- Quy trình giải quyết TTHC thuận tiện	62,1	41,3	62,6	65,3	80,6	74,1
	- Sự hài lòng về TTHC	76,2	65,6	74,0	83,5	92,9	86,0
Chất lượng phục vụ của công chức	- Công chức giao tiếp lịch sự, đúng mực	61,1	50,0	67,4	74,8	75,8	76,2
	- Công chức tận tình, chu đáo	61,7	46,7	63,3	76,1	78,1	74,7
	- Công chức hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu	59,6	49,7	63,3	72,4	81,8	78,1
	- Công chức thành thạo, tuân thủ đúng quy định	66,1	50,6	65,0	74,2	83,2	78,3
	- Sự hài lòng về sự phục vụ của công chức	72,5	67,5	76,4	86,5	92,9	85,6
Chất lượng kết quả giải quyết TTHC	- Thông tin trên giấy tờ người dân nhận được đầy đủ, chính xác	75,3	45,2	68,9	72,0	89,8	82,5
	- Đi 1 - 2 lần trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	85,0	64,2	79,5	83,0	97,9	94,2
	- Kết quả giải quyết	86,7	79,9	94,4	84,6	89,9	87,0

TTHC được trả đúng hạn							
- Thời gian giải quyết TTHC hợp lý	52,6	36,1	57,9	60,8	73,1	67,0	
- Không trả thêm tiền ngoài phí/lệ phí	90,7	89,6	98,3	93,7	93,0	75,0	
- Phí/lệ phí hợp lệ	41,7	33,3	49,4	46,0	-	-	
- Có phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết TTHC	9,6	12,8	5,6	8,5	2,0	4,2	
- Sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC	76,3	64,4	77,8	85,7	91,7	86,1	
- Sự hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính	81,9	66,1	78,2	85,5	93,3	85,4	

Nguồn: Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS 2015

Đối với các chỉ số thành phần, chỉ số “Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ” giao động từ 61,9% (quyền SDD) đến 88,1% (đăng ký kết hôn). Trong chỉ số này, người dân đánh giá rất thấp về “Nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính” khi làm thủ tục về quyền sử dụng đất (39,9%). Về chất lượng thủ tục hành chính, người dân thủ đô cũng đánh giá rất thấp về “Hồ sơ làm TTHC” liên quan đến quyền sử dụng đất (37,2%). Về chất lượng phục vụ của công chức, người dân cũng không đánh giá cao về khả năng hướng dẫn của công chức (49,7%). Phí và lệ phí về quyền sử dụng đất cũng có tỷ lệ hài lòng thấp....

3.2.3.4. Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR INDEX)

Chỉ số CCHC cấp tỉnh (PAR INDEX) của Thành phố được Bộ Nội vụ đánh giá đạt kết quả cao, thành phố Hà Nội luôn là một trong những địa phương dẫn đầu về CCHC (năm 2012 xếp thứ 7/63 tỉnh, thành phố; năm 2013 xếp thứ 5/63; năm 2014 xếp thứ 3/63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương). Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của thành phố Hà Nội đã có sự cải thiện đáng kể (năm 2013 tăng 18 bậc so với năm 2012, năm 2014 tăng 7 bậc so với năm 2013, thuộc nhóm địa phương có chất lượng điều hành khá), năm 2015 tăng 2 bậc so với năm 2014, thuộc nhóm địa phương có chất lượng điều hành khá).

Mặc dù đã có nhiều nỗ lực trong công tác CCHC, nhưng kết quả của thành phố trong lĩnh vực này chưa được như mong muốn. Theo kết quả Chỉ số cải cách

hành chính năm 2015 của các bộ, cơ quan ngang bộ, các tỉnh, thành phố trực thuộc T.Ư do Bộ Nội vụ công bố, thành phố Hà Nội với 88,79 điểm, đứng thứ chín trong tổng số 63 địa phương, giảm sáu bậc và giảm 2,42 điểm so với năm 2014 (năm trong nhóm B gồm các tỉnh, thành phố có chỉ số từ 80% đến dưới 90%). Dù thành phố được Chính phủ đánh giá cao về những nỗ lực trong công tác CCHC, song kết quả chung vẫn thấp, do điểm của 33 tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá thông qua điều tra xã hội học từ người dân, các tổ chức, doanh nghiệp đạt thấp. Như vậy, có thể thấy, người dân, doanh nghiệp chưa đánh giá cao kết quả công tác CCHC tại Hà Nội. Tại các hội nghị lãnh đạo thành phố gặp gỡ các doanh nghiệp, đại diện các doanh nghiệp đánh giá cao những nỗ lực thay đổi của Hà Nội, đồng thời chỉ ra nhiều hạn chế mà thành phố cần khắc phục, nhất là những hạn chế về tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

3.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội theo kết quả khảo sát

3.3.1. Phương pháp xử lý thông tin định lượng

3.3.1.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Mẫu thu thập được tiến hành phân loại theo nhóm bằng các kỹ thuật thống kê mô tả như đề cập phân dưới đây.

Bảng 3.5: Cơ cấu mẫu điều tra

Tiêu thức		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Cá nhân hay tổ chức	Cá nhân	116	50,7
	Tổ chức	113	49,3
Độ tuổi	Dưới 30	68	29,6
	35-55	127	55,6
	Trên 55	34	14,8
Trình độ	Phổ thông	60	26,1
	Đại học	148	64,5
	Trên đại học	21	9,4

TỔNG SỐ	229	100
----------------	------------	------------

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

Nhận xét:

Trong 229 phiếu hợp lệ, tỷ lệ cá nhân và tổ chức gần như tương đương với nhau.

Đối tượng thực hiện giao dịch về dịch vụ hành chính công chủ yếu ở độ tuổi từ 35-55, chiếm 55,6%.

Đa số những người được hỏi có trình độ đại học, chiếm 64,5%. Chỉ có 9,4% đáp viên có trình độ trên đại học.

3.3.1.2. Kiểm định sự tin cậy của thang đo

Để kiểm định sự tin cậy của các thang đo sử dụng trong nghiên cứu, tác giả sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để kiểm định và hệ số tương quan biến tổng. Các biến không đảm bảo tin cậy sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu và không xuất hiện khi phân tích khám phá nhân tố (EFA). Tiêu chuẩn lựa chọn Cronbach's Alpha tối thiểu là 0.6 (Hair, 2006) hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0.3 được xem là biến rác và đương nhiên loại khỏi thang đo (Nunnally và Bernstein, 1994).

3.3.2. Thống kê mô tả các nhân tố/thang đo sử dụng trong mô hình nghiên cứu

3.3.2.1. Biến số gắn với sự tin cậy

Kết quả khảo sát cho thấy các tham số trong nhóm biến số gắn với sự tin cậy có giá trị trung bình ở mức cao và tương đối đồng đều. Cao nhất là “Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ” với điểm số 4.41/5 và thấp nhất là “Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp cho khách hàng, điểm 4,20/5.

Bảng 3.6: Thống kê các biến số gắn với sự tin cậy

	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Cỡ mẫu
Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ cho Quý vị	4,41	,664	229

Nhân viên luôn giải quyết nhanh chóng vấn đề gặp phải của Quý vị trong quá trình sử dụng dịch vụ	4,36	,620	229
Dịch vụ được cung cấp đúng ngay từ lần đầu tiên cho Quý vị	4,30	,700	229
Tổ chức cung cấp dịch vụ đúng thời gian như thông báo với Quý vị	4,33	,675	229
Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp cho Quý vị	4,20	,996	229

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

3.3.2.3. Biến số gắn với Khả năng đáp ứng

Kết quả khảo sát cho thấy trong nhóm biến số gắn với Khả năng đáp ứng được đánh giá cao và không có sự chênh lệch đáng kể giữa các tiêu chí. Khách hàng tỏ ra rất hài lòng về thái độ của nhân viên trong quá trình tiếp xúc (điểm 4,49/5). Họ cũng đánh giá cao trình độ chuyên môn với sự am hiểu về dịch vụ của nhân viên, ngay khi điểm thấp nhất trong nhóm, 4,42.

Bảng 3.7: Thống kê các biến số gắn với Khả năng đáp ứng

	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Cỡ mẫu
Nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ Quý vị rất tận tình	4,47	,697	229
Theo Quý vị, các giao dịch với cơ quan hành chính rất an toàn	4,44	,676	229
Nhân viên luôn tỏ ra thân thiện, lịch sự với Quý vị trong quá trình tiếp xúc	4,49	,685	229
Nhân viên am hiểu về dịch vụ để trả lời Quý vị khi được yêu cầu	4,42	,634	229

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

3.4.2.3. Biến số gắn với Năng lực phục vụ

Trong nhóm biến số gắn với Năng lực phục vụ, khách hàng đánh giá cao

nhất là “Nhân viên cho biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện” và thấp nhất là “Nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng”. Tuy nhiên, khoảng cách giữa chúng không lớn, chỉ là 0,07 điểm.

Bảng 3.8: Thống kê các biến số gắn với Năng lực phục vụ

	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Cỡ mẫu
Nhân viên cho Quý vị biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện	4,44	,665	229
Theo Quý vị, nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng	4,37	,621	229
Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ Quý vị về dịch vụ	4,42	,663	229
Nhân viên không bao giờ tỏ ra quá bận để từ chối trả lời Quý vị	4,41	,668	229

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

3.3.2.4. Biến số gắn với Sự đồng cảm

Cũng có kết quả như các nhân tố trên, điểm số của các tiêu chí trong nhóm biến số gắn với Sự đồng cảm giao động từ thấp 4,08 (Cơ quan hành chính có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến khách hàng) đến 4,28 (Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của người dân).

Bảng 3.9: Thống kê các biến số gắn với Sự đồng cảm

	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Cỡ mẫu
Cơ quan hành chính có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến Quý vị	4,08	.783	229
Nhân viên luôn quan tâm đến từng yêu cầu của Quý vị	4,21	.704	229
Những quan tâm lớn nhất của Quý vị về dịch vụ đều được nhân viên chú ý tới	4,27	.707	229
Nhân viên hiểu được những yêu cầu đặc biệt của Quý vị	4,11	.733	229
Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của Quý vị	4,28	.741	229

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

3.3.2.5. Biến số gắn với Phương diện hữu hình

Nhóm biến số gắn với Phương diện hữu hình cũng được đánh giá ở mức điểm trên 4 và sự chênh lệch giữa các tiêu chí rất thấp. Được đánh giá cao nhất trong nhóm này là “trang phục của nhân viên gọn gàng, lịch sự”.

Bảng 3.10: Thống kê các biến số gắn với Phương diện hữu hình

	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Cỡ mẫu
Theo Quý vị, trang thiết bị của cơ quan hành chính hiện đại	4,18	,810	229
Quý vị cho rằng cơ sở vật chất của cơ quan hành chính khang trang	4,18	,863	229
Theo nhận xét của Quý vị, trang phục của nhân viên gọn gàng, lịch sự	4,41	,705	229
Những tài liệu giới thiệu dịch vụ của cơ quan hành chính trông hấp dẫn đối với Quý vị	4,17	,733	229

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

3.3.2.6. Biến số gắn với Hình ảnh tổ chức

Kết quả khảo sát cho thấy trong nhóm biến số gắn với Hình ảnh tổ chức, tiêu chí được đánh giá cao nhất (4.42/5) là uy tín của cơ quan hành chính ngay cả khi khách hàng chỉ cho điểm 4.19 đối với tiêu chí “Cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính công tuyệt vời”.

Bảng 3.11: Thống kê các biến số gắn với Hình ảnh tổ chức

	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Cỡ mẫu
Cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính công tuyệt vời cho Quý vị	4,19	,704	229
Cơ quan hành chính rất gần gũi với Quý vị	4,30	,731	229
Cơ quan hành chính có uy tín cao đối với Quý vị	4,42	,661	229

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

3.3.2.7. Biến số gắn với Sự hài lòng của khách hàng

Có thể thấy người dân hài lòng với chất lượng dịch vụ HCC mà các cơ quan hành chính địa phương cung cấp. Trong nhóm biến số gắn với Sự hài lòng của khách hàng, mức độ đánh giá của công dân khá đồng đều đối với tất cả các tiêu chí cấu thành.

Bảng 3.12: Thống kê các biến số gắn với Sự hài lòng của khách hàng

	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Cỡ mẫu
Sử dụng dịch vụ lặp lại đã tạo ra cho Quý vị những kinh nghiệm tốt	4,23	,802	229
Quý vị cảm thấy hài lòng khi quyết định sử dụng dịch vụ hành chính công	4,26	,695	229
Quý vị cảm thấy hài lòng với dịch vụ hiện tại do cơ quan hành chính cung cấp	4,17	,761	229
Nhìn chung, Quý vị hài lòng với dịch vụ của cơ quan hành chính	4,21	,759	229

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

3.3.3. Đánh giá độ tin cậy thang đo

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng DVHCC được thực hiện thông qua cả nghiên cứu định tính và định lượng. Các số liệu nghiên cứu định lượng được phân tích thông qua phần mềm xử lý thống kê SPSS 22.0 để có kết quả tốt nhất cho mô hình nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu vừa có ý nghĩa một cách thống kê vừa có ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn. Kết quả nghiên cứu có thể áp dụng vào đời sống thực tế trong lĩnh vực kinh tế nói chung và lĩnh vực hành chính công nói riêng.

Trong nghiên cứu tác giả sử dụng thang đo Likert (từ 1- 5) để đo lường các yếu tố: Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, yếu tố hữu hình, Hình ảnh của tổ chức, Sự hài lòng của khách hàng.

Nghiên cứu được khảo sát chính thức với 229 phiếu hỏi nhằm thu thập các

thông tin từ thực nghiệm. Sau quá trình thu thập số liệu thực tế và được nhập liệu tác giả đã kiểm tra và làm sạch số liệu. Tiếp đó tác giả bắt đầu xử lý các số liệu thống kê thu thập được để kiểm chứng giả thuyết và kiểm tra mô hình lý thuyết đã đưa ra.

Các nhân tố thao tác thành nhiều chỉ báo thực nghiệm với thang đo Likert nên tác giả đã phân tích nhân tố khám phá (EFA) để kiểm tra tính đơn hướng của các thước đo của chỉ báo thực nghiệm từ đó loại bỏ một số tiêu chí không phù hợp.

Nghiên cứu chính thức được khảo sát với 6 nhân tố được đưa ra để đo lường đó là: (1) Sự tin cậy (REL), (2) Khả năng đáp ứng (RES), (3) Năng lực phục vụ (ASS), (4) Sự đồng cảm (EMP), (5) Yếu tố hữu hình (TAN), (6) Hình ảnh của tổ chức (IMA).

Thang đo của các yếu tố đo lường được đánh giá thông qua các hệ số tin cậy bằng phương thức Cronbach's alpha và kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA. Từ đó xác định mức độ hội tụ của các chỉ báo thực nghiệm, khả năng liên kết, mức độ gắn bó của các chỉ báo với khái niệm cơ sở ban đầu. Những chỉ báo nào không đạt yêu cầu tiếp tục được loại bỏ để mô hình đạt được mức độ phù hợp tốt nhất.

Hệ số Cronbach's Alpha kiểm định độ tin cậy của thang đo, cho phép ta loại bỏ những biến không phù hợp trong mô hình nghiên cứu.

Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại bỏ và tiêu chuẩn chọn thang đo có Cronbach's Alpha từ 0.6 trở lên (Nunnally & Burnstein (1994), theo Hoàng Trọng – Chu Nguyễn Mộng Ngọc (phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (2008) viết rằng: Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng Cronbach's Alpha từ 0.8 đến gần 1 là thang đo lường tốt, từ 0.7 đến 0.8 là sử dụng được. Cũng có nghiên cứu cho rằng Cronbach's Alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995).

Quá trình đánh giá độ tin cậy của thang đo được thực hiện thông qua sử dụng Cronbach's alpha các biến quan sát. Kết quả được thể hiện trong bảng tổng hợp.

Bảng 3.13: Cronbach's alpha của các biến nghiên cứu

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến- tổng	Alpha nếu loại biến
<i>Sự tin cậy</i>, anpha=0.853				
REL1	17,19	5,815	.766	.801
REL2	17,24	6,031	.752	.807
REL3	17,30	6,076	.620	.835
REL4	17,27	5,724	.783	.796
REL5	17,41	5,238	.543	.883
Khả năng đáp ứng, anpha=0.901				
RES1	13,35	3,137	.798	.865
RES2	13,39	3,286	.755	.880
RES3	13,33	3,141	.817	.857
RES4	13,40	3,438	.746	.884
<i>Năng lực phục vụ</i>, anpha=0.898				
ASS1	13,20	3,036	.761	.872
ASS2	13,26	3,098	.804	.857
ASS3	13,22	3,040	.762	.872
ASS4	13,23	3,020	.765	.871
Sự đồng cảm, anpha=0.926				
EMP1	16,87	6,563	.799	.911
EMP2	16,74	6,866	.820	.906
EMP3	16,68	6,883	.808	.908
EMP4	16,85	6,927	.756	.918
EMP5	16,67	6,603	.849	.900
Phương diện hữu hình, anpha=0.870				
TAN1	12,76	3,771	.819	.793
TAN2	12,76	3,657	.789	.807

TAN3	12,53	4,540	.655	.860
TAN4	12,77	4,477	.642	.864
Hình ảnh tổ chức, $\alpha=0.876$				
IME1	8,72	1,704	.722	.860
IME2	8,61	1,555	.788	.801
IME3	8,48	1,733	.778	.812
Sự hài lòng của khách hàng, $\alpha=0.871$				
SAT1	12,64	3,885	.649	.867
SAT2	12,61	3,893	.802	.807
SAT3	12,70	3,836	.726	.834
SAT4	12,66	3,823	.734	.831

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo thể hiện sự tin cậy của các biến quan sát phản ánh khái niệm được phân tích.

Biến số Sự tin cậy, sau khi được đánh giá thông qua Cronbach's alpha thể hiện kết quả tương đối tốt. Các thang đo thể hiện phản ánh một cách tập trung các ý kiến trả lời với hệ số Cronbach's alpha =0,853 (>0,6 mức chấp nhận phổ biến) và các hệ số tương quan biến - tổng về cơ bản đều >0,3, nên thang đo Sự tin cậy đạt được độ tin cậy.

Yếu tố Khả năng đáp ứng, sau khi được đánh giá thông qua Cronbach's alpha thể hiện kết quả rất tốt. Các thang đo thể hiện phản ánh một cách tương đối tập trung các ý kiến trả lời với hệ số Cronbach's alpha =0,901 (>0,6 mức chấp nhận phổ biến) và các hệ số tương quan biến - tổng hầu hết đều >0,3, nên thang đo Khả năng đáp ứng đạt được độ tin cậy.

Yếu tố Năng lực phục vụ, sau khi được đánh giá thông qua Cronbach's alpha thể hiện kết quả tốt. Các thang đo thể hiện phản ánh một cách tương đối tập trung các ý kiến trả lời với hệ số Cronbach's alpha =0,898 (>0,6 mức chấp nhận phổ biến)

và các hệ số tương quan biến - tổng hầu hết đều $>0,3$, nên thang đo Năng lực phục vụ đạt được độ tin cậy.

Yếu tố Sự đồng cảm, được đánh giá thông qua Cronbach's alpha thể hiện kết quả rất tốt. Các thang đo thể hiện phản ánh một cách tập trung các ý kiến trả lời với hệ số Cronbach's alpha = $0,926$ ($>0,6$ mức chấp nhận phổ biến) và các hệ số tương quan biến - tổng đều $>0,3$, nên thang đo Sự đồng cảm đạt được độ tin cậy.

Yếu tố Phương diện hữu hình, sau khi được đánh giá thông qua Cronbach's alpha thể hiện kết quả tốt. Các thang đo thể hiện phản ánh một cách tập trung các ý kiến trả lời với hệ số Cronbach's alpha = $0,870$ ($>0,6$ mức chấp nhận phổ biến) và các hệ số tương quan biến - tổng đều $>0,3$ nên thang đo Phương diện hữu hình đạt được độ tin cậy.

Yếu tố Hình ảnh tổ chức, anpha= $0,876$ sau khi được đánh giá thông qua Cronbach's alpha thể hiện kết quả tốt. Các thang đo thể hiện phản ánh một cách tập trung các ý kiến trả lời với hệ số Cronbach's alpha = $0,876$ ($>0,6$ mức chấp nhận phổ biến) và các hệ số tương quan biến - tổng đều $>0,3$, nên thang đo Hình ảnh tổ chức, anpha= $0,876$ đạt được độ tin cậy.

Yếu tố Sự hài lòng của khách hàng, anpha= $0,871$ sau khi được đánh giá thông qua Cronbach's alpha thể hiện kết quả tốt. Các thang đo thể hiện phản ánh một cách tập trung các ý kiến trả lời với hệ số Cronbach's alpha = $0,871$ ($>0,6$ mức chấp nhận phổ biến) và các hệ số tương quan biến - tổng đều $>0,3$, nên thang đo Sự hài lòng của khách hàng đạt được độ tin cậy.

Như vậy, mô hình nghiên cứu gồm 7 nhân tố với 29 biến quan sát. Sau khi kiểm định thang đo chính thức, tất cả các biến quan sát đều lớn hơn $0,7$. Kết quả các hệ số tương quan của biến tổng và các biến thành phần đều lớn hơn $0,3$.

3.3.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi kiểm định Cronbach's Alpha, mô hình nghiên cứu có 7 nhóm nhân tố với 29 biến quan sát ảnh hưởng đến chất lượng DVHCC. Phương pháp trích nhân tố principal axis factoring với phép xoay promax được sử dụng.

