BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

ISO 9001:2015

NGUYỄN XUÂN THU

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG VĂN ĐẨU QUẬN KIẾN AN, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 60 34 01 02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
TS Nguyễn Văn Nghiến

Năm 2018

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cám ơn các thầy cô trường Đại học Dân Lập Hải Phòng, đặc biệt là Khoa Quản Trị Kinh Doanh đã dạy dỗ và truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu làm nền tảng cho việc thực hiện luận văn này.

Tôi đặc biệt cám ơn TS Nguyễn Văn Nghiến đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo để tôi có thể hoàn tất luận văn cao học này.

Tôi cũng xin chân thành cám ơn tất cả bạn bè, đồng nghiệp và những người đã giúp tôi trả lời bảng câu hỏi khảo sát làm nguồn dữ liệu cho việc phân tích và cho ra kết quả nghiên cứu của luận văn cao học này.

Cuối cùng, tôi hết lòng biết ơn đến những người thân trong gia đình đã động viên và tạo động lực để tôi hoàn thành luận văn này một cách tốt đẹp.

Tác giả luận văn

Nguyễn Xuân Thu

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn "***Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân phường Văn Đẩu, Quận Kiến An, thành phố Hải Phòng***" là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu trong đề tài này được thu thập và sử dụng một cách trung thực. Kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn này không sao chép của bất cứ luận văn nào và cũng chưa được trình bày hay công bố ở bất cứ công trình nghiên cứu nào khác trước đây.

Hải Phòng, ngày 15/ 10 năm 2018

Tác giả luận văn

Nguyễn Xuân Thu

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN i
LỜI CAM ĐOAN ii
DANH MỤC BẢNG BIỂU v
DANH MỤC HÌNH vi
DANH MỤC VIẾT TẮT vii
LỜI MỞ ĐẦU 1
Lý do chọn đề tài 1
Tổng quan đề tài 2
Đối tượng và phạm vi nghiên cứu nghiên cứu 3
Phương pháp nghiên cứu 3
Ý nghĩa của đề tài 4
Kết cấu của đề tài 4
CHƯƠNG 1- CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH HÍNH CÔNG 5
1.1. Tổng quan về hành chính công 5
1.1.1. Khái niệm hành chính công 5
1.1.2. Đơn vị hành chính công 5
1.1.3. Chức năng đơn vị hành chính công 6
1.1.4. Các mức độ của phân cấp hành chính 6
1.1.5. Các yếu tố cấu thành nền hành chính Việt Nam 7
1.1.6. Đặc tính của nền hành chính nhà nước Việt Nam 7
1.2. Dịch vụ công 10
1.2.1. Khái niệm Dịch vụ công 10
1.2.2. Đặc điểm dịch vụ công 12
1.3. Dịch vụ hành chính công 13
1.3.1. Khái niệm 13
1.3.2. Những đặc trưng của dịch vụ hành chính công 14
1.3.3. Các loại hình dịch vụ hành chính công 15
1.3.4. Quan hệ giữa nhà nước với các đơn vị, công dân về dịch vụ hành chính công .. 17
1.3.5. Các yếu tố cấu thành dịch vụ hành chính công 17
1.3.6. Cơ sở xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công 19
1.3.7. Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công 21
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ hành chính công 25
1.5. Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công 27
1.5.1. Khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng Dịch vụ hành chính công 27

1.5.2. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:200828
1.5.3. Sự đa dạng các dịch vụ hành chính công được cung ứng 30
CHƯƠNG 2 - PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND PHƯỜNG VĂN ĐẨU, QUẬN KIẾN AN, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG 33
2.1. Khái quát về điệu kiện tự nhiên - kinh tế xã hội phường Văn Đẩu, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng. 33
2 .1.1. Đặc điểm tự nhiên. 33
2.1.2. Tình hình phát triển kinh tế 34
2.1.3. Đặc điểm về văn hóa - xã hội. 35
2.2. Thực trạng hoạt động của cơ quan hành chính tại phường Văn Đẩu 36
2.2.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy hành chính của phường Văn Đẩu 36
2.2.2. Các dịch vụ hành chính công cung cấp cho người dân. 38
2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại Phường Văn Đẩu. 40
2.3.1. Những thành tựu đạt được 40
2.3.2. Kết quả nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ công tại Phường Văn Đẩu 41
2.3.3. Những tồn tại, hạn chế. 52
2.3.4. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế 53
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI PHƯỜNG VĂN ĐẨU 54
3.1 Định hướng và mục tiêu của cơ quan hành chính tại phường văn đẩu, quận Kiến An 54
3.1.1.Mục tiêu và định hướng phát triển chung 54
3.1.2 Định hướng cải cách hành chính trên địa bàn phường. 54
3.1.3. Mục tiêu và định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ 56
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công 57
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện quy trình xử lý công việc 57
3.2.2. Giải pháp nâng cao nghiệp vụ cán bộ công chức 64
3.2.3. Giải pháp nâng cao sự đồng cảm và thái độ của cán bộ công chức 71
3.2.3. Giải pháp đầu tư về cơ sở vật chất 77
3.3 Hạn chế và kiến nghị của nghiên cứu 81
3.3.1. Hạn chế 81
3.3.2.Kiến nghị 82
TÀI LIỆU THAM KHẢO 87

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1. Phân cấp dịch vụ hành chính công chính quyền địa phương 19
Bảng 2.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy hành chính của Phường..... 36
Bảng 2.2 Biến quan sát cho sự tin cậy 43
Bảng 2.3 Kết quả đánh giá của người dân về nhân tố sự tin cậy 43
Bảng 2.4. Biến quan sát khả năng đáp ứng của cán bộ, công chức..... 44
Bảng 2.5 Kết quả đánh giá của người dân về khả năng đáp ứng 44
của cán bộ, công chức 44
Bảng 2.6. Biến quan sát cho năng lực phục vụ của cán bộ, công chức 46
Bảng 2.7. Kết quả đánh giá của người dân về năng lực..... 46
phục vụ của cán bộ, công chức..... 46
Bảng 2.8 Biến quan sát cho sự đồng cảm của cán bộ, công chức..... 47
Bảng 2.9 Kết quả đánh giá của người dân về sự đồng cảm 48
Bảng 2.10. Biến quan sát cho phương tiện hữu hình. 49
Bảng 2.11. Kết quả đánh giá của người dân về phương tiện hữu hình. 49
Bảng 2.12. Biến quan sát cho sự đánh giá cảm nhận của 50
người dân về dịch vụ 50
Bảng 2.13. Kết quả đánh giá cảm nhận của người dân về dịch vụ 51

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Sơ đồ quá trình cung ứng dịch vụ hành chính 21
Hình 1.2