$KMO = .967 > 0,8$, phân tích nhân tố là phù hợp và hợp lý (Phụ lục 2.3). Hệ

số KMO là 0,957 ($>0,5$) nên phân tích nhân tố EFA hợp lý và phù hợp. Sig=0,000 $<0,05$ chứng tỏ là các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể. Trong bảng phân tích kết quả các nhân tố (Phụ lục 2.3), Tổng phương sai trích (Total Variance Explained) ở dòng Component số 7 và cột Cumulative % có giá trị phương sai cộng dồn của các yếu tố là 79,32% $>50%$ đáp ứng tiêu chuẩn.

Kết luận: 79,32% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát, nghĩa là các nhóm nhân tố nêu trên giải thích được biến thiên của các biến quan sát (thành phần của Factor). Kiểm định hệ số tải (loading Factor). Hệ số tải nhân tố $\geq 55%$ cỡ mẫu khoảng 100-350, nghiên cứu này sử dụng kích thước mẫu là 229 người.

Sau khi phân tích nhân tố lần 1, các nhân tố không có sự thay đổi về số lượng các biến quan sát, ta được thang đo kết quả các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVHCC được trình bày trong Ma trận quay các nhân tố (Phụ lục 2.4).

Kết quả phân tích hồi quy về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công theo các yếu tố ảnh hưởng được thể hiện ở Hệ số của mô hình (Phụ lục 2.5). Các hệ số của mô hình hồi quy có chỉ số phù hợp cao $R = ,841$, Sự phù hợp của mô hình lên tới gần 70%.

** Hiệu chỉnh mô hình*

Theo kết quả hồi quy, Nhân tố 5 và Nhân tố 6 không phù hợp trong mô hình hồi quy, cần phải loại bỏ hai biến số này khỏi mô hình. Kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA với dữ liệu nghiên cứu chính thức, các thành phần của mô hình có sự thay đổi, tức là hình thành nên những nhóm nhân tố mới. Vì vậy, cần hiệu chỉnh mô hình.

Bảng 3.14: Vị trí sắp xếp của các item sau khi phân tích nhân tố

<i>1/Năng lực phục vụ</i>	Items	Nhân tố 1
Nhân viên luôn tỏ ra thân thiện, lịch sự trong quá trình tiếp xúc	RES3	.800
Nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ rất tận tình	RES1	.782
Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ	REL1	.782
Các giao dịch với cơ quan hành chính rất an toàn	RES2	.753
Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ về dịch vụ	ASS3	.733
Nhân viên am hiểu về dịch vụ để trả lời khi được yêu cầu	RES4	.668

Dịch vụ được cung cấp đúng ngay từ lần đầu tiên	REL3	.642
Tổ chức cung cấp dịch vụ đúng thời gian như thông báo	REL4	.611
Nhân viên luôn giải quyết nhanh chóng vấn đề trong quá trình sử dụng dịch vụ của khách hàng	REL2	.597
Cơ quan hành chính có uy tín cao	IME3	.550
Nhân viên không bao giờ tỏ ra quá bận để từ chối trả lời	ASS4	.545
2/ Sự đồng cảm		Nhân tố 2
Nhân viên hiểu được những yêu cầu đặc biệt của khách hàng	EMP4	.795
Cơ quan hành chính có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến khách hàng	EMP1	.753
Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của khách hàng	EMP5	.752
Nhân viên luôn quan tâm đến từng yêu cầu của khách hàng	EMP2	.742
Những quan tâm lớn nhất của khách hàng về dịch vụ đều được nhân viên chú ý tới	EMP3	.715
Cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính công tuyệt vời	IME1	.602
Cơ quan hành chính rất gần gũi với khách hàng	IME2	.571
3/ Yếu tố hữu hình		Nhân tố 3
Trang phục của nhân viên gọn gàng, lịch sự	TAN3	.547
Cơ sở vật chất của cơ quan hành chính khang trang	TAN2	.840
Trang thiết bị của cơ quan hành chính hiện đại	TAN1	.783
Những tài liệu giới thiệu dịch vụ của cơ quan hành chính trông hấp dẫn	TAN4	.507
4/ Sự tin cậy		Nhân tố 4
Nhân viên cho khách hàng biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện	ASS1	.662
Nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng	ASS2	.613

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

Bảng trên cho thấy, nhân tố thứ 4 (sự tin cậy) chỉ có 2 items nên cũng không đáp ứng điều kiện và cần phải loại bỏ.

* *Đặt giả thuyết*

Giả thuyết H1: Có mối quan hệ cùng chiều giữa “Năng lực phục vụ” và “Sự hài lòng” của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức), hay khi khách hàng đánh giá cao Năng lực phục vụ thì sự hài lòng của họ đối với DVHCC càng cao và ngược lại.

Giả thuyết H2: Có mối quan hệ cùng chiều giữa “Sự đồng cảm) và (Sự hài lòng” của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức), hay khi khách hàng đánh giá cao Sự đồng cảm thì sự hài lòng của họ đối với DVHCC càng cao và ngược lại.

Giả thuyết H3: Có mối quan hệ cùng chiều giữa “Yếu tố hữu hình” và “Sự hài lòng” của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức), hay khi khách hàng đánh giá cao Yếu tố hữu hình thì sự hài lòng của họ đối với DVHCC càng cao và ngược lại.

** Kiểm định hệ số tương quan pearson*

Phương pháp kiểm định hệ số tương quan pearson dùng để xem xét sự tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc. Nếu các biến độc lập có tương quan cao thì khi chạy hồi quy ta cần chú ý đến hiện tượng đa cộng tuyến.

Qua kiểm định hệ số tương quan, ta có biến phụ thuộc và các nhóm nhân tố như sau:

Y: Sự hài lòng của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức) đối với DVHCC (SAT).

X1: Năng lực phục vụ, X2: Sự đồng cảm, X3: Yếu tố hữu hình.

Bảng 3.15: Kiểm định hệ số tương quan giữa các nhân tố PEARSON

Correlations

		Hài lòng	Năng lực phục vụ	Đồng cảm	Yếu tố hữu hình
Pearson Correlation	Hài lòng	1,000	.495	.556	.349
	Năng lực phục vụ	.495	1,000	.000	.000
	Đồng cảm	.556	.000	1,000	.000
	Yếu tố hữu hình	.349	.000	.000	1,000
Sig. (1-tailed)	Hài lòng	.	.000	.000	.000
	Năng lực phục vụ	.000	.	.500	.500
	Hài lòng	.000	.500	.	.500
	Yếu tố hữu hình	.000	.500	.500	.

N	Sự hài lòng	229	229	229	229
	Năng lực phục vụ	229	229	229	229
	Đồng cảm	229	229	229	229
	Yếu tố hữu hình	229	229	229	229

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

Nhìn vào bảng Corelations, ta thấy:

- Hệ số tương quan giữa Y (sự hài lòng) và X1 (Năng lực phục vụ) là 0,495 (Sig = 0,000) nên Y và X1 có sự tương quan thuận và mức độ tương quan tương đối chặt.

- Hệ số tương quan giữa Y và X2 (Sự đồng cảm) là 0,556 (Sig = 0) nên ta có Y và X2 có sự tương quan thuận và mức độ tương quan tương đối chặt.

- Hệ số tương quan giữa Y và X3 (Yếu tố hữu hình) là 0,349 (Sig = 0) nên ta có Y và X3 có sự tương quan thuận và mức độ tương quan tương đối chặt.

Các biến độc lập có mối tương quan thấp, sig < 0,05 nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

** Đánh giá độ phù hợp của mô hình*

Đánh giá độ phù hợp của mô hình thông qua R, R² và R² hiệu chỉnh. Hệ số phù hợp của mô hình khá với R² = 0,771 và R² hiệu chỉnh = 0,676. Điều này chứng tỏ, 03 biến độc lập giải thích được 67,6% biến phụ thuộc (Phụ lục 2.6).

** Kiểm định sự phù hợp của mô hình*

Dựa vào bảng ANOVA ta có F = 72,230 và sig = 0 < 0,05 nên phương trình hồi quy phù hợp cho cả mẫu và tổng thể (Phụ lục 2.6).

** Kiểm định bằng phương pháp Durbin-watson*

Giả định về tính độc lập của các sai số được kiểm định bằng phương pháp Durbin-watson và kết quả:

Giá trị d = 1,909 (đặt là a) thỏa mãn điều kiện 0 < a < 4 nên không có hiện tượng tương quan chuỗi bậc nhất.

** Kiểm tra giả định hiện tượng đa cộng tuyến*

Hệ số VIF của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2 thỏa mãn điều kiện <10 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến.

** Hồi quy bội*

Sự hài lòng = $4,35 + 0,286 * \text{Năng lực phục vụ} + 0,322 * \text{Đồng cảm} + 0,202 * \text{Yếu tố hữu hình}$.

Nhận xét: Kết quả hồi quy cho thấy Sig của các hệ số hồi quy Beta $< 0,05$ nên chấp nhận các hệ số beta.

- Khi tất cả các nhân tố của mô hình hồi quy tiến đến 0 thì đánh giá chung bằng 4.350 điểm.

- Nhân tố Sự đồng cảm ($\beta = 0,322$) có tác động mạnh nhất. Khi nhân tố Sự đồng cảm tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức) tăng trung bình 0.322 điểm.

- Nhân tố Năng lực phục vụ ($\beta = 0,286$) có tác động mạnh thứ hai. Khi nhân tố Năng lực phục vụ tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức) tăng trung bình 0,286 điểm.

- Nhân tố Hữu hình ($\beta = 0,202$) có tác động mạnh thứ ba. Khi nhân tố Hữu hình tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức) tăng trung bình 0,202 điểm.

** Kiểm định giả thuyết*

Giả thuyết H1: Có mối quan hệ cùng chiều giữa Năng lực phục vụ và sự hài lòng của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức), hay khi khách hàng đánh giá cao Năng lực phục vụ thì sự hài lòng của họ đối với DVHCC càng cao và ngược lại. Kết quả hồi quy cho thấy, nhân tố Năng lực phục vụ có hệ số hồi quy với đánh giá chung là Part = 0,495, sig = 0, t = 12,686 do đó giả thuyết H1 được chấp nhận.

Giả thuyết H2: Có mối quan hệ cùng chiều giữa **Sự đồng cảm** và sự hài lòng của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức), hay khi khách hàng đánh giá cao Sự đồng cảm thì sự hài lòng của họ đối với DVHCC càng cao và ngược lại. Kết quả hồi quy cho thấy, nhân tố Sự đồng cảm có hệ số hồi quy với đánh giá chung là Part = 0,556, sig = 0, t = 14,258 do đó giả thuyết H2 được chấp nhận.

Giả thuyết H3: Có mối quan hệ cùng chiều giữa Yếu tố hữu hình và sự hài lòng của công dân (cá nhân hoặc đại diện tổ chức), hay khi khách hàng đánh giá cao Yếu tố hữu hình thì sự hài lòng của họ đối với DVHCC càng cao và ngược lại. Kết quả hồi quy cho thấy, nhân tố Hữu hình có hệ số hồi quy với đánh giá chung là $Part = 0,349$, $sig = 0$, $t = 8,942$ do đó giả thuyết H3 được chấp nhận.

Kiểm định trung bình (Independent – Sample T-Test)

Kiểm định xem có sự khác nhau khi đánh giá chung về sự hài lòng giữa khách hàng cá nhân và khách hàng tổ chức.

Đặt giả thiết H_0 : Không có sự khác biệt giữa cá nhân và tổ chức.

Trong kiểm định phương sai (Levene's Test): $Sig = 0,066 > 0,05$ (Phụ lục 2.7) có thể nói rằng: Không có sự khác biệt về phương sai khi đánh giá giữa khách hàng cá nhân và khách hàng tổ chức, ta dùng kiểm định t ở dòng Equal variances assumed (Phương sai bằng nhau).

Trong kiểm định t: $Sig = 0,175 > 0,05$ nên chấp nhận H_0 : Nghĩa là không có sự khác biệt khi đánh giá chung giữa cá nhân và tổ chức. Kết quả phân tích sự khác biệt giữa cá nhân và tổ chức về sự hài lòng cho thấy (Phụ lục 2.7): Levene's test $Sig. = 0,097 > 0,05$ cho thấy không có sự khác biệt về phương sai khi đánh giá sự khác biệt trong đánh giá về sự hài lòng đối với dịch vụ công giữa cá nhân và tổ chức.

Equal variances assumed ($t = -0,089, < 0,05$) có sự khác biệt giữa cá nhân và tổ chức trong đánh giá sự hài lòng. Kết luận: có sự khác biệt trong đánh giá sự hài lòng giữa cá nhân và tổ chức.

* Kiểm định ANOVA

Đặt giả thiết H_0 : Không có sự khác biệt đối với đánh giá chung theo nghề nghiệp

Nhận xét:

Qua kiểm định ANOVA, sig của Homogeneity = $0,612 > 0,05$ nên không có sự khác biệt về phương sai, kiểm định ANOVA có thể sử dụng tốt.

Trong bảng ANOVA. $Sig = 0,299 > 0,05$. Vậy ta chấp nhận giả thiết H_0 : Không có sự khác biệt theo nghề nghiệp. Tổ chức không cần tập trung phục vụ đặc

biệt cho nhu cầu của bất kỳ nhóm nghề nghiệp nào mà chỉ cần tập trung phát triển và đáp ứng nhu cầu chung của tất cả các khách hàng.

Đặt giả thiết H_0 : Không có sự khác biệt của khách hàng giữa các nhóm thu nhập:

Nhận xét:

Qua kiểm định ANOVA: sig của Homogeneity = 0,131 > 0,05 nên không có sự khác biệt về phương sai, kiểm định ANOVA có thể sử dụng tốt.

Trong bảng ANOVA, sig = 0,334 > 0,05. Vậy ta chấp nhận giả thuyết H_0 : Không có sự khác biệt giữa các nhóm thu nhập. Tổ chức không cần có những chính sách ưu đãi khác nhau cho các nhóm thu nhập vì theo kết quả ANOVA thì không có sự khác biệt giữa các nhóm thu nhập.

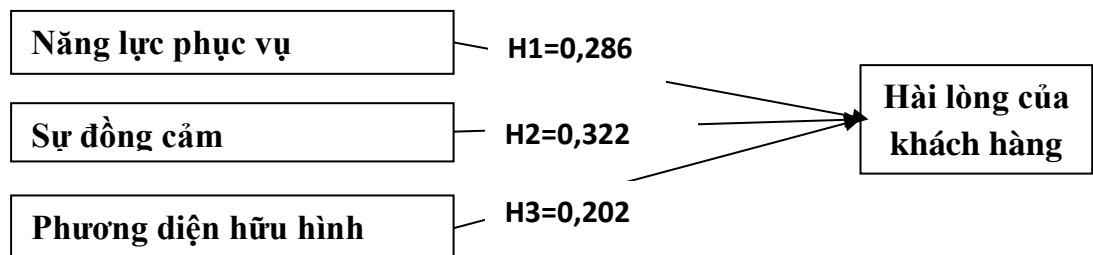
Kiểm định sự khác biệt giữa Trình độ học vấn và Độ tuổi về đánh giá sự HÀi lòng cho kết quả ở Phụ lục 2.7 .

Với mức ý nghĩa 0,53 (độ tin cậy của phép kiểm định là 47%) không có sự khác biệt về phương sai trong đánh giá Sự HÀi lòng giữa các nhóm tuổi. Với mức ý nghĩa 0,84 (độ tin cậy của phép kiểm định là 16%) có sự khác biệt có ý nghĩa về tuổi tác trong đánh giá Sự HÀi lòng. Kết luận: không có sự khác biệt về nhóm tuổi trong đánh giá Sự HÀi lòng.

Đối với sự khác biệt về Trình độ học vấn, với mức ý nghĩa 0,898 (độ tin cậy 11%) phương sai của đánh giá Sự HÀi lòng không có sự khác biệt giữa các nhóm trình độ học vấn. Với mức ý nghĩa quan sát 0,419 (độ tin cậy 41%, mức ý nghĩa 0,581) có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong các nhóm trình độ học vấn với đánh giá Sự HÀi lòng

Kết luận: không có sự khác biệt về Trình độ học vấn trong đánh giá Sự HÀi lòng.

Kết luận mô hình



Hình 3. 1: Mô hình kết quả

Mô hình kết quả cho thấy, nhân tố “Sự đồng cảm” có ảnh hưởng lớn nhất (hệ số ảnh hưởng 0,322) đến sự hài lòng của khách hàng. Tiếp đến là “Năng lực phục vụ” (hệ số ảnh hưởng 0,286) và “Phương diện hữu hình” (hệ số ảnh hưởng 0,202).

3.4. Đánh giá chung thực trạng dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội

3.4.1. Những kết quả và điểm mạnh chủ yếu

Với chương trình số 08-CTr/TU, Thành ủy Hà Nội đặc biệt quan tâm "Đẩy mạnh CCHC, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ CBCCVC giai đoạn 2011-2015" với mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể nhằm hoàn thiện, nâng cao chất lượng hệ thống văn bản pháp quy của thành phố; tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi, minh bạch, giảm thiểu chi phí về thời gian và kinh phí của các tổ chức, cá nhân khi giao dịch giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)... Giai đoạn 2011 – 2015, các mục tiêu và chỉ tiêu về CCHC đã được Hà Nội cơ bản hoàn thành tạo bước chuyển biến tích cực trong công tác quản lý, điều hành và phục vụ nhân dân. Theo đánh giá của Thành ủy Hà Nội (2015), chỉ tiêu về CCHC giai đoạn 2011-2015 cơ bản đã hoàn thành.

- Chỉ số CCHC cấp tỉnh (PAR INDEX) của Thành phố được Bộ Nội vụ đánh giá đạt kết quả cao, thứ hạng cải thiện qua các năm (năm 2012 xếp thứ 7/63, năm 2013 xếp thứ 5/63, năm 2014 xếp thứ 3/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).

- Công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật được các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc, bước đầu đi vào nền nếp. Số lượng thủ tục hành chính (TTHC) được công bố, công khai theo quy định, việc giải quyết TTHC đảm bảo kịp thời, đúng pháp luật. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được triển khai đồng bộ và nền nếp theo hướng công khai, minh bạch, bước đầu đơn giản hóa, rút ngắn thời gian TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp, đặc biệt là các TTHC liên quan đến nhu cầu dân sinh, hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

- Đội ngũ cán bộ, công chức được chuẩn hóa, có sự chuyển biến về tư duy, phong cách và chất lượng làm việc. Hạ tầng công nghệ thông tin (CNTT) trong các cơ quan Đảng và chính quyền được quan tâm đầu tư; ứng dụng CNTT phục vụ công

tác chỉ đạo, điều hành, phục vụ nhân dân và doanh nghiệp được cải thiện. Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát được cấp ủy, chính quyền quan tâm, tổ chức thường xuyên, tập trung vào những vấn đề bức xúc của công dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Đến năm 2014, Hà Nội đã có các thành phần cơ bản của chính quyền điện tử như kết nối mạng WAN cho 100% cơ quan nhà nước, thiết lập và vận hành tốt trung tâm dữ liệu nhà nước thành phố theo chuẩn quốc tế; triển khai cổng thông tin thành phố là nền tảng tích hợp các trang thông tin, cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước; triển khai một số phần mềm dùng chung như phần mềm 1 cửa liên thông; triển khai 17 hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu chuyên ngành trọng điểm đúng tiến độ đề ra; triển khai các ứng dụng phục vụ công dân, doanh nghiệp, đã có 100% dịch vụ công trực tuyến được cung cấp ở mức độ 2 trở lên, trong đó 108 dịch vụ công cấp độ 3 – 4 (Đình Nguyên Mạnh, 2016). 100% sở, ngành có hệ thống quản lý tiêu chuẩn ISO.

3.4.2. Những hạn chế chủ yếu và nguyên nhân

3.4.2.1. Hạn chế chủ yếu

** Về cải cách hành chính:*

- Dù chỉ số xếp hạng CCHC của Thủ đô hiện đứng thứ ba trong tổng số 63 tỉnh, thành phố của cả nước nhưng vẫn còn không ít doanh nghiệp, tổ chức không hài lòng về thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tới làm liên hệ, giao dịch.

- Chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI) của Thành phố chưa có sự đột phá, một số chỉ số đánh giá còn thấp, chuyển biến chậm, như: tính minh bạch và tiếp nhận thông tin, chi phí không chính thức, chi phí thời gian để thực hiện các quy định của nhà nước, chi phí gia nhập thị trường, tiếp cận đất đai và sự ổn định trong sử dụng đất. Một số cơ chế, chính sách đặc thù nhằm phát huy lợi thế, tiềm năng của Thủ đô chưa được xây dựng; việc ban hành các cơ chế, chính sách cụ thể để khuyến khích, đẩy mạnh xã hội hóa và thu hút đầu tư còn chậm và chưa đồng bộ. Phân cấp quản lý kinh tế - xã hội theo Quyết định của UBND Thành phố triển khai chưa quyết liệt, một số sở, ngành mới cơ bản hoàn thành việc lập danh mục các công trình theo phân cấp; việc xây dựng cơ chế quản lý và phối hợp giữa ngành với cấp vẫn chưa hoàn tất, còn đang trong quá trình xây dựng và lấy ý kiến.

- Công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật để cụ thể hóa các quy định của Trung ương có lúc chưa kịp thời. Một số cơ quan soạn thảo còn lúng túng khi đánh giá tác động TTHC trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của Thành phố, thậm chí còn chưa xác định được rõ có TTHC trong dự thảo. Số lượng các TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông còn ít, trách nhiệm phối hợp liên ngành trong giải quyết TTHC liên thông chưa tốt, hiệu quả thấp do các cơ quan chịu trách nhiệm chủ trì chưa xây dựng quy trình liên thông; một số sở, ngành có trách nhiệm phối hợp giải quyết TTHC cho doanh nghiệp, người dân theo cơ chế một cửa liên thông chưa thực hiện đúng trách nhiệm, chưa đặt mục đích cao nhất là lợi ích của người dân và doanh nghiệp trong quá trình phục vụ.

- Triển khai thực hiện các quy định của Chính phủ về tổ chức kiện toàn, sắp xếp lại các cơ quan chuyên môn thuộc Thành phố và cấp huyện còn chậm. Việc thành lập các đơn vị sự nghiệp ở một số lĩnh vực như đầu tư, xây dựng, văn hóa, xã hội...phân tán, chồng chéo, nhiều đầu mối quản lý, thiếu sự chỉ đạo nhất quán, dàn trải nguồn vốn đầu tư trong bối cảnh ngân sách Thành phố còn khó khăn. Xác định mức chi trong các cơ quan hành chính và sự nghiệp còn mang tính bình quân, chưa có cơ chế chi trả theo kết quả, năng suất lao động nên chưa thực sự khuyến khích, tạo động lực làm việc và bảo đảm nâng cao thu nhập cho cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố. Chưa có nhiều giải pháp để thúc đẩy quá trình xã hội hóa trong lĩnh vực dịch vụ công, đặc biệt là lĩnh vực giáo dục, y tế.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động các cơ quan hành chính, nhất là cấp cơ sở chưa được quan tâm đầy đủ. Trang thiết bị hạ tầng và phần mềm ứng dụng CNTT chưa đồng bộ, chưa kết nối và vận hành thống nhất trong toàn Thành phố dẫn tới hiệu quả sử dụng trang thiết bị CNTT có nơi còn hạn chế, lãng phí. Một số phần mềm quản lý chuyên ngành còn thiếu. Cơ sở dữ liệu phục vụ công tác quản lý chưa được tích hợp, trung tâm dữ liệu Thành phố thuộc Sở Thông tin và Truyền thông hoạt động kém hiệu quả. Hệ thống quản lý tiêu chuẩn chất lượng ISO 9000:2008 tại các cơ quan, đơn vị đã được xây dựng nhưng mang tính hình thức, hiệu quả thấp, chưa đáp ứng để phục vụ có hiệu quả công tác quản lý, điều hành. Trụ sở làm việc của một số sở, ngành, phường, thị trấn không đạt chuẩn diện tích, còn chật hẹp, trang thiết bị phục vụ công việc còn thiếu.

- Công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC và lợi ích của việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế; các điển hình, gương làm tốt về CCHC ít được tuyên truyền, nhân rộng.

** Về đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức:*

- Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có nơi, có bộ phận còn yếu; nhất là năng lực phát hiện những vấn đề vướng mắc, tham mưu và đề xuất biện pháp giải quyết.

- Một số cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, công dân chưa làm hết trách nhiệm, chưa tận tình hướng dẫn để các tổ chức và công dân được giải quyết nguyện vọng theo quy định.

- Một số cán bộ, công chức, viên chức có thái độ ứng xử trong giao tiếp chưa tạo sự hài lòng, thân thiện với người dân. Cá biệt có nơi, có lúc còn có biểu hiện sách nhiễu, tiêu cực trong thực thi công vụ.

3.4.2.2. Nguyên nhân

Nguyên nhân khách quan hay rào cản thể chế

Một trong những rào cản quan trọng đối với việc nâng cao CLDVHCC gắn liền với hai điểm yếu nghiêm trọng trong xây dựng chính sách ở Việt Nam là: (i) thiếu sự đóng góp của cộng đồng doanh nghiệp, của người dân; và (ii) thiếu sự hợp tác liên bộ trong thiết kế và thực thi chính sách quản lý kinh tế. Cả hai điều này cùng xảy ra khiến các chính sách được thông qua trở nên thiếu hiệu quả và không thể thực hiện.

Cải cách hành chính có mối quan hệ hữu cơ với cải cách lập pháp và cải cách tư pháp, nhưng do đặc điểm cấu trúc hệ thống chính trị nước ta nên thực chất, đó là ba bộ phận cấu thành cải cách nhà nước không tách rời nhau. Vì vậy, hiện tại vẫn thiếu một giải pháp cần thiết đủ tầm về mặt chỉ đạo để bảo đảm sự kết nối có hiệu quả (Phạm Minh Hùng, 2016).

Hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước từ trung ương đến địa phương vẫn chưa thật thống nhất, thông suốt là một rào cản thể đối với việc nâng cao CLDVHCC. Còn tình trạng mệnh lệnh hành chính chưa được chấp hành một cách nghiêm túc, kỷ luật, kỷ cương hành chính vẫn còn lỏng lẻo và tình trạng tùy tiện, thiếu quy định rõ ràng về quy trình giải quyết công việc ở các cơ quan hành

chính. Phương thức quản lý điều hành của bộ máy hành chính chậm thay đổi, quy trình làm việc của các cơ quan hành chính nhìn chung còn thiếu tính chuyên nghiệp. Sự phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình giải quyết công việc vẫn còn thiếu chặt chẽ.

Nhiều nội dung hoạt động cải cách hành chính do các bộ chủ trì (ISO, một cửa, Đề án 30, ứng dụng CNTT...) chưa có sự thống nhất về cách tổ chức chỉ đạo, điều hành, khác nhau về định mức chi, các cơ chế đãi ngộ...thiếu điều phối chung. Nguồn lực và những điều kiện bảo đảm cần thiết cho cải cách hành chính chưa ngang tầm, kể cả nguồn lực con người và tài chính (Phạm Minh Hùng, 2016).

Thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực còn rườm rà, phức tạp cũng là một rào cản thể chế đối với việc nâng cao CLDVHCC. Số lượng các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông còn ít. Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tuy đã được đầu tư nâng cấp nhưng vẫn chưa đáp ứng được hiện đại hóa nền hành chính. Số lượng dịch vụ công cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 còn hạn chế. Việc công bố, công khai thủ tục hành chính trong thời gian qua còn chậm, còn tình trạng công khai thủ tục hành chính đã hết hiệu lực.

Nguyên nhân chủ quan từ phía nhà cung cấp DVHCC

Thứ nhất, về vai trò lãnh đạo, chỉ đạo đối với việc nâng cao chất lượng DVHCC. Vai trò lãnh đạo và năng lực chỉ đạo của một số cấp ủy đảng, chính quyền, còn yếu, thiếu quyết liệt, chưa thực sự coi công tác CCHC là nhiệm vụ trọng tâm và khâu đột phá.

Đất nước ta đang bước vào thời kỳ công nghiệp hoá - hiện đại hoá. Những yêu cầu về mặt năng lực của người cán bộ lãnh đạo quản lý trong giai đoạn hiện nay là một vấn đề bức xúc. Những phẩm chất và tài năng của người lãnh đạo quản lý không nói chung chung mà nó phải được thể hiện thành những tiêu chuẩn cụ thể, đó là các tiêu chuẩn cán bộ là cơ sở để đánh giá và bổ nhiệm cán bộ, lấy tài năng và hiệu quả làm thước đo. Trong đó, coi trọng năng khiếu và sự thể hiện trên thực tế. Người cán bộ lãnh đạo quản lý ngày nay phải là người thực sự có năng lực lãnh đạo, đồng thời phải có năng lực chuyên môn. Vì vậy, để nâng cao chất lượng DVHCC, người lãnh đạo phải có tâm huyết và năng lực trong việc thực hiện vai trò và trách nhiệm cá nhân trước tổ chức

Thứ hai, về công tác theo dõi, kiểm tra và đánh giá chất lượng DVHCC. Thời gian qua, công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát của một số cấp ủy, chính quyền, đặc biệt là kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thực hiện chức năng quản lý nhà nước chưa thường xuyên, sâu sát và toàn diện.

Hệ thống theo dõi, kiểm soát và đánh giá là yêu cầu quan trọng trong tổ chức thực hiện chất lượng DVHCC cung cấp cho công dân. Về cơ bản, mục tiêu của hệ thống nhằm: (i) Hướng dẫn việc thực hiện chất lượng; (ii) Cho biết phải so sánh các kết quả thực tế với các kết quả kỳ vọng như thế nào và (iii) Gợi ý các cách sửa sai, điều chỉnh cần thực hiện khi tổ chức không chấp nhận được sự khác biệt giữa kết quả thực tế và kỳ vọng. Chính vì vậy, vấn đề thiết lập hệ thống theo dõi, kiểm soát và đánh giá có ý nghĩa quan trọng đối với việc nâng cao chất lượng DVHCC.

Thứ ba, về nhận thức của công chức, viên chức đối với việc nâng cao chất lượng DVHCC. Nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức về những yêu cầu mới đặt ra đối với công tác CCHC chưa đầy đủ, còn đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, nhất là những việc khó, nổi cộm, bức xúc. Việc xem xét, xử lý trách nhiệm đối với các trường hợp sai phạm còn thiếu kiên quyết.

Theo quan điểm của chủ nghĩa duy vật biện chứng, nhận thức là một quá trình phức tạp, nó được bắt đầu từ việc xem xét hiện tượng một cách trực tiếp, tích cực, sáng tạo và dựa trên cơ sở thực tiễn. Qui trình logic cho thấy, nhận thức thường đi trước hành động. Thực tế cho thấy, chất lượng DVHCC quyết định sự hài lòng của người dân đối với các cơ quan quản lý nhà nước các cấp. Tuy nhiên, chất lượng DVHCC chỉ có thể được đảm bảo và cải thiện khi cán bộ, công chức, viên chức có nhận thức đúng đắn. Vì lý do này, để nâng cao chất lượng DVHCC không thể không thay đổi nhận thức của những người cung cấp dịch vụ.

CHƯƠNG 4

QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

4.1. Bối cảnh và định hướng phát triển dịch vụ hành chính công trong quản lý kinh tế đến năm 2030

4.1.1. Bối cảnh phát triển

Khu vực công của các nước phát triển cũng như đang phát triển đều đứng trước những thách thức lớn từ xu hướng toàn cầu hoá, sự tiến bộ vượt bậc của khoa học - công nghệ, mối quan hệ ngày càng đa dạng, phức tạp giữa chính trị – hành chính – thị trường, sự phát triển của kinh tế tri thức và trình độ dân trí được nâng cao về mọi mặt. Căn cứ vào đặc trưng thể chế nhà nước và đặc thù chính trị – kinh tế - xã hội trong từng giai đoạn phát triển mà hành chính công mỗi nước có những nét riêng. Tính thích ứng của hành chính công với điều kiện cụ thể của mỗi quốc gia là yếu tố quan trọng để nâng cao hiệu quả quản lý. Nền hành chính phát triển luôn đề cao mục tiêu hiệu quả của hoạt động quản lý kinh tế.

Các nền hành chính chịu nhiều sức ép về hiệu quả sử dụng nguồn lực nhà nước và sự cạnh tranh để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công dân cả về số lượng và chất lượng dịch vụ. Tiến trình thực hiện kinh tế thị trường định hướng XHCN và mở rộng hội nhập kinh tế quốc tế ở nước ta đòi hỏi sự thay đổi vai trò điều hành của Nhà nước.

Xây dựng chính phủ kiến tạo là nhiệm vụ mới hiện nay. Theo nguyên Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng (2014), phát huy quyền làm chủ của nhân dân là điều quan trọng nhất của “Nhà nước kiến tạo”. Chức năng cốt lõi của Nhà nước là phục vụ chứ không phải cai trị. Nguyễn Đình Cung (2017) cho rằng, quản lý Nhà nước phải vì phát triển, phục vụ phát triển và đáp ứng yêu cầu phát triển. Có thể khái quát những đặc trưng chủ yếu của nhà nước kiến tạo như sau (Lê Minh Quân, 2017): (i) Nhà nước xây dựng chiến lược, tạo dựng môi trường và điều kiện cho phát triển xã hội; (ii) Nhà nước dự báo, chia sẻ và hướng dẫn trong phát triển xã hội; (iii) Nhà nước tiết kiệm và mang tinh thần kinh doanh trong quản lý phát triển xã hội; (iv)

Nhà nước tinh gọn, minh bạch và hiệu lực, hiệu quả đối với phát triển xã hội; (v) Nhà nước phát triển và trọng dụng nhân tài.

Trong bối cảnh hiện mới, Nhà nước phải vận dụng các yếu tố cạnh tranh tích cực của thương trường, những nội dung văn hoá doanh nghiệp phù hợp, phương pháp quản lý linh hoạt và cách thức sử dụng ngân sách một cách kinh tế, hiệu quả của khu vực tư vào các lĩnh vực công vụ, nhưng không làm lu mờ tính công quyền, tính thứ bậc và chức năng phục vụ công vụ của nền hành chính.

Theo cách tiếp cận quản lý công, nền hành chính hiện đại không đòi hỏi phải xây dựng một hệ thống quy chế nghiêm ngặt, cứng nhắc mà thay vào đó là những cơ chế mềm dẻo, linh hoạt, thích nghi với những biến đổi của tình hình phát triển kinh tế – xã hội. Đây chính là việc phi quy chế hoá các thể chế pháp luật, thủ tục hành chính đã trở nên rườm rà, phức tạp, khó áp dụng.

Thực vậy, hành chính công và quản lý kinh tế là hai phạm trù gắn kết chặt chẽ. Ở tầm vĩ mô, quản lý kinh tế là hoạch định chính sách, ban hành các thể chế kinh tế phù hợp, xây dựng bộ máy quản lý chuyên nghiệp và phá bỏ những rào cản gây trở ngại đến quá trình kinh doanh. Hành chính công là một thiết chế để thực hiện quyền hành pháp, đưa pháp luật vào cuộc sống và quản lý các lĩnh vực đời sống xã hội. Trong lĩnh vực kinh tế, đó là các nhiệm vụ quản lý Nhà nước, bảo đảm cho nền kinh tế tăng trưởng cao, ổn định, phát triển đúng hướng. Như vậy, ở tầm độ vĩ mô, quản lý kinh tế và hành chính công đã hoà quyện, gắn bó tương hỗ với nhau (Phạm Đức Toàn, 2013). Nội dung tổng thể của CCHC phải gắn với mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, theo một chiến lược toàn diện, nhất quán, có sự chỉ đạo thống nhất từ trung ương tới cơ sở, với bước đi vững chắc, có trọng tâm. Đẩy mạnh CCHC không chỉ để hoàn thiện nền hành chính nhằm thích ứng với kinh tế thị trường mà còn phải tạo động lực đổi mới kinh tế, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý kinh tế. Một cách cụ thể, nâng cao CLDVHCC phải gắn với đổi mới kinh tế, giúp Nhà nước thực hiện tốt các chức năng quản lý kinh tế.

4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ hành chính công trong quản lý kinh tế đến năm 2030

Ngay từ 2011, Nghị quyết số 30c/NQ-CP về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 đã nêu ra một số nội dung quan trọng về phát triển DVHCC.

Về cải cách thủ tục hành chính: (i) Cắt giảm và nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trong tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân, doanh nghiệp; (ii) Công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính bằng các hình thức thiết thực và thích hợp; thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước; duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; (iii) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

Về cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước: (i) Điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, đơn vị nhằm khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; chuyển giao những công việc mà cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ đảm nhận; (ii) Tổng kết, đánh giá mô hình tổ chức và chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương nhằm xác lập mô hình tổ chức phù hợp, bảo đảm phân định đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, sát thực tế, hiệu lực, hiệu quả; xây dựng mô hình chính quyền đô thị và chính quyền nông thôn phù hợp; (iii) Tiếp tục đổi mới phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước; thực hiện thống nhất và nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tập trung tại bộ phận tiếp nhận, trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020; (iv) Cải cách và triển khai trên diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; chất lượng dịch vụ công từng bước được nâng cao.

Về hiện đại hóa hành chính: (i) Ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân, đặc

biệt là trong hoạt động dịch vụ hành chính công; (ii) Thực hiện có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng trong các cơ quan hành chính nhà nước.

Báo cáo của Ban chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ (2016) đã đề phương hướng cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 như sau:

*** Mục tiêu**

- Tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ, đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước trong giai đoạn II (2016 - 2020). Trong đó, tập trung thực hiện các trọng tâm cải cách hành chính là: Cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công.

- Khắc phục những tồn tại, hạn chế, bất cập trong quá trình triển khai thực hiện giai đoạn 2011 - 2015 của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

- Gắn kết công tác cải cách hành chính của các bộ, các tỉnh; tăng cường trách nhiệm của các cá nhân, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính. Nâng cao chất lượng, hiệu quả của cải cách hành chính để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước đến năm 2020.

*** Yêu cầu**

- Nâng cao chất lượng toàn diện triển khai cải cách hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp từ Trung ương tới địa phương đáp ứng yêu cầu của thời kỳ mới.

- Gắn kết chặt chẽ trong cải cách hành chính với việc triển khai các nhiệm vụ, đề án, dự án; có sự chỉ đạo, phối hợp giữa các bộ, các tỉnh thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 chất lượng, hiệu quả trên cơ sở thực

hiện các nội dung về giải pháp, kinh phí và trách nhiệm thực hiện được quy định tại Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

- Đôn đốc triển khai có kết quả các nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 bảo đảm nâng cao năng lực, kỹ năng thực thi công vụ được giao; ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp; gắn cải cách hành chính với cải cách lập pháp, tư pháp; cải thiện toàn thể môi trường đầu tư, kinh doanh.

- Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước tại các bộ, các tỉnh trong quá trình triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Kế thừa và phát huy những kinh nghiệm tốt trong cải cách hành chính ở trong nước giai đoạn vừa qua, đồng thời chủ động nghiên cứu kinh nghiệm tiên tiến của các nước áp dụng phù hợp vào thực tiễn của Việt Nam.

4.2. Định hướng phát triển thủ đô và những cơ hội, thách thức đối với nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới năm 2030

4.2.1. Định hướng phát triển Thủ đô và phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội

4.2.1.1. Định hướng phát triển Thủ đô

Định hướng trọng tâm phát triển Thủ đô 5 năm (2015 – 2020) đã nhấn mạnh: “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân và cơ quan hành chính các cấp. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính”.

Trong giai đoạn 2016-2020, TP Hà Nội tập trung thực hiện mục tiêu tổng quát:

- Huy động mọi nguồn lực, đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới, sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa; xây dựng Thủ đô ngày càng giàu đẹp, văn minh, hiện đại.

- Cơ cấu kinh tế tiếp tục chuyển dịch theo hướng: dịch vụ - công nghiệp - nông nghiệp, có nhiều sản phẩm với hàm lượng công nghệ, giá trị gia tăng và sức cạnh tranh cao.

- Kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội ngày càng đồng bộ, hiện đại, môi trường bền vững.

- Văn hóa - xã hội, giáo dục và đào tạo, y tế, khoa học và công nghệ tiếp tục phát triển; an sinh xã hội được bảo đảm, đời sống nhân dân ngày càng được cải thiện và nâng cao; quốc phòng - an ninh được củng cố vững chắc; quan hệ đối ngoại được mở rộng, nâng cao vị thế và uy tín của Thủ đô.

- Phát huy vai trò đầu tàu, trung tâm phát triển của Vùng đồng bằng sông Hồng và cả nước.

4.2.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội

- Xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả; tổ chức bộ máy các cơ quan thực hiện chức năng quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn TP. Hà Nội theo tinh thần “tinh gọn, thống nhất, đồng bộ và hiệu quả”.

- Đẩy mạnh CCTTHC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn TP. Hà Nội theo hướng bảo đảm công khai, minh bạch, giảm thiểu thời gian và chi phí.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ cung ứng các DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn TP. Hà Nội, từ cấp thành phố đến quận/ huyện, phường/ xã với số lượng và cơ cấu hợp lý. Đội ngũ này phải có đủ trình độ, phẩm chất và năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn TP. Hà Nội trên các phương diện chủ yếu: sự đồng cảm, năng lực phục vụ, phương diện hữu hình...nhằm nâng cao mức độ đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân dân, doanh nghiệp, tổ chức sử dụng DVHCC.

4.2.2. Những thuận lợi và khó khăn đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới.

4.2.2.1. Thuận lợi

Kinh tế Việt Nam đã cho thấy những diễn biến tích cực trong khoảng 2 năm gần đây khi hoạt động sản xuất công nghiệp tăng trưởng nhanh và thị trường tài sản ấm lên. Xu hướng tích cực sẽ vẫn là yếu tố chủ đạo trong năm 2016, cũng như trong giai đoạn trung hạn 2016-2020. Có thể nhận định một chu kỳ phát triển kinh tế mới đang bắt đầu, kế thừa cả những yếu tố tích cực và tiêu cực của chu kỳ trước. Chu kỳ kinh tế 2016-2020 được thừa hưởng nền tảng vĩ mô tương đối ổn định, lạm phát

thấp và nền kinh tế không bị ảnh hưởng nhiều bởi yếu tố dòng vốn nóng như các quốc gia trong khu vực (Viện Nghiên cứu Kinh tế và Chính sách, 2016).

Việt Nam đã và đang tập trung triển khai các giải pháp đề ra cho giai đoạn 2016 – 2020 của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước, đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức theo Đề án 1557 của Chính phủ. Các nội dung cải cách được triển khai theo đúng quan điểm lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng, Chính phủ, phù hợp với thực tiễn trong nước và xu hướng quốc tế. Thời gian tới, để có thể xây dựng Chính phủ minh bạch, liêm chính, gần dân, năng động, kiến tạo phát triển, cần tiếp tục tập trung hoàn thiện thể chế, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, tạo thuận lợi cho xã hội, các doanh nghiệp, tổ chức ngoài khu vực nhà nước đảm đương những việc có thể thực hiện hiệu quả hơn các cơ quan, tổ chức nhà nước.

Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 63/CP-NQ ngày 22 tháng 7 năm 2016 về Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết của Quốc hội về Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2016 – 2020. Nghị quyết đã nêu ra một trong những nhiệm vụ chủ yếu: “Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, phân loại dịch vụ công theo mức độ thiết yếu của từng loại dịch vụ, bảo đảm việc tổ chức và cung ứng dịch vụ công, chuyển từ vai trò cung ứng trực tiếp sang kiến tạo và hỗ trợ thị trường dịch vụ công phát triển. Cơ cấu lại các đơn vị sự nghiệp công, giao quyền tự chủ phù hợp, nâng cao năng lực quản trị, hiệu quả hoạt động”.

Để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và bảo đảm quyền tự do, dân chủ của người dân trong phát triển kinh tế - xã hội. Nghị quyết cụ thể một số nội dung quan trọng. *Thứ nhất*, tiếp tục triển khai thực hiện toàn diện và hiệu quả Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020. Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra cải cách hành chính. *Thứ hai*, triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử theo Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ. Theo đó đẩy nhanh việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý hành chính và sử dụng

có hiệu quả trong công tác chỉ đạo, điều hành của Chính phủ và giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp; đẩy mạnh phát triển dịch vụ công trực tuyến và có giải pháp khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng; bảo đảm hiệu quả, kịp thời, công khai, minh bạch trong thực thi công vụ, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công. *Thứ ba*, tăng cường công tác đào tạo, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, năng lực công tác, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao. Tiếp tục thực hiện tinh giản biên chế gắn với cải cách tiền lương. *Thứ tư*, xây dựng bộ máy nhà nước tinh gọn, trong sạch, vững mạnh, hạn chế tình trạng phân tán chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan nhà nước nhằm nâng cao hiệu lực hiệu quả quản lý nhà nước. rà soát và điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ của Nhà nước, của các bộ, cơ quan ngang bộ theo hướng loại bỏ các chức năng, nhiệm vụ không phù hợp với yêu cầu quản lý nhà nước trong nền kinh tế thị trường, giảm thiểu can thiệp bằng mệnh lệnh hành chính. *Thứ năm*, cải cách, đơn giản hoá tất cả các thủ tục hành chính, nhất là thủ tục hành chính liên quan đến người dân, doanh nghiệp; tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, trong đó chú trọng việc thẩm định, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước từ Trung ương đến địa phương, bãi bỏ các thủ tục hành chính gây trở ngại cho phát triển sản xuất, kinh doanh. Nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Những thuận lợi trong việc nâng cao chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội còn bắt nguồn từ kết quả của đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức. *Thứ nhất*, đã có sự phân định khá rõ về trách nhiệm, thẩm quyền quản lý đội ngũ cán bộ, công chức hành chính của Thủ tướng Chính phủ, của các bộ và chính quyền địa phương theo Luật, trong đó cũng làm rõ thẩm quyền và trách nhiệm của người đứng đầu các đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công được nâng cao đáng kể phù hợp với các cơ chế đã có về quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công. *Thứ hai*, có sự phân biệt rõ hơn đội ngũ cán bộ, công chức trong hệ thống chính. Trên cơ sở đó đã xác định những yêu cầu, tiêu chuẩn về trình độ, năng lực phẩm chất, cơ chế quản lý và chế

độ, chính sách đãi ngộ thích hợp. *Thứ ba*, đã tiến hành rà soát, đánh giá lại hệ thống các tiêu chuẩn chức danh công chức hiện có để từ đó có những điều chỉnh cũng như ban hành mới một số chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch công chức, viên chức. *Thứ tư*, thay đổi cơ bản trong chế độ tuyển dụng cán bộ, công chức theo hướng chuyển từ xét tuyển sang thi tuyển chung bắt buộc với công chức, còn viên chức sự nghiệp được áp dụng cả 2 hình thức là thi tuyển và xét tuyển theo chế độ hợp đồng. *Thứ năm*, việc thi nâng ngạch đối với chuyên viên, chuyên viên chính, chuyên viên cao cấp và các ngạch tương đương có nhiều cải tiến góp phần nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức.

Bên cạnh những kết quả đạt được về đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức, nhà nước đã thực hiện cải cách tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ cán bộ, công chức đã có những cải cách bước đầu, góp phần ổn định đời sống của cán bộ, công chức. Đồng thời, đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức bao gồm đổi mới nội dung chương trình theo hướng chuẩn hoá các chương trình đào tạo cho từng loại đối tượng chuyên viên cao cấp, chuyên viên chính, chuyên viên, chương trình đào tạo tiền công vụ, chương trình bồi dưỡng Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. Đồng thời, trong quá trình thực hiện đã có sự đổi mới về phương thức, phương pháp đào tạo, bồi dưỡng. Đã có sự phân công giữa các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức phù hợp với điều kiện, năng lực của các đơn vị.

4.2.2.2. *Thách thức*

Các hệ thống công vụ đã và đang đứng trước những yêu cầu cải cách mới khi chính phủ không chỉ phải phản hồi với những thay đổi trong môi trường toàn cầu mà còn phải đáp ứng nhu cầu chủ động, tích cực từ phía công dân. Nhiều nước dịch chuyển hệ quy chiếu về mối quan hệ giữa Nhà nước và người dân theo hướng lấy công dân làm trung tâm, đề cao mối quan hệ qua lại, bình đẳng, cùng tham gia trong hoạch định chính sách, quản lý nhà nước và cung ứng dịch vụ công

Quá trình toàn cầu hóa ngày càng đặt ra yêu cầu đối với các chính phủ phải đối diện với những vấn đề phức hợp, liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp, nhiều quốc gia, chẳng hạn như tính thiếu ổn định kinh tế, biến đổi khí hậu và nhập cư. Sự tiến bộ của khoa học công nghệ và việc sử dụng rộng rãi internet giúp công dân

nâng cao nhận thức, yêu cầu cao hơn, giám sát kỹ lưỡng hơn đối với hệ thống công vụ. Do vậy, chính phủ và nền quản trị của nhiều nước trên thế giới đang dịch chuyển hệ quy chiếu, theo hướng từ chú trọng vào công tác kiểm soát, vào tuân thủ quy chế, quy trình sang cách tiếp cận linh hoạt hơn, nhấn mạnh cách thức quản lý định hướng vào kết quả, tạo thuận lợi tối đa cho công dân, xã hội. Các giải pháp đồng bộ để xây dựng hệ thống công vụ chuyên nghiệp, hiệu lực, hiệu quả và thích ứng, đi liền với các nội dung như đổi mới - sáng tạo, chế độ thực tài và nguyên tắc chất lượng được quan tâm lồng ghép trong nhiều cuộc cải cách công vụ.

4.3. Quan điểm và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới năm 2030.

4.3.1. Các quan điểm chỉ đạo sự phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới.

4.3.1.1. Quan điểm thứ nhất: Nâng cao nhận thức về chất lượng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Theo quan điểm của chủ nghĩa duy vật biện chứng, nhận thức là một quá trình phức tạp, nó được bắt đầu từ việc xem xét hiện tượng một cách trực tiếp, tích cực, sáng tạo và dựa trên cơ sở thực tiễn. Theo đó, nhận thức không phải là một quá trình thuần túy trừu tượng hay thuần túy cụ thể. Nó là sự phản ánh vào ý thức những hoạt động thực tiễn của con người, dưới dạng ý niệm và biểu tượng. Vượt ra ngoài giới hạn của hoạt động thực tiễn sẽ không có quá trình nhận thức.

Qui trình logic cho thấy, nhận thức thường đi trước hành động. Trong một số trường hợp, có thể hành động diễn ra trước nhận thức, nhưng thường đó là nhận thức bị động.

Trong các chương trước, luận án đã cho thấy vai trò và tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công đối với tất cả các đơn vị hành chính của TP Hà Nội.

Tuy nhiên, quá trình cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công chỉ có thể thành công chỉ khi tất cả các đơn vị hành chính cấp phường, xã, quận và thành phố

có nhận thức chủ động và đúng đắn về chất lượng dịch vụ hành chính công, về sự hài lòng của người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính.

Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của xây dựng VHDN cần phải được thực hiện đối với tất cả các thành viên của doanh nghiệp: người lãnh đạo, nhà quản lý, nhân viên và người lao động. Tuy nhiên, sự nhận thức của người lãnh đạo có vai trò tiên quyết. Lãnh đạo của doanh nghiệp phải nhận thức được sự cần thiết phải thay đổi văn hóa tổ chức để phù hợp với thay đổi của môi trường bên ngoài.

4.3.1.2. Quan điểm thứ hai: Thực hiện quản lý chất lượng đồng bộ trong cung cấp dịch vụ hành chính công

TQM là một hệ thống có hiệu quả, thống nhất cả hoạt động của những bộ phận khác nhau trong một tổ chức chịu trách nhiệm triển khai các tham số chất lượng, duy trì mức chất lượng đã đạt được, nâng cao để đảm bảo sản xuất và sử dụng sản phẩm, dịch vụ một cách kinh tế nhất, thoả mãn hoàn toàn yêu cầu của người tiêu dùng, khách hàng.

Quan điểm về thực hiện quản lý chất lượng đồng bộ có thể được biểu hiện ở một số nội dung cơ bản sau: (i) Chất lượng là số một, là hàng đầu; (ii) Định hướng không phải vào người sản xuất mà vào người tiêu dùng; (iii) Sự quản lý phải dựa trên tinh thần nhân văn; (iv) Tính đồng bộ trong quản lý chất lượng và (v) Đảm bảo thông tin và xem thống kê là một công cụ quan trọng.

Quan điểm về thực hiện quản lý chất lượng đồng bộ cần đáp ứng một số yêu cầu cơ bản sau: (i) Có sự tham gia của mọi cấp, mọi đơn vị chức năng; (ii) Có sự tham gia của mọi công chức, viên chức và mọi thành viên trong đơn vị; (iii) Việc quản lý chất lượng được bắt đầu từ việc đào tạo cán bộ, công chức và kết thúc bằng việc đào tạo cán bộ, công chức; (iv) Quản lý toàn diện chất lượng phải quan tâm tới các hoạt động chi phí, thời gian phục vụ và điều kiện chuyển giao dịch vụ....(v) Quản lý chất lượng luôn luôn được hiểu là quản lý chất lượng và dịch vụ; (vi) Quản lý chất lượng đồng bộ còn bao gồm các vấn đề tổ chức việc hoạt động có hiệu quả và (vii) Quản lý chất lượng đồng bộ bao gồm việc đảm bảo chất lượng, nâng cao và cải tiến chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

4.3.1.3. Quan điểm thứ ba: Hệ thống cung cấp DVHCC phải vừa đảm bảo đồng thời và hài hòa nhiều mục tiêu khác nhau.

Cung cấp dịch vụ HCC phải đảm bảo đồng thời tính chuyên nghiệp, nguyên tắc thực tài, hướng tới các giá trị phục vụ công; đảm bảo cung ứng hiệu quả hàng hóa, dịch vụ công đến công dân, bao gồm những người nghèo, nữ giới, dân tộc thiểu số, người có hoàn cảnh thiết thòi; đồng thời, đảm bảo tăng cường quyền năng của công dân, giúp họ chủ động tham gia và tham gia thực sự bình đẳng trong quá trình hoạch định chính sách và quản lý hành chính công. Do vậy, cùng với việc tăng cường năng lực bộ máy hành chính, nâng cao trách nhiệm giải trình bên trong, tạo động lực cho công chức tận tâm tận lực phục vụ đất nước, phụng sự nhân dân, nhiều nước quan tâm nâng cao trách nhiệm giải trình với bên ngoài (với xã hội và công dân), thông qua việc thể chế hóa và áp dụng các nguyên tắc công khai, minh bạch, công bằng, chung tay quản lý và cung ứng dịch vụ công; xây dựng hệ thống thông tin, dữ liệu quản lý, xây dựng chính phủ điện tử; Hiến chương Công dân; kiểm toán xã hội; các cơ chế phân cấp phân quyền; áp dụng mô hình đối tác công tư (PPP) và ký hợp đồng cung ứng dịch vụ với bên ngoài...

Trên đây là những quan điểm riêng của tác giả. Việc theo đuổi các quan điểm này cho phép các giải pháp đề xuất bảo đảm tính thống nhất và xuyên suốt trong toàn bộ quá trình ban hành và thực hiện các chính sách quản lý kinh tế, quản lý hành chính nhằm nâng cao CLDVHCC.

4.3.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội đến năm 2025, tầm nhìn 2030.

4.3.2.1. Mục tiêu tổng thể

Một trong ba khâu đột phá mà TP Hà Nội cần thực hiện là: Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo bước chuyển biến mạnh về kỷ luật, kỷ cương, ý thức, trách nhiệm, chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; cải thiện môi trường đầu tư, thúc đẩy, nâng cao hiệu quả đầu tư và sản xuất kinh doanh trên địa bàn Thủ đô.

Mục tiêu trên được biểu hiện ở một số nội dung chủ yếu như sau. Thứ nhất, xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh trong nhận thức và hành động của cả hệ thống chính trị từ Thành phố đến cơ sở về CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác lãnh đạo, điều hành quản lý trên địa bàn, tạo thuận lợi tối đa phục vụ nhân dân, tổ chức và doanh

nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội Thủ đô. Thứ hai, trọng tâm CCHC là cải cách TTHC, đảm bảo tính công khai, minh bạch, giảm thiểu thời gian và chi phí tuân thủ TTHC; tổ chức bộ máy các cơ quan được kiện toàn, sắp xếp theo hướng tinh gọn, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả; cải cách chế độ công vụ, công chức theo hướng xác định rõ trách nhiệm người đứng đầu cấp ủy và chính quyền các cấp; tăng cường ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý nhà nước và cung ứng dịch vụ công. Thứ ba, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đồng bộ, thực sự trong sạch, vững mạnh, có đủ trình độ, phẩm chất, đạo đức và năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, trọng tâm là tạo bước chuyển mạnh về kỷ luật, kỷ cương, ý thức, trách nhiệm, chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

4.3.2.2. Mục tiêu cụ thể

a/ Về cải cách thủ tục hành chính

- Đến cuối năm 2017, cung cấp từ 40% - 50% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; đến năm 2020 cung cấp từ 70% - 80% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại tất cả các sở, ban, ngành, cấp huyện và cấp xã.

- Đến năm 2018, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ của cơ quan hành chính và giải quyết TTHC đạt trên 80%.

- Đến năm 2019, phần đầu 25% số lượng TTHC được tinh gọn, đơn giản hóa về thành phần hồ sơ, quy trình, rút ngắn thời gian và tiết giảm chi phí tuân thủ TTHC, tập trung vào các nhóm TTHC về đầu tư, xây dựng, du lịch, đất đai, hạ tầng kỹ thuật đô thị, đường bộ, lưu thông hàng hóa và tiêu dùng, xuất bản, báo chí, viễn thông, văn hóa, thể thao...

- Đến năm 2020, 100% các TTHC có liên quan đến tổ chức và cá nhân được thực hiện thông qua cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; được chuẩn hóa, kịp thời công bố, công khai trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và niêm yết đồng bộ, thống nhất tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC. Phần đầu 100% số lượng hồ sơ hành chính được giải quyết đúng hạn hoặc trước hạn.

Nhiệm vụ trọng tâm:

- Tiếp tục rà soát các quy định về TTHC theo hướng rút ngắn quy trình xử lý, giảm số lượng và đơn giản hóa nội dung hồ sơ, giảm thời gian và chi phí thực hiện; ưu tiên các TTHC phục vụ hội nhập quốc tế, khởi sự doanh nghiệp, đời sống dân

sinh, các lĩnh vực về tài chính, đầu tư, đất đai, xây dựng, thuế, hải quan, xuất nhập khẩu, quản lý thị trường, y tế, chính sách người có công, phòng cháy chữa cháy.

- Tập trung cải cách TTHC trong nội bộ các cơ quan hành chính. Xây dựng quy trình, quy chế phối hợp liên thông nhằm giải quyết các công việc liên quan đến trách nhiệm của các sở, ngành, cấp huyện, cấp xã.

- Quy định cơ chế một cửa trong việc cung cấp các dịch vụ công tại các đơn vị sự nghiệp công lập và doanh nghiệp nhà nước. Đẩy mạnh rà soát, công bố, công khai các dịch vụ công tại các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước nhằm nâng cao tính minh bạch và khả năng tiếp cận dịch vụ công của người dân.

- Đẩy nhanh tiến độ xây dựng cơ sở dữ liệu dùng chung; các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu cốt lõi (dân cư, qui hoạch, đất đai, tài nguyên, doanh nghiệp, tài chính, bảo hiểm...) và chuyên ngành (giáo dục, y tế, giao thông; lao động, tư pháp...) làm cơ sở áp dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

b/ Về cải cách tổ chức bộ máy hành chính

- Đến năm 2017, tất cả các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố và UBND cấp huyện được rà soát, kiện toàn tổ chức bộ máy về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện.

- Đến năm 2017, hoàn thành việc xác định vị trí việc làm để làm căn cứ xác định biên chế phù hợp; gắn với triển khai thực hiện Nghị quyết “Về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố”.

- Đến năm 2018, UBND các quận, huyện, thị xã ban hành Chỉ số CCHC áp dụng đối với UBND cấp xã; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đạt yêu cầu hiện đại theo quy định của Bộ Nội vụ và Thành phố.

Nhiệm vụ trọng tâm:

- Triển khai quyết liệt việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy theo Nghị định số 24/2014/NĐ-CP, Nghị định số 37/2014/NĐ-CP của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện.

- Khẩn trương rà soát, sắp xếp lại các đơn vị sự nghiệp thuộc Thành phố và cấp huyện (đặc biệt là các ban quản lý dự án đầu tư xây dựng) khắc phục tình trạng cát cứ, phân tán nguồn lực đầu tư từ ngân sách nhà nước.

- Phân cấp, ủy quyền hợp lý, rành mạch trên cơ sở xác định rõ nhiệm vụ, thẩm quyền, trách nhiệm của mỗi cấp, mỗi ngành đảm bảo công khai, minh bạch. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của tập thể, cá nhân sau phân cấp, ủy quyền.

c/ Về nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

- Đến cuối năm 2017, cung cấp, trang bị đầy đủ cho cán bộ, công chức, viên chức, công chức cấp xã máy vi tính, hòm thư điện tử, phần mềm quản lý văn bản, hồ sơ.

- Đến năm 2018, toàn bộ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức được đào tạo, bồi dưỡng đáp ứng tiêu chuẩn trước khi được bổ nhiệm vào ngạch; bổ nhiệm chức vụ lãnh đạo, quản lý; được cập nhật, bồi dưỡng kiến thức về pháp luật, kỹ năng, phương pháp thực thi công vụ, đặc biệt là kỹ năng sử dụng và ứng dụng CNTT.

- Đến cuối năm 2020, tỷ lệ tinh giản biên chế tối thiểu đạt 10% biên chế Thành ủy, UBND Thành phố giao năm 2015 theo thẩm quyền.

Nhiệm vụ trọng tâm:

- Thực hiện nghiêm túc, đồng bộ và có hiệu quả việc tinh giản biên chế, cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

- Hoàn thiện đề án vị trí việc làm tại các cơ quan hành chính. Xây dựng và hoàn thành đề án vị trí việc làm tại các đơn vị.

- Xây dựng, rà soát, bổ sung và hoàn thiện các văn bản quy định, hướng dẫn về quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

- Chuẩn hóa các chức danh cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp. Đổi mới phương thức tuyển dụng cán bộ, công chức, viên chức. Đổi mới nội dung, quy trình, phương pháp, nâng cao chất lượng công tác đánh giá, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức.

- Thí điểm thi tuyển một số chức danh lãnh đạo, quản lý; nhân rộng phương thức thi tuyển công chức qua phần mềm máy tính.

- Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các đề án về: Đào tạo cán bộ nguồn của Thành phố; Đào tạo cán bộ nguồn lãnh đạo, quản lý chuyên ngành; Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao Thành phố giai đoạn 2016-2020; Đào tạo kỹ năng quản lý và sử dụng, ứng dụng CNTT.

- Đòi mới công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật cán bộ, công chức theo các tiêu chí cụ thể, gắn với chất lượng, hiệu quả công việc.

- Nghiên cứu, triển khai chính sách hỗ trợ, đãi ngộ để tăng thu nhập (ngoài lương) cho cán bộ, công chức, viên chức bảo đảm yên tâm công tác.

- Trang bị cho cán bộ, công chức, viên chức có đủ phương tiện, công cụ để làm việc có hiệu quả và chất lượng.

- Công khai, minh bạch các hoạt động thực thi công vụ. Tăng cường công tác quản lý, kiểm tra, giám sát cán bộ, công chức, viên chức. Xử lý nghiêm tập thể, cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra sai phạm trong thực hiện nhiệm vụ.

d/ Về hiện đại hóa hành chính và ứng dụng CNTT

- Đến năm 2017, toàn bộ các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan Đảng, nhà nước, MTTQ và tổ chức chính trị - xã hội được giao dịch hoàn toàn dưới dạng điện tử.

- Đến năm 2018, tất cả các xã, phường, thị trấn được kết nối mạng diện rộng của Thành phố; có Trang thông tin điện tử (sub-portal) trên cổng thông tin của quận, huyện, thị xã.

- Đến năm 2018, các cơ quan hành chính từ Thành phố đến cơ sở thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn mới ISO 9001:2015; 100% các cơ quan, đơn vị hành chính thực hiện quy trình hóa việc giải quyết công việc theo hướng ứng dụng CNTT kết hợp với hệ thống quản lý chất lượng ISO điện tử.

- Đến năm 2019, hoàn thành kế hoạch đầu tư xây dựng mới, nâng cấp, cải tạo, sửa chữa trụ sở cấp xã trên địa bàn Thành phố đạt chuẩn theo quy định.

Nhiệm vụ trọng tâm:

- Tập trung đầu tư đồng bộ, thống nhất, dứt điểm phương tiện, máy vi tính, phần mềm cho các cơ quan từ Thành phố đến xã, phường, thị trấn để phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Xây dựng Trung tâm dữ liệu Thành phố; thực hiện việc tích hợp cơ sở dữ liệu về dân cư, kiến trúc, quy hoạch, đầu tư, hạ tầng kỹ thuật đô thị (điện, cấp thoát nước...) để phục vụ chính quyền điện tử. Triển khai cơ sở dữ liệu dân cư và dịch vụ công theo lộ trình; hoàn thành việc lắp đặt mạng, lắp đặt thiết bị đào tạo cơ bản, đào tạo sử dụng phần mềm tại tất cả các xã, phường, thị trấn.

- Nghiên cứu, triển khai hình thức thuê doanh nghiệp CNTT thực hiện dịch vụ cho thuê từng phần hoặc thuê trọn gói (phần cứng, phần mềm, đường truyền, giải pháp) để cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Rà soát và vận hành hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại tất cả các cơ quan, đơn vị theo hướng ứng dụng CNTT (ISO điện tử).

- Tiếp tục đầu tư xây dựng trụ sở, cung cấp trang thiết bị đồng bộ, hiện đại cho các xã, phường, thị trấn đáp ứng yêu cầu CCHC.

4.4. Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn đến năm 2025

4.4.1. Nhóm các giải pháp liên quan đến các thành tố của mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn Hà Nội

4.4.1.1. Nguyên tắc chung

Một cách tổng thể, cả 3 yếu tố của mô hình nghiên cứu là năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương diện hữu hình đều là các bộ phận cấu thành của năng lực hành chính quốc gia. Đó là khả năng thực hiện chức năng quản lý xã hội và phục vụ nhân dân của bộ máy hành chính. Các yếu tố cấu thành năng lực của nền hành chính nhà nước gồm: 1/ Hệ thống tổ chức hành chính được thiết lập trên cơ sở phân định rành mạch chức năng, thẩm quyền giữa các cơ quan, tổ chức, các cấp trong hệ thống hành chính; 2/ Hệ thống thể chế, thủ tục hành chính được ban hành có căn cứ khoa học, hợp lý, tạo nên khuôn khổ pháp lý và cơ chế vận hành đồng bộ, nhịp nhàng, nhanh nhạy, thông suốt của bộ máy hành chính nhà nước; 3/ Đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất chính trị, phẩm chất đạo đức, trình độ và kỹ năng hành chính với cơ cấu, chức danh, tiêu chuẩn đáp ứng các yêu cầu cụ thể của việc thực thi công vụ; 4/ Tổng thể các điều kiện vật chất, kỹ thuật, tài chính cần và đủ để đảm bảo cho hoạt động công vụ có hiệu quả. Năng lực của nền hành chính nhà nước phụ thuộc vào chất lượng của các yếu tố trên.

Các giải pháp dưới đây chỉ tập trung đề cập đến yếu tố con người (năng lực chuyên môn và thái độ, văn hóa phục vụ) và phương diện hữu hình hình (cơ sở vật chất, hệ thống thông tin). Cơ sở đề xuất các giải pháp này khung lý thuyết về CLDVHCC và thực trạng về CLDVHCC trên địa bàn Hà Nội thời gian qua.

4.4.1.2. Giải pháp về “Sự đồng cảm”

Ở khía cạnh cung cấp DVHCC, sự đồng cảm có thể được hiểu như là các cán bộ, công chức, viên chức “biết” rung cảm trước những yêu cầu, lo lắng... của người dân, hiểu và cảm thông với những mong muốn của họ và luôn đặt mình trong hoàn cảnh của người dân để nhìn nhận vấn đề, từ đó thể hiện thái độ quan tâm của mình. Sự đồng cảm cũng được xem như là một yếu tố của năng lực phục vụ xét về khía cạnh tâm lý. Đồng cảm làm cho người cung cấp DVHCC sẵn sàng chia sẻ là cùng người người dân về những mong đợi của họ trong quá trình tiếp xúc và chuyển giao DVHCC; sẵn sàng có mặt khi người dân cần mình, không tỏ thái độ vô cảm, thờ ơ trước những lo lắng, băn khoăn của người dân. Một cách tổng quát, sự đồng cảm là thái độ và trách nhiệm đối với khách hàng, công việc, đồng nghiệp và tổ chức. Do lĩnh vực cung cấp DVHCC gần như độc quyền nên sự đồng cảm của công chức, viên chức đối với người dân có ảnh hưởng mạnh mẽ đến chất lượng cảm nhận của họ về chất lượng DVHCC. Vì vậy, nâng cao chất lượng DVHCC cần phải làm cho công chức, viên chức đồng cảm với người dân.

Thực chất, sự đồng cảm được biểu hiện ở thái độ phục vụ lịch sự, nhã nhặn và sự quan tâm đến khách hàng. Khoa học hành vi chỉ rằng: Sự nhiệt tình chu đáo khi phục vụ xuất phát từ động lực làm việc và nhận thức của con người. Tác động đến thái độ phục vụ để có được phong cách phục vụ chuyên nghiệp, phục vụ cả bằng khối óc và trái tim, cần cả một quá trình lâu dài. Trong thực tế, đó là xây dựng và phát triển văn hóa tổ chức.

Văn hóa tổ chức được hiểu là toàn bộ những nhân tố văn hóa mà tổ chức làm ra trong quá trình hình thành và phát triển, tạo nên bản sắc của tổ chức, chi phối, tác động tới tình cảm, lý trí và hành vi của tất cả các thành viên trong tổ chức đó. Văn hóa tổ chức là một hệ thống các giá trị, các chuẩn mực, niềm tin của tổ chức chi phối tình cảm, nếp suy nghĩ, hành vi của mọi thành viên của tổ chức; cùng được chia sẻ trong tổ chức và tạo nên nét đặc thù riêng của tổ chức. Văn hóa tổ chức xuất phát từ chính trong tổ chức và cần có cả một quá trình để hình thành.

Một trong những yếu tố cấu thành của văn hóa tổ chức là chuẩn mực đạo đức. Đây là quan niệm của mỗi cá nhân về các giá trị đạo đức. Đó là quan niệm về nhân, nghĩa, lễ, trí, tín về sự bình đẳng, sự thương yêu đùm bọc lẫn nhau. Các yếu tố này thuộc văn hóa dân tộc. Khi hành xử các yếu tố này được coi như yếu tố

đương nhiên trong các mối quan hệ tại tổ chức. Ngoài xã hội cũng như trong mỗi tổ chức, luôn tồn tại các hành động tốt – xấu, vấn đề là tổ chức sẽ thể chế hóa, xây dựng quan điểm chính thức như thế nào và từ đó xây dựng các chuẩn mực đạo đức chính thức cho tổ chức.

Trên thực tế, văn hóa tổ chức tại các cơ quan quản lý nhà nước địa phương được biểu hiện chủ yếu ở văn hóa công sở. Nói cách khác, đó là bề nổi của “tầng băng văn hóa” được quan tâm và dễ nhận biết hơn.

Giải pháp trọng tâm là tuyên truyền, nâng cao nhận thức về văn hóa tổ chức cho cán bộ công nhân viên trong các cơ quan hành chính nhà nước địa phương. Với đặc thù của lĩnh vực dịch vụ hành chính công, việc phát triển văn hóa tổ chức có ảnh hưởng rất lớn đến hình ảnh tổ chức cũng như tạo được niềm tin đối với khách hàng/ công dân. Văn hóa tổ chức không phải là kết quả riêng của lãnh đạo mà là sự chung sức đồng lòng của toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong đơn vị, tạo lập uy tín của tổ chức. Do đó, để phát triển được văn hóa tổ chức thì nhiệm vụ cần thiết là phải tuyên truyền, bồi dưỡng để nâng cao nhận thức về VHTC cho CBCNV. Để nâng cao nhận thức cho CBCNV về VHTC, cần thực hiện những công việc sau.

Thứ nhất, đẩy mạnh công tác đào tạo về VHTC cho CBCNV trong các cơ quan hành chính nhà nước địa phương; thường xuyên phổ biến các tài liệu hướng dẫn triển khai VHTC, triển khai các hoạt động hỗ trợ tổ công tác xây dựng VHTC ở các đơn vị; lấy ý kiến đóng góp của nhân viên để hoàn thiện bộ quy tắc ứng xử, các nội quy, quy định nhằm xây dựng hình ảnh đẹp của công chức về tinh thần trách nhiệm cao, sự tận tâm, tận tụy trong từng công việc và hành động, nhằm giữ gìn, phát huy những giá trị đã có, hướng tới mục tiêu cao nhất là sự hài lòng của công dân. Thứ hai, phải phân công cho cá nhân hoặc bộ phận chịu trách nhiệm về VHTC, cá nhân hay bộ phận này có nhiệm vụ tư vấn cho ban lãnh đạo các giải pháp về phát triển và thực thi VHTC: quy tắc ứng xử nội bộ, quy tắc ứng xử với khách hàng... Cá nhân hay bộ phận này cũng xây dựng các kế hoạch, tổ chức các lớp đào tạo, chương trình VHTC, tổ chức các buổi giao lưu, phổ biến để tuyên truyền các giá trị, chuẩn mực đạo đức mà công chức cần phải có khi phục vụ người dân. Thứ ba, định kì tổ chức các chương trình giao lưu trực tiếp giữa các đơn vị với các chủ đề về VHTC, để nhân viên các đơn vị có cơ hội tiếp xúc, gặp gỡ nhau chia sẻ những kinh nghiệm

trong công việc cũng như trong việc thực thi VHTC tại đơn vị của mình. Thứ tư, cũng có thể sử dụng những câu chuyện kể, huyền thoại, truyền thuyết... như một phương thức hiệu quả để truyền đạt và nuôi dưỡng những giá trị văn hóa chung. Thứ năm, tăng cường tiếp xúc giữa nhà lãnh đạo và nhân viên: Những lời phát biểu suông tại các buổi họp, những lời huấn thị từ phòng họp sẽ không thuyết phục bằng chính hành động của nhà lãnh đạo và sự tiếp xúc thường xuyên với nhân viên của mình. Có thể coi quá trình tiếp xúc này là quá trình truyền đạt những giá trị, niềm tin, quy tắc của nhà lãnh đạo tới nhân viên. Thứ sáu, xây dựng và hoàn thiện môi trường văn hóa trong các đơn vị hành chính. *Về học tập*, cần có quy chế rõ ràng và bắt buộc tất cả cán bộ nhân viên trong đơn vị phải tham gia các khóa đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ và văn hóa tổ chức. Ngoài ra, cần khuyến khích và tạo điều kiện vật chất cho cán bộ nhân viên tự tham gia các chương trình đào tạo bên ngoài. *Về lao động sinh hoạt*, phải hoàn thiện môi trường văn hóa theo hướng đề cao các giá trị tinh thần của công chức, viên chức và người lao động, tạo điều kiện cho họ tự khẳng định giá trị bản thân. Các đơn vị hành chính cần xây dựng các thiết chế văn hóa, củng cố và duy trì các hoạt động văn hóa xã hội, thể dục thể thao. Cũng cần xây dựng phòng truyền thống với những hình ảnh tư liệu qua các thời kỳ, từ quá khứ cho đến hiện tại, phản ánh quá trình hình thành và phát triển, các giá trị văn hóa tích lũy được của toàn hệ thống và các đơn vị. Đẩy mạnh các hoạt động văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao tại các đơn vị; tổ chức các hội thao hội diễn trong toàn hệ thống nhằm tăng cường sự giao lưu, học hỏi, hiểu biết lẫn nhau, củng cố tình đoàn kết giữa các đơn vị. Đồng thời, tạo ra sân chơi lành mạnh, bổ ích cho cán bộ nhân viên, góp phần xây dựng một đội ngũ cán bộ nhân viên phát triển về trí tuệ, cường tráng về thể chất, trong sáng về đạo đức và phong phú về tinh thần.

Tóm lại, cán bộ, công chức, viên chức có được sự đồng cảm với người dân, có thái độ quan tâm đến yêu cầu của họ chỉ khi mà các cơ quan hành chính nhà nước địa phương xây dựng và phát triển văn hóa công sở nói riêng và VHTC nói chung.

4.4.1.3. Giải pháp về nâng cao “*Năng lực phục vụ*”

Năng lực phục vụ có thể được hiểu như là một tập hợp các kỹ năng, kiến thức, hành vi và thái độ được cá nhân và tổ chức tích lũy và sử dụng để đạt được kết quả theo yêu cầu công việc. Nói cách khác, năng lực phục vụ là tổng hợp sự

hiểu biết, kỹ năng, thái độ hay giá trị của cá nhân và tổ chức trong quá trình cung cấp DVHCC có chất lượng theo yêu cầu của khách hàng-công dân. Đó là chất lượng của đội ngũ công chức, viên chức, năng lực chuyên môn và giao tiếp, khả năng phối hợp giữa các bộ phận, các cá nhân. Điều này cho thấy, để cải thiện chất lượng DVHCC tất yếu phải nâng cao năng lực phục vụ cử cá nhân và tổ chức cung cấp DVHCC.

Đó thực chất là khả năng đáp ứng nhu cầu của cán bộ, công chức thông qua nâng cao trình độ chuyên môn đối với những nhu cầu và mong muốn khác nhau của khách hàng/ công dân.

(i) Đánh giá trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức để làm cơ sở cho việc tuyển dụng sử dụng, điều động, bổ nhiệm cán bộ, công chức tại các cơ quan quản lý hành chính địa phương.

Đánh giá trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức tại UBND quận là một việc làm rất khó, nó đòi hỏi phải xây dựng những tiêu chí đánh giá cho từng vị trí công việc, là cơ sở để đánh giá đúng, chính xác làm tiền đề để cho việc tuyển dụng, sử dụng điều động và bổ nhiệm phù hợp với cơ quan. Tiêu chí đánh giá về kiến thức quản lý hành chính cần phải có các danh mục hành chính tương ứng với mỗi công việc là các yêu cầu về trình độ (kiến thức) ở mức độ tương ứng Đại học hay sau Đại học, Cao đẳng, Trung cấp hay bồi dưỡng.

Khi đánh giá trình độ công chức hay cán bộ làm việc trong cơ quan hành chính không chỉ dựa vào tiêu chí về kiến thức mà quan trọng hơn là hiệu quả về công việc được giao hoàn thành hay không hoàn thành ở mức độ nào: Xuất sắc, giỏi, khá hay trung bình. Từ đó có thể đánh giá được trình độ làm việc của mỗi cán bộ, công chức để có chính sách, kế hoạch cho bồi dưỡng đào tạo hợp lý kiến thức cho họ .

Để đánh giá trình độ của cán bộ, công chức cần tiến hành các kỳ tập huấn kỹ năng quản lý hành chính Nhà nước định kỳ bằng các tình huống phù hợp với các vị trí công tác của cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính địa phương. Trên cơ sở khảo sát về kiến thức và kỹ năng có thể xác định được trình độ của mỗi cán bộ, công chức .

(ii) Đào tạo bồi dưỡng và sử dụng cán bộ công chức phù hợp với yêu cầu thực trạng của địa phương.

Trước hết cần các định rõ nhu cầu đối tượng cần được đào tạo, bồi dưỡng. Căn cứ vào thực trạng, vào kết quả của việc đánh giá năng lực của cán bộ, công chức trong cơ quan để xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Cũng cần xác định số lượng cán bộ, công chức và trình độ, kỹ năng của họ để có thể đưa ra nhu cầu được đào tạo, bồi dưỡng là bao nhiêu người, mỗi người ở một độ tuổi, ở một vị trí, các ngành, các lĩnh vực, thực hiện những nhiệm vụ khác nhau thì có nhu cầu đào tạo khác nhau. Trên cơ sở đó, xác định nội dung, chương trình phương pháp đào tạo, bồi dưỡng phù hợp với nhu cầu và đối tượng nhằm đảm bảo công tác đào tạo, bồi dưỡng có hiệu quả, xây dựng được đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng được yêu cầu thực tế của tổ chức.

Thứ hai, đổi mới chương trình và phương pháp đào tạo bồi dưỡng theo hướng chuyên sâu vào các chương trình giảng dạy, đặt ra các tình huống cụ thể diễn ra trong thực tế để học viên tự giải quyết nhằm nâng cao kỹ năng giải quyết công việc của cán bộ, công chức. Nội dung chương trình giảng dạy cần cập nhật kiến thức, thông tin trong và ngoài nước, giúp học viên có được cái nhìn thực tế mới mẻ, thực tiễn và có thể áp dụng vào việc thực hiện chức năng nhiệm vụ được giao. Trong quá trình giảng dạy cần tạo ra môi trường thoải mái, trao đổi thảo luận, tham gia đóng góp ý kiến để làm bài giảng thêm phong phú, đa dạng, học viên cũng có thể thực hiện được khả năng và năng lực của bản thân mình. Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng giảng viên giảng dạy cũng có vai trò quan trọng.

Thứ ba, gắn đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng cán bộ, công chức. Khi sử dụng đúng người, đúng chuyên môn không những nâng cao được hiệu quả công việc, cá nhân phát huy được năng lực của mình mà còn tạo ra tâm lý tích cực cho quá trình phấn đấu, học tập cho cán bộ, công chức. Đó chính là sự trọng dụng kiến thức, kỹ năng có được của học viên trong quá trình học tập tại các lớp học. Trong thời gian tới, cần tạo ra môi quan hệ liên kết tốt hơn giữa quá trình đào tạo, bồi dưỡng với sử dụng cán bộ, công chức. Ban hành các quy định về sử dụng cán bộ, công chức đủ tiêu chuẩn, trình độ quản lý và chuyên môn.

4.4.1.4. Giải pháp về “Phương diện hữu hình”

Dịch vụ là vô hình nên chất lượng thường hiểu theo khía cạnh “cảm nhận” của người dân. Để đảm bảo chất lượng dịch vụ cũng như tạo ra “khía cạnh vật chất” của dịch vụ, cơ quan quản lý hành chính các cấp cần “hữu hình hóa” quá trình cung cấp DVHCC với những thông tin xác đáng, cơ sở tiếp dân khang trang....Một cách cụ thể, đó là cơ sở vật chất, phòng làm việc và cách thức bố trí, thông tin rõ ràng và dễ hiểu, trang phục của công chức, viên chức... Đây chính là lý do cần phải giải quyết vấn đề về “phương diện hữu hình” khi thực hiện nâng cao chất lượng DVHCC.

Về kiến trúc, cơ sở hạ tầng. Cần xây dựng và thực hiện đầy đủ các tiêu chuẩn chung về kiến trúc nội, ngoại thất cho trụ sở, văn phòng theo một thể thống nhất để thể hiện tính nhất quán trong phục vụ, tính ổn định về chất lượng DVHCC cung cấp cho người dân.

Về đồng phục, thể công chức. Trang phục của công chức thể hiện văn hóa của tổ chức, trang phục lịch sự, gọn gàng thể hiện sự tôn trọng khách hàng; giúp cho việc quản lý nội bộ được thuận lợi, tạo nên tác phong trang nghiêm và nâng cao ý thức trách nhiệm trong công việc của công chức, viên chức. Do vậy, cần thống nhất đồng phục để người dân dễ nhận biết, thoải mái khi sử dụng cho công chức. Đồng thời cũng phải có những biện pháp cụ thể để chấn chỉnh việc công chức mặc đồng phục, đeo thẻ khi làm việc cũng như khi giao dịch với khách hàng nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp và tạo được ấn tượng tốt với khách hàng, công dân. Có thể là giao cho bộ phận hành chính giám sát, chấm điểm để có những góp ý chỉnh sửa, biện pháp phê bình giúp cho công chức nâng cao ý thức hơn về mặc trang phục công sở theo quy định. Có thể và cần phải tổ chức các đoàn kiểm tra đột xuất xuống các đơn vị để kiểm tra xem công chức có thực hiện theo đúng quy định không và kịp thời đưa ra những yêu cầu chấn chỉnh. Công chức được trang bị đầy đủ trang thiết bị cũng thể hiện được tính chuyên nghiệp trong công việc, để lại hình ảnh tích cực và sự tin tưởng của khách hàng.

Thực hiện hiện đại hoá công sở. UBND thành phố Hà Nội đã chỉ đạo xây dựng, đưa vào vận hành Cổng Thông tin điện tử, tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp tìm hiểu và nắm bắt kịp thời các thông tin mang tính chỉ đạo, quản lý – điều hành của Thành phố. Đồng thời, cần tăng cường quan tâm, đầu tư, nâng cấp

trụ sở các cơ quan hành chính nhà nước, bảo đảm cơ quan hành chính địa phương ở Hà Nội có trụ sở và phương tiện làm việc bảo đảm nhiệm vụ quản lý. Thành phố cũng cần theo dõi và đánh giá việc thực hiện các hệ thống tiêu chuẩn, định mức về trang thiết bị, diện tích phòng làm việc, thiết kế mẫu các công sở hành chính đáp ứng yêu cầu hiện đại hoá thay thế cho các tiêu chí, định mức cũ, lạc hậu.

Ấn phẩm, bảng hướng dẫn, chỉ dẫn... cần được thiết kế ấn tượng và dễ nhận biết, dễ hiểu... Các cơ quan quản lý nhà nước địa phương cũng cần đẩy mạnh phát triển trang tin điện tử, luôn cập nhật, bổ sung những thông tin mới nhất, lên trang web để đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ và kịp thời cho công dân.

Thành phố Hà Nội cũng cần đẩy nhanh việc cung cấp “Dịch vụ hành chính công - một cửa điện tử”. Hình thức “Một cửa điện tử” này tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân tổ chức có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính một cách nhanh chóng tại một địa chỉ truy cập duy nhất. Cung cấp thông tin một cách tự động và trực tuyến về tình trạng giải quyết hồ sơ, cấp phép. Người dân có thể thông qua mạng internet kiểm tra, giám sát về tình trạng giải quyết hồ sơ. Hệ thống cung cấp một nền tảng ứng dụng để từng bước cho phép các cơ quan hành chính nhà nước phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng một cách xuyên suốt, nhất quán theo tinh thần “một cửa liên thông”.

Có 4 mức độ dịch vụ công. Mức độ 1: dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó. Mức độ 2: dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Mức độ 3: dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Mức độ 4: dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng. Tùy theo năng lực của từng đơn vị, có thể cung cấp 1 trong 4 mức độ dịch vụ công hay cả 4 mức độ.

Tóm lại, để góp phần cải thiện chất lượng DVHCC nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, cần quan tâm hơn đề phương diện hữu hình trong quá trình cung cấp. Đó là việc tạo lập hình ảnh, vật dụng, phương tiện... phục vụ công dân.

Đó cũng là việc hoàn thiện hệ thống IT cho phép hỗ trợ thông tin cho công dân làm thủ tục hành chính, cho phép cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, nhanh chóng tới họ.

4.4.2. Các giải pháp điều kiện từ phía người cung cấp dịch vụ hành chính công

4.4.2.1. Nâng cao năng lực lãnh đạo và quản lý

Ở Việt Nam, Đảng ta luôn đề cao tầm quan trọng của lãnh đạo và năng lực lãnh đạo của các cán bộ lãnh đạo đồng thời đề ra nhiệm vụ quan trọng của công tác quy hoạch cán bộ theo chức danh và cán bộ dự nguồn. Nghị quyết Hội nghị lần thứ ba Ban Chấp Hành Trung ương khoá VIII về chiến lược cán bộ thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước đã nêu: “Cán bộ là nhân tố quyết định sự thành bại của cách mạng, gắn liền với vận mệnh của Đảng, của đất nước và chế độ, là khâu then chốt trong công tác xây dựng Đảng”.

Năng lực lãnh đạo là yếu tố then chốt dẫn tới yếu tố thành công của một tổ chức. Để yếu tố này tác động tích cực đến tổ chức thì người lãnh đạo phải có một tầm nhìn chiến lược nhằm định hướng đúng đắn, có trí tuệ uyên bác và khả năng truyền đạt tốt để giúp cấp dưới hiểu rõ những công việc cụ thể, thực hiện những phương án đưa ra nhằm giúp các đơn vị trực thuộc hoàn thành chiến lược tổng thể. Đồng thời người lãnh đạo cũng cần có khả năng phân quyền, uỷ quyền, khả năng động viên khuyến khích, khả năng hiểu mình hiểu người nhằm nâng cao và củng cố nhiệt huyết của nhân viên cấp dưới, truyền cho họ những nhận thức tích cực và lòng nhiệt thành với tổ chức. Qua những thước đo cứng như sự sở hữu, sự vắng mặt, năng suất lao động của nhân viên và thước đo mềm như sự nhận thức về sự công bằng trong cơ quan và niềm tin của cấp dưới, người lãnh đạo có thể đánh giá về lòng nhiệt huyết của nhân viên và điều chỉnh phương pháp lãnh đạo hợp lý. Khả năng ra quyết định, khả năng ảnh hưởng và khả năng giao tiếp lãnh đạo cũng đóng góp một phần quan trọng trong sự thành công của một tổ chức, điều đó được thể hiện qua sự lớn mạnh của tổ chức đó, sự lớn mạnh và trung thành của các đối tác, sự phát triển của các đơn vị hay niềm tin, sự hài lòng của người dân.

Nhà lãnh đạo có kiến thức sâu rộng về nhiều lĩnh vực, đồng thời là người có khả năng nhận ra những trật tự khuôn mẫu và hướng đi ngay cả trong những khó khăn, hoặc tình huống hỗn loạn. Họ luôn có tầm nhìn lớn, luôn cam kết, đưa ra

những mục tiêu xác thực, đúng đắn và nỗ lực cùng với cấp dưới thực hiện, biến ước mơ thành hiện thực nhằm kiến tạo tương lai.

Với khả năng động viên và khuyến khích, lãnh đạo chú trọng đề cao sáng kiến, ý tưởng mới, dùng ngôn ngữ dễ hiểu sao cho cấp dưới thấm nhuần ý tưởng và khơi dậy quyết tâm trong toàn tổ chức để thực hiện ước mơ đó. Với tư tưởng lãnh đạo toàn cầu, nhà lãnh đạo luôn muốn đa dạng hoá nguồn lực, thu hút nhân tài, đầu tư kiến thức và kỹ năng tốt và thúc đẩy sự thành công của tổ chức ở mức độ cao hơn. Người lãnh đạo luôn quan tâm và chú trọng tới môi trường làm việc và văn hoá của công ty nhằm tăng hiệu quả công việc và sự thoải mái đối với người cấp dưới. Họ cam kết phát triển cá nhân và nghề nghiệp cho cấp dưới. Họ tạo ra cơ hội học tập và khuyến khích cấp dưới tìm ra con đường phát triển nghề nghiệp nhằm phát triển nhân sự.

Với khả năng giao tiếp lãnh đạo, họ luôn thúc đẩy các mối quan hệ nhằm tạo sự hợp tác chặt chẽ, hiệu quả với các đối tác. Bên cạnh đó nhà lãnh đạo cũng luôn hiểu rằng sự sung đột cũng là cơ hội để thúc đẩy hợp tác nội bộ, luôn tin tưởng nhân viên nhằm xây dựng sự hợp tác. Họ mềm dẻo nhưng luôn định hướng đường lối và áp dụng nguyên tắc dựa trên giá trị cơ bản để đạt mục tiêu. Họ trân trọng các thức tiến hành và mục tiêu đề ra, kiên định đường lối và biết sử dụng kỹ năng và khả năng của đội ngũ chuyên gia một cách phù hợp, sát sao với quá trình thực hiện và linh hoạt điều chỉnh hành vi nhằm đạt mục tiêu trong công việc, thích ứng để đáp lại những thay đổi của tình huống và môi trường.

Khi ra quyết định, nhà lãnh đạo luôn kiên định với đường lối đã chọn, trao quyền tự quyết cho nhân viên và quyền lực nhất định để cấp dưới thực hiện nhiệm vụ, nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm của cấp dưới.

Thực hiện có hiệu quả giải pháp mà chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020 đã đưa ra: “ Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền trong công tác cải cách hành chính; phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội và nhân dân đối với công tác cải cách hành chính”.

4.4.2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ cung ứng các DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn TP. Hà Nội

Bên cạnh những giải pháp về đội ngũ cán bộ công chức, viên chức thực thi

nhệm vụ gắn với "Năng lực phục vụ", cũng cần phải đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức.

Công tác quản lý đội ngũ cán bộ, công chức tiếp tục được cải cách theo hướng phân công và phân cấp rõ ràng hơn. Đã phân định khá rõ trách nhiệm, thẩm quyền quản lý đội ngũ cán bộ, công chức hành chính của Thủ tướng Chính phủ, của các bộ và chính quyền địa phương. Thẩm quyền và trách nhiệm trong bổ nhiệm, sử dụng, khen thưởng, kỷ luật cán bộ, công chức cũng được phân cấp cho người đứng đầu các cơ quan hành chính và thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công thực hiện phù hợp với tăng quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công.

Luật cán bộ, công chức năm 2008 đã thể hiện rõ hơn đội ngũ cán bộ, công chức trong hệ thống chính trị nước ta, trên cơ sở đó xác định những yêu cầu, tiêu chuẩn về trình độ, năng lực phẩm chất, cơ chế quản lý và chế độ, chính sách đãi ngộ thích hợp. Chủ trương, quan điểm của Đảng về tách hành chính với doanh nghiệp, với sự nghiệp đã được cụ thể hoá và triển khai thông qua các quy định, thể chế về công chức hành chính, viên chức sự nghiệp.

Đã từng bước rà soát, đánh giá lại hệ thống các tiêu chuẩn chức danh công chức hiện có để từ đó có những điều chỉnh và ban hành mới một số chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch công chức, viên chức. Việc thi nâng ngạch đối với chuyên viên, chuyên viên chính, chuyên viên cao cấp và các ngạch tương đương cần tiếp tục được triển khai tích cực, góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức. Các bộ, ngành, địa phương tiếp tục tập trung đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức theo Quyết định số 1557/QĐ-TTg ngày 18/10/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án "Đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức". Công tác thi tuyển cạnh tranh các chức danh lãnh đạo, quản lý; tuyển dụng công chức bằng hình thức thi trực tuyến và thi nâng ngạch theo hình thức cạnh tranh cần tiếp tục được đẩy mạnh và áp dụng ở tất cả các bộ, tỉnh và phải xem như là những giải pháp mang tính đột phá để nâng cao chất lượng nền công vụ cũng như chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức.

4.4.2.3. Xây dựng và hoàn thiện quy trình phục vụ

Xây dựng một quy trình làm việc khoa học có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng DVHCC mà các cơ quan quản lý nhà nước địa phương cung cấp cho người dân. Quy trình phục vụ bao gồm có cả thái độ tôn trọng quy định của quy trình và chất lượng của từng phần trong quy trình đó. Việc chuẩn hóa các quy trình công việc giúp cho việc chuyên môn hóa trong từng công đoạn của tổ chức và giúp cho việc cải tiến quy trình phục vụ khách hàng được tốt hơn. Cơ quan hành chính cần mô phỏng theo những quy trình quản trị (điển hình là ISO 9001) làm hệ thống quản trị làm nền tảng để thể chế hóa bộ máy làm việc, giúp luật hóa trách nhiệm cá nhân hay nói đúng hơn là “minh bạch hóa” vai trò và phạm vi trách nhiệm của từng người để cá nhân thấy rõ nhiệm vụ và quyền hạn của mình trong một tập thể.

Tổ chức và cá nhân đều có trách nhiệm đánh giá quy trình đang áp dụng và có suy nghĩ về hợp lý hóa quy trình làm việc. Yêu cầu chung là phải hợp lý hóa quy trình (streamlining), tạo điều kiện thuận lợi cho công chức trong việc tiếp xúc và phục vụ công dân.

4.4.3. Phát huy vai trò chủ thể của người dân-đối tượng thụ hưởng dịch vụ hành chính công

- Nâng cao nhận thức của người dân về quyền và trách nhiệm tham gia vào hoạt động quản lý CLDVHCC. Làm cho người dân ý thức được sự tham gia của họ là phương thức quan trọng nhất để công dân trở thành một bộ phận của chính sách quản lý kinh tế, của chương trình xây dựng một nền hành chính có trách nhiệm với người dân. Động viên và khuyến khích người dân bày tỏ quan điểm cá nhân về CLDVHCC khi tham gia vào các hội nghị, diễn đàn do chính quyền tổ chức để lắng nghe ý kiến đóng góp của họ. Có chính sách vận động, hỗ trợ để người dân nhận thức được vai trò và trách nhiệm cá nhân của mình, tích cực tham gia vào các hoạt động công. Đồng thời chú trọng tới việc mở rộng quyền được tham gia nhiều hơn của người dân vào việc xây dựng các chương trình, kế hoạch CCHC nói chung và nâng cao CLDVHCC nói riêng.

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

cao hơn. Lựa chọn các kênh truyền thông phù hợp để người dân chú ý, hiểu rõ và ghi nhớ những quy tắc, chỉ dẫn về DVHCC. Điều này sẽ góp phần làm cho những thủ tục, trách nhiệm hành chính, quy định về DVHCC không chỉ được biểu hiện một cách rõ ràng, minh bạch mà còn được người dân tuân thủ và ủng hộ.

- Chính quyền cũng cần làm cho người dân hiểu rõ quyền lợi của họ là người được hưởng DVHCC có chất lượng, hiểu rõ họ là những người đóng thuế nên đương nhiên được phục vụ một cách nhanh nhất để đảm bảo các quyền và nghĩa vụ công dân với nhà nước. Đồng thời, cũng cần làm rõ vai trò và trách nhiệm công dân trong việc thực hiện nghiêm túc quy trình chuyển giao DVHCC, hạn chế lối hành xử mạnh ai nấy làm, trả thêm tiền và các khoản trực tiếp bên ngoài hoặc gián tiếp qua các quan hệ để nhận được phục vụ nhanh hơn, thoải mái hơn.

4.5. Một số giải pháp liên quan đến cung ứng các dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn Thành phố Hà Nội

4.5.1. Thực hiện cải cách thể chế hành chính, nâng cao hiệu quả công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật

(i). Xây dựng cơ chế đột phá cho thành phố theo Nghị quyết số 16-NQ/TW ngày 10 tháng 8 năm 2012 của Bộ Chính trị về phương hướng, nhiệm vụ phát triển thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2020 để xây dựng thành phố có chất lượng sống tốt, văn minh, hiện đại, nghĩa tình, có vai trò động lực trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Thực hiện đồng bộ cải cách hành chính trong đảng, trong quan hệ giữa thành phố với các ban của Trung ương Đảng, Quốc hội, Chính phủ, các Bộ, Ban - Ngành Trung ương, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội Trung ương.

(ii). Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác góp ý, thẩm định, ban hành văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố, gắn với công tác kiểm soát thủ tục hành chính; có cơ chế hợp lý để nhân dân tham gia ý kiến, nhất là các đối tượng chịu sự điều chỉnh của văn bản quy phạm pháp luật do thành phố ban hành. Chú trọng việc đánh giá tác động của các chính sách; đảm bảo kiểm soát chặt chẽ tính thống nhất, đồng bộ, khả thi của văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của thành phố. Tăng

cường theo dõi, đôn đốc, giám sát việc xây dựng, ban hành văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương.

(iii). Nghiên cứu, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về xã hội hóa theo hướng quy định rõ trách nhiệm của Nhà nước, phân cấp mạnh cho thành phố, có cơ chế để phát triển thành phố và chăm lo tốt hơn đời sống vật chất và văn hóa tinh thần của nhân dân; khuyến khích, tạo điều kiện, môi trường thuận lợi để đẩy mạnh xã hội hóa, tạo điều kiện để các thành phần kinh tế tham gia cung ứng các dịch vụ tốt nhất cho người dân thành phố, chính quyền thành phố có chính sách, kiểm tra, giám sát và khen thưởng.

4.5.2. Đẩy nhanh cải cách thủ tục hành chính

(i). Tập trung đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, xem đây là khâu đột phá để tạo môi trường thuận lợi, minh bạch cho hoạt động của người dân và doanh nghiệp. Tiến hành rà soát các thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực, kịp thời phát hiện những thủ tục, quy định pháp luật còn mâu thuẫn và chồng chéo, không phù hợp, để kiên quyết sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ. Đây là khâu cản trở sự phát triển và gây nhiều bức xúc trong nhân dân, cần tập trung chỉ đạo tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong lĩnh vực này.

(i). Chủ động rà soát, kiến nghị Trung ương sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ các thủ tục hành chính không còn phù hợp, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp; công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính, nhất là thủ tục xây dựng, nhà đất, cấp phép đầu tư, thành lập doanh nghiệp, kê khai nộp thuế, hải quan, phí, lệ phí, bảo hiểm xã hội, hộ tịch, khiếu nại, tố cáo.

(iii). Thực hiện có hiệu quả các giải pháp chấn chỉnh, kiểm soát thủ tục hành chính. Đề cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính các cấp trong thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính; xử lý nghiêm những cá nhân, tổ chức tùy tiện đặt ra các quy định trái pháp luật, thẩm quyền, gây khó khăn, phiền hà cho nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp. Thực hiện cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ từng cơ quan, đơn vị và giữa các cơ quan, đơn vị ở các cấp với nhau.

(iv). Thực hiện việc công bố, cập nhật, niêm yết công khai các thủ tục hành chính theo quy định và bằng nhiều hình thức phù hợp với đặc thù của thành phố để

nhân dân biết, thuận lợi trong thực hiện và nâng cao hiệu quả, vai trò giám sát các cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

(v). Thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tiến đến thực hiện một cửa, một cửa liên thông điện tử tại các cơ quan hành chính Nhà nước và mở rộng áp dụng tại các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công như bệnh viện, trường học trên địa bàn thành phố. Đổi mới mạnh mẽ việc giải quyết thủ tục hành chính theo hướng tạo điều kiện thuận lợi nhiều nhất, nhanh nhất, ứng dụng công nghệ thông tin và đa dạng hóa hình thức yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân; tăng cường thực hiện liên thông, kết hợp để giải quyết nhanh công việc của cơ quan hành chính các cấp, có sự giám sát chặt chẽ của cơ quan có thẩm quyền, sự phối hợp, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan ở thành phố và Trung ương; các trường hợp trễ hạn với người dân và doanh nghiệp, người đứng đầu phải ký văn bản xin lỗi và cam kết thời gian giải quyết lần sau; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước đạt trên 80% vào năm 2020.

4.6. Một số kiến nghị cụ thể

4.6.1. Tiến hành một cách hiệu quả công cuộc cải cách tổ chức bộ máy Nhà nước

(i). Tổ chức thực hiện có hiệu quả Luật Tổ chức Chính quyền địa phương; tiếp tục thực hiện sắp xếp hợp lý các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố phù hợp với điều kiện của một đô thị đặc biệt. Nghiên cứu, kiến nghị hoàn thiện quy định của pháp luật về phân quyền, phân cấp trên các lĩnh vực phù hợp với điều kiện phát triển của đô thị đặc biệt. Quy định và thực hiện nghiêm trách nhiệm và cơ chế giải trình của các cơ quan Nhà nước.

(ii). Thực hiện chủ trương tinh giản biên chế theo Nghị quyết số 39-NQ/TW của Bộ Chính trị và Nghị định số 108/2014/NĐ-CP của Chính phủ; tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước của các cấp chính quyền theo hướng tinh, gọn, chuyên nghiệp, đáp ứng theo yêu cầu phát triển kinh tế - văn hóa - xã hội và xây dựng thành phố có chất lượng sống tốt, văn minh, hiện đại, nghĩa tình.

(iii). Hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ và quy chế phối hợp để nâng cao vai trò, trách nhiệm của từng cơ quan và cả hệ thống chính trị thành phố; đẩy mạnh phân công, phân cấp rõ ràng, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, phục vụ tốt

nhất cho nhân dân và chịu sự giám sát chặt chẽ của nhân dân. Nêu cao tính tiên phong, gương mẫu và chịu trách nhiệm của người đứng đầu địa phương, cơ quan, đơn vị thực hiện cải cách hành chính trên tất cả các lĩnh vực, đặc biệt là khi để xảy ra tiêu cực, phiền hà, nhũng nhiễu.

(iv). Đổi mới mô hình tổ chức và phương thức hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công, tăng cường đầu tư và đổi mới cơ chế quản lý của Nhà nước để các đơn vị sự nghiệp công lập phát triển mạnh mẽ, có hiệu quả, chất lượng dịch vụ từng bước được nâng cao; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp.

4.6.2. Nâng cao hiệu quả của việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

(i) Quy định trách nhiệm của các Bộ, ngành trong ban hành văn bản công bố các TTHC liên thông thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ, ngành mình phải xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, hồ sơ, yêu cầu điều kiện, thời gian giải quyết,... Đây là điều kiện tiên quyết để áp dụng cơ chế một cửa liên thông.

(ii) Quy định hệ số phụ cấp trách nhiệm đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để khuyến khích công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ. Ngoài ra, tùy theo điều kiện và khả năng ngân sách của địa phương, đơn vị, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được hưởng thêm chế độ bồi dưỡng theo quy định.

(iii) Nghiên cứu quy định thống nhất thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong toàn quốc để tạo thuận lợi trong giao dịch giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau.

KẾT LUẬN

Trong luận án này, tác giả tập trung nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công và chỉ giới hạn trên địa bàn thành phố Hà Nội. Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công là một trong những nội dung quan trọng nhất của cải cách hành chính tại Việt Nam. Công cuộc đẩy mạnh cải cách nền hành chính ở Việt Nam, cải cách thủ tục hành chính luôn được coi là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu. Thủ tướng Chính phủ đã giao nhiệm vụ cải cách TTHC, đơn giản hoá TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước là nhiệm vụ quan trọng, ưu tiên hàng đầu. Cải cách thủ tục hành chính cũng là một trong hai khâu đột phá trong chiến lược phát triển của Thủ đô trong giai đoạn 2010-2015.

Chính phủ Việt Nam đã nhấn mạnh “Trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 10 năm tới là nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và dịch vụ công...”. Trong khu vực công, chất lượng dịch vụ đòi hỏi chú trọng đến việc xác định trách nhiệm rõ ràng cho các cơ quan tác nghiệp (xã/phường...). Cải cách hành chính ở Việt Nam được tiến hành nhiều năm nay với những bước đi, lộ trình khác nhau từ thấp tới cao. Giai đoạn hiện nay, cải cách hành chính bao gồm 06 nội dung: (1) Cải cách thể chế, (2) Cải cách thủ tục hành chính, (3) Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, (4) Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, (5) Cải cách tài chính công, và (6) Hiện đại hoá hành chính.

Luận án nghiên cứu cơ sở lý thuyết cũng như các công trình nghiên cứu đã công bố liên quan đến chất lượng dịch vụ hành chính công hàm ý phân tích, so sánh và đánh giá các quan điểm đa dạng về chất lượng dịch vụ hành chính công. Trên cơ sở đó, gợi ra các ý tưởng cần được áp dụng và có các thay đổi thích hợp với thực tiễn của thành phố Hà Nội.

Trên cơ sở hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVHCC, tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu phản ánh mức độ tác động của các nhân tố đến chất lượng DVHCC của các cơ quan quản lý nhà nước địa phương trên địa bàn thành phố Hà Nội. Dựa theo mô hình chất lượng dịch vụ của Parasurama với 5 nhân tố “truyền thống” như sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự thông cảm và phương diện hữu hình, tác giả cũng nghiên cứu bổ sung nhóm nhân tố là hình ảnh của tổ chức cung cấp DVHCC

như là biến trung gian. Nói cách khác, hình ảnh của tổ chức được tạo lập từ 5 nhân tố và có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng/công dân.

Rõ ràng, việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVHCC là rất cần thiết đối với Hà Nội, đặc biệt trong bối cảnh mà chỉ số PCI của thủ đô không được đánh giá cao. Việc nghiên cứu các thành tố của chất lượng dịch vụ hành chính công cho phép kiểm tra khía cạnh định lượng của quá trình chuyển giao dịch vụ cho khách hàng mà các đơn vị hành chính địa phương chịu trách nhiệm. Kết quả nghiên cứu đã cho phép hình thành 03 nhóm nhân tố mới trên cơ sở điều chỉnh và sắp xếp các nhân tố của mô hình nghiên cứu đề xuất: (i) Năng lực phục vụ; (ii) Sự đồng cảm và (iii) Phương diện hữu hình. Các nhóm nhân tố mới này phản ánh đặc điểm của chất lượng DVHCC tại các cơ quan quản lý nhà nước địa phương trên địa bàn Hà Nội. Việc xác định và đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng nhóm nhân tố cơ bản đến chất lượng DVHCC trên địa bàn thủ đô sẽ là cơ sở để xây dựng các quan điểm và giải pháp mang hàm ý quản lý cho Hà Nội. Quan điểm và giải pháp đề xuất trong luận án cho phép làm rõ yêu cầu cũng như nội dung các hoạt động cần làm đối với công chức và cơ quan quản lý hành chính địa phương trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công cho khách hàng công dân.

Mặc dù có nhiều cố gắng nhưng luận án không tránh khỏi một số hạn chế. *Thứ nhất*, luận án chỉ tập trung nghiên cứu ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ hành chính công (các biến độc lập gắn liền với quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công) và nhân tố hình ảnh tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công (nhân tố trung gian, phản ánh tổng hợp các biến độc lập), nhưng không nghiên cứu nhóm nhân tố thuộc về cơ chế, chính sách và môi trường vĩ mô. Ảnh hưởng của các nhân tố vĩ mô này chỉ được đề cập như là bối cảnh của nghiên cứu. *Thứ hai*, mô hình nghiên cứu và do đó, các giải pháp đề xuất chỉ phù hợp với thủ đô Hà Nội trong giả định những chủ trương, chính sách... về CCHC được thực hiện đầy đủ. *Thứ ba*, bảng hỏi được dùng chung cho 2 nhóm đối tượng khảo sát (cá nhân và tổ chức) nên kết quả nghiên cứu chưa cho phép nhận biết sự khác biệt trong đánh giá về chất lượng dịch vụ hành chính công của 2 nhóm này.

Do khuôn khổ nghiên cứu bị hạn chế về thời gian và nguồn lực nên nghiên cứu trên đây chưa thể bao quát hết được thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính

công cũng như các nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công trong quá trình CCHC. Đó cũng là chủ đề cho những nghiên cứu tiếp theo. Tác giả mong nhận được những ý kiến nhận xét, góp ý của các chuyên gia để có thể hoàn thiện hơn luận án của mình.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ

1. Vũ Quỳnh và Vũ Trí Dũng (2015), “Hiểu biết mong đợi của người dân nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công”, *Quản lý kinh tế*, (67).
2. Vũ Quỳnh (2016), “Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam”, *Tạp chí Kinh tế Châu Á – Thái bình dương*, (số 6/2016), tr. 57-62.
3. Vũ Quỳnh (2017), Nghiên cứu chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, (9), tr.46-49.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tạ Thị Kiều An và cộng sự, (2010), Quản lý chất lượng, NXB Thống kê.
2. Andaleeb, S.S. & Conway, S. (2006), “Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of transaction - specific model”, *Journal of services marketing*, 20(1), 3 – 11.
3. Bala, N., Sandhu, H.S. & Nagpal, N. (2011), “Measuring life insurance service quality; An empirical assessment of SERVQUAL instrument”, *International business research*, 4(4), 176 -190.
4. Baksi, A.K. & Parida, B.B. (2011), “Service quality an switching behavior of customer”, *Management science letters*, 1, 405 – 414.
5. Ban Tuyên giáo Thành ủy Hà Nội (2012), Báo cáo kết quả nghiên cứu sự hài lòng của người dân khi thực hiện các công việc liên quan đến thủ tục hành chính.
6. Bitner và cộng sự (1993) , Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer’s voice, in Rust, R.T., Oliver, R.L. (Eds), *Service*
7. George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O’Toole Jr. Jr, Richard M. Walker (2010), *Public Service Performance: Perspectives on Measurement and Management*.
8. Ban chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ (2016), Sơ kết công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015 và phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020
9. Bộ Nội Vụ (2015), Báo cáo kết quả xác định chỉ số cải cách hành chính Par Index 2014.
10. Brown and al, 1993, Research note: Approving the measurement of service quality, *Journal Retailing*, Vol. 69, No. 1, pp 126139
11. Carman, J.M. (1990) Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions, *Journal of Retailing*, vol. 66, no. 1, pp. 33-35.

12. CECODES, VFF-CRT & UNDP (2011-2015), *PAPI 2011-2015 Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam: Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân*, www.papi.vn
13. Nguyễn Cảnh Chất, 2005, *Hành chính công và quản lý hiệu quả chính phủ*.- H.: NXB Lao động xã hội
14. Lê Văn Chiến và cộng sự (2013), *Một số yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh: Nghiên cứu so sánh Hà nam và Ninh Bình*
15. Chính phủ (1994), Nghị quyết 38-CP về cải cách một bước thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của công dân, tổ chức.
16. Chính phủ (2008), Nghị định số 13/2008/NĐ-CP về quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
17. Chính phủ (2009), Nghị định số 12/2009/NĐ-CP về quản lý các dự án xây dựng, chủ dự án xây dựng muốn xây nhà, mở rộng hay cải tạo nhà đang ở phải được cấp giấy phép xây dựng.
18. Chính phủ (2011), Nghị quyết số 30c/NQ-CP về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020
19. Chính phủ (2011), Nghị định số 43/2011/NĐ-CP Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước
20. Elie Cohen và Claude Henry (2000), *Dịch vụ công cộng và Khu vực quốc doanh*, , NXB Chính trị quốc gia, Hà nội
21. Cronin JJ and MK Brady (2001), Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach, Journal of marketing
22. Christopher Lovelock and al, (2004), *Marketing des services*, Pearson Education
23. Crosby, P.B. (1979), *Quality is free*, McGraw – Hill, New York.
24. Nguyễn Mạnh Cường (2014), *Đánh giá hoạt động khu vực công nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ - Một cách nhìn từ kinh nghiệm triển khai đo*

lường hiệu quả hoạt động cơ chế một cửa, Viện Khoa học tổ chức Nhà nước, Bộ Nội vụ, www.isos.gov.vn

25. Đảng Cộng sản Việt Nam. *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*. Nxb CTQG, 2011

26. Lê Dân (2011), Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức, Tạp chí khoa học và công nghệ, ĐH Đà Nẵng, số 3 (44)

27. Dharmalingam, S. & Kannan, K.V. (2011), “Customer perception on service quality of new private sector banking in Tamil Nadu - An Empirical study”, *Sri Krishna international research and educational consortium*, 1(5), 39 – 49.

28. Phan Thị Dinh (2013), Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ Hành Sơn. Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng

29. Nguyễn Tiến Dĩnh (2012), Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính (PAR INDEX)- công cụ đánh giá kết quả của chương trình cải cách hành chính nhà nước, isos.gov.vn.

30. Vũ Trí Dũng (2014), *Marketing dịch vụ công*, NXB ĐH Kinh tế quốc dân.

31. Durvasula, S. & Lysonski, S. (2010), “Diagnosing service quality in retailing, The case of Singapore”, *Journal of international business entrepreneurship development*, 5(1), 1- 17.

32. Garson, G.D. (2002), *Guide to Writing Empirical Papers, Theses, and Dissertations*, New York: Marcel Dekker.

33. Gerbing, W.D. & Anderson, J.C. (1988), “An update paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessments”, *Journal of Marketing Research*, 25(2), 186 -192.

34. Gronross, 1984, Service Quality Model and Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, 18 (4): 36-44.

35. Gronross C., (1990), *Service Management and Marketing*, Lexington book, Lexington M.A

36. Thái Thanh Hà, Tôn Đức Sáu (2014), “Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công: Nghiên cứu thực nghiệm tại thành phố Huế”, *Chuyên san khoa học Xã hội và Nhân văn*, tập 93, số 5, năm 2014
37. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006) *Multivariate Data Analysis* 6th ed, Upper Saddle River NJ, Prentice –Hall.
38. Nguyễn Hữu Hải và Lê Viết Hòa (2010), Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính Nhà nước, *Tạp chí Tổ chức Nhà nước*, số 3 năm 2010
39. Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011), Chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân – một nghiên cứu tại thành phố Đà Lạt, *Tạp chí phát triển KH&CN*, tập 14, số 02.
40. Phạm Minh Hùng (2016), Những vấn đề lý luận và thực tiễn về CCHC Nhà nước qua 30 Đổi mới, *Vũ Cải cách hành chính*, Bộ Nội vụ.
41. Irina Nicolina Hădărean Somlea, Liviu Marian, Illes Sandor Ferencz (2014), Customer satisfaction analysis by the implementation of Quality Management System in a public institutuion, www.sciencedirect.com
42. Javadi, M.H.M. (2012), “Gaps of service quality in private bank customer regarding SERVQUAL in Isfahan Iran”, *Journal of Sociological Research*, 3(2), 68 – 83.
43. Kang, G.D & James, J. (2004), “Service quality dimensions: an examination of Gronroos’s service quality model”, *Managing service quality*, 14(4), 266 – 277.
1. Killmann, R.H. (1986) *Beyond the quick fix: Managing five tracks to organizational success*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
44. Khan, M.A. (2010), “An Empirical assessment of service quality of cellular mobile telephone operators in Pakistan”, *Asian Social Science*, 6(10), 164 -177.
45. Gi-Du Kang; James, Jeffrey; Alexandris, Kostas (2002), Measurement of internal service quality: Application of the SERVQUAL battery to internal service quality; *Managing Service Quality*; 2002; 12, 5; ABI/INFORM Global pg. 278

46. Kim, M.K., Park, M.C. & Joeng, D.H. (2004), “The effect of customer satisfaction and switching barriers on customer loyalty in Korean mobile telecommunication services”, *Telecommunications Policy*, 145 -149.
47. P. Kotler, 1993, “Marketing management: analysis, planning, implementation and control”, *Journal of Marketing*, pp. 29-42.
48. P.Kotler qnd K.L Keller, (2012), *Marketing Management*, Global Edition.
49. Linda A. Hill (2011), *CẨM nang quản lý và CEPO*, Nhà xuất bản Trẻ.
50. Lehtinen J. R. and Lehtinen U., 1982, Service quality: a study of quality dimensions, unpublished Working Paper, Service Management Institute Helsinki
51. Malik, M.E., Naeem, B. & Arif, Z. (2011), “How do service quality perceptions contribute in satisfying banking customer”, *Interdisciplinary journal contemporary research business*, 3(8), 646 – 653.
52. Michael Milakovich (2005), *Improving Service Quality in the Global Economy: Achieving High Performance in Public and Private Sectors*
53. Mohammad, A.A.S. & Alhamadani, S.Y.M. (2011), “Service quality perspectives and customer satisfaction in commercial banks working in Jordan”, *Middle Eastern Finance and Economics*, 14, 60 – 71.
54. Nunally & Bernstein (1994), *Psychometric Theory*, 3th ed, Mc Graw – Hill, New York.
55. Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R. & Pons, F. (2002), *10 years of service quality measurement: Reviewing the use of the SERVQUAL instrument*, Trabajo presentado a la 31a conferencia de la European Marketing Association (EMAC) llevada a cabo en Braga, Portugal del 28 al 31 de mayo de 2002.
56. Oliver, R. (1993), “Cognitive, affective and Attribute bases of the satisfaction response”, *Journal of consumer research*, 20, 460 – 469.
57. Oliveira, O.J.D. (2009), *Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education*, POMA 20th Annual Conference. Orlando Florida USA.

58. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, vol. 49, no. 3, pp. 41-50.
59. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
60. Parasuraman, A., L. L. Berry, & V. A. Zeithaml (1991), Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67 (4): 420-450.
61. Ravichandran, K., Mani, B.T., Kumar, S.A. & Prabhakaran, S. (2010), "Influence of service quality and on customer satisfaction application of SERVQUAL model", *International journal of business and management*, 5(4), 117 – 124.
62. Rakesh, R. (2012), "Quality assessment of banking industry using SERVQUAL Model", *Indian Streams Research Journal*, 12, 2(2), 1 – Zekiri, 2011.
63. Rust, Roland T. and Richard L. Oliver (1994), "Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier," in *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Roland T. Rust and Richard L. Oliver, eds. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1-19.
64. Seth, A., Momaya, K. & Gupta, H.M. (2008), "Managing the customer perceived service quality for Cellular mobile Telephony: An Empirical investigation", *VIKALPA*, 3(1), 19 – 34.
65. Shemwell, D.J., Yavas, U. & Bilgin, Z. (1998), "Customer service provider relationship: An Empirical test of a model service quality, satisfaction and relationship – Oriented outcome", *International Journal of service industry management*, 9(2), 155 – 168.
66. Stodnick, M & Rogers, P. (2008), "Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience", *Decision Sciences Journal of Innovative education*, 6(1), 115 – 133.

67. Teas R.K (1993), Expectations, performance evaluation and consumer perception of quality, *Journal of Marketing*, vol 57, pp 18-34
68. TCVN ISO 8402, 1999
69. Thành ủy Hà Nội (2015), Chương trình 08-CTr/TU: Đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo bước chuyển mạnh về kỷ luật, kỷ cương, ý thức trách nhiệm, chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2016 - 2020
70. Chu Văn Thành (2004), *Dịch vụ công và xã hội hóa dịch vụ công – một số vấn đề lý luận và thực tiễn*. Nxb CTQG
71. Thủ tướng Chính phủ (2001), Quyết định 136/2001/QĐTTg, Mục tiêu chung của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010
72. Thủ tướng Chính phủ (2003), Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg về Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” ở các cơ quan nhà nước và chính quyền địa phương.
73. Thủ tướng Chính phủ (2006), Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.
74. Thủ tướng Chính phủ (2007), Quyết định số 30/QĐ-TTg phê duyệt Đề án đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010.
75. Thủ tướng Chính phủ (2007), Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.
76. Đào Thị Thanh Thủy (2016) Những điều kiện đánh giá công chức theo kết quả thực thi công vụ ở nước ta, *Tạp chí tổ chức nhà nước*
77. Phạm Đức Toàn (2013), Mối quan hệ giữa hành chính công và quản lý công – Liên hệ Việt Nam, www.tcnv.vn
78. Trung tâm Dự báo và Nghiên cứu đô thị - PADDI (2013), Tăng cường năng lực quản lý hành chính ở các thành phố lớn)

79. Aurel Mihail Titu và Anca Ioana Vlad (2014), Quality Indicators in Reference to the Evaluation of the Quality Management of Services in Local Public Administration, www.sciencedirect.com
80. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Hồng Đức, TP. HCM.
81. UBND TP Đà Nẵng (2013), Quyết định về Bộ Quy chế chấm điểm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.
82. Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình (2011-2013). Báo cáo Tình hình kinh tế - xã hội năm 2013, mục tiêu và các nhiệm vụ chủ yếu của năm 2014.
83. Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình (2013). Báo cáo Tình hình kinh tế - xã hội năm 2013, mục tiêu và các nhiệm vụ chủ yếu của năm 2014.
84. World Bank (2015), Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, <http://www.worldbank.org/vi/news/press-release/2015/08/27/gauging-user-feedback-to-improve-public-services-in-vietnam>
85. World Bank, World Development Report 1997
86. Zeithaml, V.A., Berry, L.L., Parasuraman, A., (1996), The behavioral consequences of service quality, *Journal of Marketing*, Vol. 60 (2): 31-46.
87. Zeithaml, Valarie A. & Mary Jo Bitner (2000), *Services Marketing*, New York: McGraw Hill, second edition. ISBN 0-07-1169946.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC SỐ 1: PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ
DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

THÔNG TIN CHỈ ĐƯỢC DÙNG VÀO MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU VÀ ĐƯỢC GIỮ KÍN

I. THÔNG TIN KIỂM TRA (*điền vào trước khi điều tra*)

1. Mã số: _____
2. Ngày phỏng vấn: _____
3. Họ tên người trả lời phiếu: _____
4. Địa chỉ _____
5. Điện thoại _____ Fax _____ Email _____
6. Giới tính: Nam _____ Nữ _____
7. Tuổi:
 - 1. Dưới 30
 - 2. Từ 30 đến 55
 - 3. Trên 55
8. Trình độ học vấn:
 - 1. Phổ thông
 - 2. Đại học
 - 3. Trên đại học
9. Dịch vụ hành chính công đã thực hiện

<input type="checkbox"/> 1. <i>Dịch vụ chứng thực, xác nhận</i>	<input type="checkbox"/> 2. <i>Dịch vụ và thủ tục cấp phép xây dựng</i>
<input type="checkbox"/> 3. <i>Dịch vụ và thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất</i>	<input type="checkbox"/> 4. <i>Dịch vụ và thủ tục hành chính ở cấp xã/phường</i>

III. NỘI DUNG CÂU HỎI

Xin Quý vị vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây bằng cách khoanh tròn vào các mức điểm tương ứng với mức độ đồng ý của anh/chị (*1- Hoàn toàn không đồng ý; 2- Không đồng ý; 3- Bình thường (trung lập); 4- Đồng ý; 5- Hoàn toàn đồng ý*) về các nội dung sau:

Mã câu hỏi	Nội dung câu hỏi	Mức độ đồng ý				
I. Sự tin cậy						
REL1	Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ cho Quý vị?	1	2	3	4	5
REL2	Nhân viên luôn giải quyết nhanh chóng những vấn đề gặp phải của Quý vị trong quá trình sử dụng dịch vụ	1	2	3	4	5
REL3	Dịch vụ được cung cấp đúng ngay từ lần đầu tiên cho Quý vị?	1	2	3	4	5
REL4	Tổ chức cung cấp dịch vụ đúng thời gian như thông báo với Quý vị?	1	2	3	4	5
REL5	Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp cho Quý vị?	1	2	3	4	5
II. Khả năng đáp ứng						
RES1	Nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ Quý vị rất tận tình?	1	2	3	4	5
RES2	Theo Quý vị, các giao dịch với cơ quan hành chính rất an toàn?	1	2	3	4	5
RES3	Nhân viên luôn tỏ ra thân thiện, lịch sự với Quý vị trong quá trình tiếp xúc?	1	2	3	4	5
RES4	Nhân viên am hiểu về dịch vụ để trả lời Quý vị khi được yêu cầu?	1	2	3	4	5
III. Năng lực phục vụ						
ASS1	Nhân viên cho Quý vị biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện?	1	2	3	4	5
ASS2	Theo Quý vị, nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng?	1	2	3	4	5
ASS3	Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ Quý vị về dịch vụ?	1	2	3	4	5
ASS4	Nhân viên không bao giờ tỏ ra quá bận để từ chối trả lời Quý vị?	1	2	3	4	5
IV. Sự đồng cảm						
EMP1	Cơ quan hành chính có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến Quý vị?	1	2	3	4	5

EMP2	Nhân viên luôn quan tâm đến từng yêu cầu của Quý vị?	1	2	3	4	5
EMP3	Những quan tâm lớn nhất của Quý vị về dịch vụ đều được nhân viên chú ý tới?	1	2	3	4	5
EMP4	Nhân viên hiểu được những yêu cầu đặc biệt của Quý vị?	1	2	3	4	5
EMP5	Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của Quý vị?	1	2	3	4	5
V. Phương diện hữu hình						
TAN1	Theo Quý vị, trang thiết bị của cơ quan hành chính hiện đại?	1	2	3	4	5
TAN2	Quý vị có cho rằng cơ sở vật chất của cơ quan hành chính khang trang?	1	2	3	4	5
TAN3	Theo nhận xét của Quý vị, trang phục của nhân viên gọn gàng, lịch sự?	1	2	3	4	5
TAN4	Những tài liệu giới thiệu dịch vụ của cơ quan hành chính trông hấp dẫn đối với Quý vị?	1	2	3	4	5
VI. Hình ảnh tổ chức						
IME1	Cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính công “tuyệt vời” cho Quý vị?	1	2	3	4	5
IME2	Cơ quan hành chính rất gần gũi với Quý vị?	1	2	3	4	5
IME3	Cơ quan hành chính có uy tín cao đối với Quý vị?	1	2	3	4	5
VII. Sự hài lòng của khách hàng						
SAT1	Sử dụng dịch vụ lặp lại đã tạo ra cho Quý vị những kinh nghiệm tốt?	1	2	3	4	5
SAT2	Quý vị cảm thấy hài lòng khi quyết định sử dụng dịch vụ hành chính công?					
SAT3	Quý vị thấy hài lòng với dịch vụ hiện tại do cơ quan hành chính cung cấp?					
SAT4	Nhìn chung, Quý vị hài lòng với dịch vụ của cơ quan hành chính?	1	2	3	4	5

PHỤ LỤC SỐ 2: KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1 CÁC BIẾN NHÂN KHẨU TRONG NGHIÊN CỨU

Cá nhân/tổ chức

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cá nhân	116	50.7	50.7	50.7
	Tổ chức	113	49.3	49.3	100.0
	Total	229	100.0	100.0	
Missing	System	0	0		
Total		229	100.0		

Tuổi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dưới 30	68	29.6	29.6	29.6
	Từ 30 đến 55	127	55.6	55.6	85.2
	Trên 55	34	14.8	14.8	100.0
Total		229	100.0	100.0	
Missing	System	0	0		
Total		229	100.0		

Trình độ học vấn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Phổ thông	60	26.1	26.1	26.1
	Đại học	148	64.5	64.5	90.6

Trên đại học	21	9.4	9.4	100.0
Total	229	100.0	100.0	
Missing System	0	0		
Total	229	100.0		

2.2. PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY CỦA CÁC THANG ĐO TRONG NGHIÊN CỨU

1. SỰ TIN CẬY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.853	.874	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ cho Quý vị	4.41	.664	229
Nhân viên luôn giải quyết nhanh chóng vấn đề gặp phải của Quý vị trong quá trình sử dụng dịch vụ	4.36	.620	229
Dịch vụ được cung cấp đúng ngay từ lần đầu tiên cho Quý vị	4.30	.700	229
Tổ chức cung cấp dịch vụ đúng thời gian như thông báo với Quý vị	4.33	.675	229
Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp cho Quý vị	4.20	.996	229

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ cho Quý vị	17.19	5.815	.766	.610	.801
Nhân viên luôn giải quyết nhanh chóng vấn đề gặp phải của Quý vị trong quá trình sử dụng dịch vụ	17.24	6.031	.752	.591	.807
Dịch vụ được cung cấp đúng ngay từ lần đầu tiên cho Quý vị	17.30	6.076	.620	.490	.835
Tổ chức cung cấp dịch vụ đúng thời gian như thông báo với Quý vị	17.27	5.724	.783	.637	.796
Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp cho Quý vị	17.41	5.238	.543	.347	.883

Thang đo có độ tin cậy cao (Cronbach's Alpha > 0.7), đảm bảo sử dụng trong phân tích

2. KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.901	.901	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N

Nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ Quý vị rất tận tình	4.47	.697	229
Theo Quý vị, các giao dịch với cơ quan hành chính rất an toàn	4.44	.676	229
Nhân viên luôn tỏ ra thân thiện, lịch sự với Quý vị trong quá trình tiếp xúc	4.49	.685	229
Nhân viên am hiểu về dịch vụ để trả lời Quý vị khi được yêu cầu	4.42	.634	229

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ Quý vị rất tận tình	13.35	3.137	.798	.652	.865
Theo Quý vị, các giao dịch với cơ quan hành chính rất an toàn	13.39	3.286	.755	.570	.880
Nhân viên luôn tỏ ra thân thiện, lịch sự với Quý vị trong quá trình tiếp xúc	13.33	3.141	.817	.677	.857
Nhân viên am hiểu về dịch vụ để trả lời Quý vị khi được yêu cầu	13.40	3.438	.746	.559	.884

Thang đo có độ tin cậy cao (Cronbach's Alpha > 0.7), đảm bảo sử dụng trong phân tích

3. NĂNG LỰC PHỤC VỤ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.898	.898	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Nhân viên cho Quý vị biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện	4.44	.665	229
Theo QUý vị, nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng	4.37	.621	229
Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ Quý vị về dịch vụ	4.42	.663	229
Nhân viên không bao giờ tỏ ra quá bận để từ chối trả lời Quý vị	4.41	.668	229

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nhân viên cho Quý vị biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện	13.20	3.036	.761	.606	.872
Theo QUý vị, nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng	13.26	3.098	.804	.658	.857
Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ Quý vị về dịch vụ	13.22	3.040	.762	.596	.872
Nhân viên không bao giờ tỏ ra quá bận để từ chối trả lời Quý vị	13.23	3.020	.765	.590	.871

Thang đo có độ tin cậy cao (Cronbach's Alpha > 0.7), đảm bảo sử dụng trong phân tích

4. SỰ ĐỒNG CẢM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.926	.926	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Cơ quan hành chính có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến Quý vị	4.08	.783	229
Nhân viên luôn quan tâm đến từng yêu cầu của Quý vị	4.21	.704	229
Những quan tâm lớn nhất của Quý vị về dịch vụ đều được nhân viên chú ý tới	4.27	.707	229
Nhân viên hiểu được những yêu cầu đặc biệt của Quý vị	4.11	.733	229
Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của Quý vị	4.28	.741	229

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cơ quan hành chính có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến Quý vị	16.87	6.563	.799	.646	.911

Nhân viên luôn quan tâm đến từng yêu cầu của Quý vị	16.74	6.866	.820	.711	.906
Những quan tâm lớn nhất của Quý vị về dịch vụ đều được nhân viên chú ý tới	16.68	6.883	.808	.663	.908
Nhân viên hiểu được những yêu cầu đặc biệt của Quý vị	16.85	6.927	.756	.595	.918
Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của Quý vị	16.67	6.603	.849	.735	.900

Thang đo có độ tin cậy cao (Cronbach's Alpha > 0.7), đảm bảo sử dụng trong phân tích

5. PHƯƠNG DIỆN HỮU HÌNH

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.869	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Theo Quý vị, trang thiết bị của cơ quan hành chính hiện đại	4.18	.810	229
Quý vị cho rằng cơ sở vật chất của cơ quan hành chính khang trang	4.18	.863	229

Theo nhận xét của Quý vị, trang phục của nhân viên gọn gàng, lịch sự	4.41	.705	229
Những tài liệu giới thiệu dịch vụ của cơ quan hành chính trông hấp dẫn đối với Quý vị	4.17	.733	229

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Theo Quý vị, trang thiết bị của cơ quan hành chính hiện đại	12.76	3.771	.819	.730	.793
Quý vị cho rằng cơ sở vật chất của cơ quan hành chính khang trang	12.76	3.657	.789	.710	.807
Theo nhận xét của Quý vị, trang phục của nhân viên gọn gàng, lịch sự	12.53	4.540	.655	.429	.860
Những tài liệu giới thiệu dịch vụ của cơ quan hành chính trông hấp dẫn đối với Quý vị	12.77	4.477	.642	.422	.864

Thang đo có độ tin cậy cao (Cronbach's Alpha > 0.7), đảm bảo sử dụng trong phân tích

6. HÌNH ẢNH TỔ CHỨC

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.876	.877	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính công tuyệt vời cho Quý vị	4.19	.704	229
Cơ quan hành chính rất gần gũi với Quý vị	4.30	.731	229
Cơ quan hành chính có uy tín cao đối với Quý vị	4.42	.661	229

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính công tuyệt vời cho Quý vị	8.72	1.704	.722	.521	.860
Cơ quan hành chính rất gần gũi với Quý vị	8.61	1.555	.788	.631	.801
Cơ quan hành chính có uy tín cao đối với Quý vị	8.48	1.733	.778	.616	.812

Thang đo có độ tin cậy cao (Cronbach's Alpha > 0.7), đảm bảo sử dụng trong phân tích

7. SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
------------------	----------------------------------------------	------------

.871	.874	4
------	------	---

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Sử dụng dịch vụ lặp lại đã tạo ra cho Quý vị những kinh nghiệm tốt	4.23	.802	229
Quý vị cảm thấy hài lòng khi quyết định sử dụng dịch vụ hành chính công	4.26	.695	229
Quý vị cảm thấy hài lòng với dịch vụ hiện tại do cơ quan hành chính cung cấp	4.17	.761	229
Nhìn chung, Quý vị hài lòng với dịch vụ của cơ quan hành chính	4.21	.759	229

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sử dụng dịch vụ lặp lại đã tạo ra cho Quý vị những kinh nghiệm tốt	12.64	3.885	.649	.464	.867

Quý vị cảm thấy hài lòng khi quyết định sử dụng dịch vụ hành chính công	12.61	3.893	.802	.727	.807
Quý vị cảm thấy hài lòng với dịch vụ hiện tại do cơ quan hành chính cung cấp	12.70	3.836	.726	.675	.834
Nhìn chung, Quý vị hài lòng với dịch vụ của cơ quan hành chính	12.66	3.823	.734	.557	.831

Thang đo có độ tin cậy cao (Cronbach's Alpha > 0.7), đảm bảo sử dụng trong phân tích

2.3. KẾT QUẢ PHÂN TÍCH NHÂN TỐ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.957
	Approx. Chi-Square	5098.352
Bartlett's Test of Sphericity	df	300
	Sig.	.000

KMO = .967 > 0.8, phân tích nhân tố là phù hợp

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	14.828	59.311	59.311	14.828	59.311	59.311	7.141	28.564	28.564
2	1.953	7.813	67.124	1.953	7.813	67.124	5.496	21.986	50.550
3	1.195	4.779	71.904	1.195	4.779	71.904	2.893	11.572	62.121
4	.754	3.016	74.919	.754	3.016	74.919	2.006	8.026	70.147
5	.592	2.368	77.288	.592	2.368	77.288	1.756	7.025	77.172
6	.507	2.028	79.316	.507	2.028	79.316	.536	2.144	79.316
7	.495	1.979	81.295						
8	.477	1.908	83.203						
9	.443	1.772	84.975						
10	.399	1.597	86.571						
11	.370	1.482	88.053						
12	.361	1.446	89.499						
13	.311	1.243	90.742						

14	.290	1.160	91.902					
15	.283	1.133	93.034					
16	.255	1.019	94.054					
17	.219	.877	94.931					
18	.205	.821	95.752					
19	.201	.803	96.555					
20	.188	.752	97.307					
21	.170	.680	97.988					
22	.147	.586	98.574					
23	.141	.563	99.136					
24	.113	.451	99.588					
25	.103	.412	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Các biến độc lập giải thích được 79.32% biến phụ thuộc

2.4. Ma trận quay các nhân tố

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Nhân viên luôn tỏ ra thân thiện, lịch sự với Quý vị trong quá trình tiếp xúc	.800					
Nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ Quý vị rất tận tình	.782					
Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ cho Quý vị	.782					
Theo Quý vị, các giao dịch với cơ quan hành chính rất an toàn	.753					
Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ Quý vị về dịch vụ	.733					
Nhân viên am hiểu về dịch vụ để trả lời Quý vị khi được yêu cầu	.668					
Dịch vụ được cung cấp đúng ngay từ lần đầu tiên cho Quý vị	.642					
Theo nhận xét của Quý vị, trang phục của nhân viên gọn gàng, lịch sự	.613		.547			
Tổ chức cung cấp dịch vụ đúng thời gian như thông báo với Quý vị	.611					
Nhân viên luôn giải quyết nhanh chóng vấn đề gặp phải của Quý vị trong quá trình sử dụng dịch vụ	.597					
Cơ quan hành chính có uy tín cao đối với Quý vị	.550	.539				
Nhân viên không bao giờ tỏ ra quá bận để từ chối trả lời Quý vị	.545					
Nhân viên hiểu được những yêu cầu đặc biệt của Quý vị		.795				

Cơ quan hành chính có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến Quý vị		.753			
Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của Quý vị		.752			
Nhân viên luôn quan tâm đến từng yêu cầu của Quý vị		.742			
Những quan tâm lớn nhất của Quý vị về dịch vụ đều được nhân viên chú ý tới		.715			
Cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính công tuyệt vời cho Quý vị		.602			
Cơ quan hành chính rất gần gũi với Quý vị	.520	.571			
Quý vị cho rằng cơ sở vật chất của cơ quan hành chính khang trang			.840		
Theo Quý vị, trang thiết bị của cơ quan hành chính hiện đại			.783		
Những tài liệu giới thiệu dịch vụ của cơ quan hành chính thông hấp dẫn đối với Quý vị			.507		
Nhân viên cho Quý vị biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện				.662	
Theo Quý vị, nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng	.529			.613	
Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp cho Quý vị					.892

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

**2.5. KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY SỰ HÀI LÒNG VỚI DỊCH VỤ CÔNG
THEO CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG**

Hệ số của mô hình

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.841 ^a	.707	.699	.31724	.707	84.615	6	210	.000	1.848

a. Predictors: (Constant), REGR factor score 6 for analysis 7, REGR factor score 5 for analysis 7, REGR factor score 4 for analysis 7, REGR factor score 3 for analysis 7, REGR factor score 2 for analysis 7, REGR factor score 1 for analysis 7

b. Dependent Variable: meanSAT

Các hệ số của mô hình hồi quy có chỉ số phù hợp cao $R = .841$, Sự phù hợp của mô hình lên tới gần 70%

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.095	6	8.516	84.615	.000 ^b
	Residual	21.135	210	.101		
	Total	72.230	216			

a. Dependent Variable: meanSAT

b. Predictors: (Constant), REGR factor score 6 for analysis 7, REGR factor score 5 for analysis 7, REGR factor score 4 for analysis 7, REGR factor score 3 for analysis 7, REGR factor score 2 for analysis 7, REGR factor score 1 for analysis 7

Các hệ số của hàm hồi quy

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4.350	.022		202.0	.000	4.308	4.393					
	Nhân tố 1	.286	.022	.495	13.26	.000	.244	.329	.495	.675	.495	1.000	1.000
	Nhân tố 2	.322	.022	.556	14.89	.000	.279	.364	.556	.717	.556	1.000	1.000
	Nhân tố 3	.202	.022	.349	9.344	.000	.159	.244	.349	.542	.349	1.000	1.000
	Nhân tố 4	.097	.022	.169	4.515	.000	.055	.140	.169	.297	.169	1.000	1.000
	Nhân tố 5	.032	.022	.055	1.480	.140	-.011	.074	.055	.102	.055	1.000	1.000
	Nhân tố 6	.000	.022	.000	.006	.995	-.042	.043	.000	.000	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: meanSAT

Theo kết quả hồi quy, Nhân tố 5 và Nhân tố 6 không phù hợp trong mô hình hồi quy. Có thể phải loại bỏ hai biến số này khỏi mô hình hoặc kiểm định các mô hình cạnh tranh khác hoặc sử dụng kỹ thuật CFA bổ sung để khẳng định sự tồn tại của các biến số này.

Vị trí sắp xếp của các item sau khi phân tích nhân tố

Nhân tố	Items	Tên Nhân tố
1	RES3, RES1, REL1, RES2, ASS3, RES4, REL3, TAN3, REL4, REL2, IME3, ASS4,	
2	EMP4, EMP1, EMP5, EMP2, EMP3, IME1, IME2	
3	TAN1, TAN1, TAN4	
4	ASS1, ASS2	
5	REL1	

Kết quả phân tích EFA cho các biến độc lập của ma trận quay nhân tố trên cho thấy Component 6 không thỏa mãn điều kiện khi phân tích nhân tố. Hơn nữa, sau khi kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA với dữ liệu nghiên cứu chính thức, các thành phần của mô hình có sự thay đổi, tức là hình thành nên những nhóm nhân tố mới.

Vị trí sắp xếp của các item sau khi phân tích nhân tố

<i>I/ Năng lực phục vụ</i>	Nhân tố 1
Nhân viên luôn tỏ ra thân thiện, lịch sự trong quá trình tiếp xúc	.800
Nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ rất tận tình	.782
Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ	.782
Các giao dịch với cơ quan hành chính rất an toàn	.753
Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ về dịch vụ	.733
Nhân viên am hiểu về dịch vụ để trả lời khi được yêu cầu	.668
Dịch vụ được cung cấp đúng ngay từ lần đầu tiên	.642
Tổ chức cung cấp dịch vụ đúng thời gian như thông báo	.611
Nhân viên luôn giải quyết nhanh chóng vấn đề trong quá trình sử dụng dịch vụ của khách hàng	.597
Cơ quan hành chính có uy tín cao	.550
Nhân viên không bao giờ tỏ ra quá bận để từ chối trả lời	.545

2/ Sự đồng cảm	Nhân tố 2
Nhân viên hiểu được những yêu cầu đặc biệt của khách hàng	.795
Cơ quan hành chính có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến khách hàng	.753
Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của khách hàng	.752
Nhân viên luôn quan tâm đến từng yêu cầu của khách hàng	.742
Những quan tâm lớn nhất của khách hàng về dịch vụ đều được nhân viên chú ý tới	.715
Cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ hành chính công tuyệt vời	.602
Cơ quan hành chính rất gần gũi với khách hàng	.571
3/ Yếu tố hữu hình	Nhân tố 3
Trang phục của nhân viên gọn gàng, lịch sự	.547
Cơ sở vật chất của cơ quan hành chính khang trang	.840
Trang thiết bị của cơ quan hành chính hiện đại	.783
Những tài liệu giới thiệu dịch vụ của cơ quan hành chính trông hấp dẫn	.507
4/ Sự tin cậy	Nhân tố 4
Nhân viên cho khách hàng biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện	.662
Nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng	.613
5/ Dịch vụ khách hàng	Nhân tố 5
Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp cho khách hàng	.892

2.6. PHÂN TÍCH HỒI QUY THEO 3 NHÂN TỐ (1) NĂNG LỰC PHỤC VỤ; (2) SỰ ĐỒNG CẢM VÀ (3) YẾU TỐ HỮU HÌNH

Tương quan giữa các nhân tố

Correlations

		Hài lòng	Năng lực phục vụ	Đồng cảm	Yếu tố hữu hình
Pearson Correlation	Hài lòng	1.000	.495	.556	.349
	Năng lực phục vụ	.495	1.000	.000	.000
	Đồng cảm	.556	.000	1.000	.000
	Yếu tố hữu hình	.349	.000	.000	1.000
Sig. (1-tailed)	Hài lòng	.	.000	.000	.000
	Năng lực phục vụ	.000	.	.500	.500
	Hài lòng	.000	.500	.	.500
	Yếu tố hữu hình	.000	.500	.500	.
N	Sự hài lòng	217	217	217	217
	Năng lực phục vụ	217	217	217	217
	Đồng cảm	217	217	217	217
	Yếu tố hữu hình	217	217	217	217

Các hệ số của mô hình

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.822 ^a	.676	.671	.33150	.676	148.090	3	213	.000	1.909

a. Predictors: (Constant), REGR factor score 3 for analysis 10, REGR factor score 2 for analysis 10, REGR factor score 1 for analysis 10

b. Dependent Variable: meanSAT

R Square .676, biến độc lập giải thích được 67,6% biến phụ thuộc. Mô hình hồi quy:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.350	.023		193.311	.000					
Năng lực phục vụ	.286	.023	.495	12.689	.000	.495	.656	.495	1.000	1.000
Đồng cảm	.322	.023	.556	14.258	.000	.556	.699	.556	1.000	1.000
Yếu tố hữu hình	.202	.023	.349	8.942	.000	.349	.522	.349	1.000	1.000

a. Dependent Variable: meanSAT

Sự hài lòng = 4.35 + 0.286* Năng lực phục vụ + 0.322* Đồng cảm + 0.202*Yếu tố hữu hình

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	48.822	3	16.274	148.090	.000 ^b
Residual	23.407	213	.110		
Total	72.230	216			

a. Dependent Variable: Hài lòng

b. Predictors: (Constant), Yếu tố hữu hình, Đồng cảm, Năng lực phục vụ

2.7. Kiểm định trung bình (Independent – Sample T-Test)

Thông kê theo cá nhân/ tổ chức

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
meanSAT	Cá nhân	116	4.3593	.63076	.06042
	Tổ chức	113	4.3664	.52171	.05067

Kiểm định sự khác biệt

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Mean SAT	Equal variances assumed	2.778	.097	-.089	213	.929	-.00702	.07906	-.16287	.14882
	Equal variances not assumed			-.089	207.684	.929	-.00702	.07885	-.16248	.14843

Kiểm định sự khác biệt về độ tuổi

Descriptives

meanSAT

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Dưới 30	68	4.3949	.62644	.07770	4.2396	4.5501	2.50	5.00

Từ 30 đến 55	127	4.3482	.54833	.04944	4.2504	4.4461	2.50	5.00
Trên 55	34	4.3939	.59631	.10380	4.1825	4.6054	3.00	5.00
Total	229	4.3688	.57719	.03883	4.2923	4.4453	2.50	5.00

Test of Homogeneity of Variances

meanSAT

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.637	2	218	.530

ANOVA

meanSAT

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.117	2	.059	.174	.840
Within Groups	73.175	218	.336		
Total	73.292	220			

Kiểm định sự khác biệt theo trình độ học vấn

Descriptives

meanSAT

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Phổ thông	60	4.3606	.60807	.08432	4.1913	4.5299	2.50	5.00
Đại học	148	4.3840	.57907	.05079	4.2835	4.4845	2.50	5.00
Trên đại học	21	4.1930	.59645	.13683	3.9055	4.4805	3.00	5.00
Total	229	4.3599	.58789	.04147	4.2781	4.4416	2.50	5.00

Test of Homogeneity of Variances

meanSAT

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.108	2	198	.898

Bảng 3.34: ANOVA

meanSAT

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.605	2	.302	.874	.419
Within Groups	68.518	198	.346		
Total	69.122	200			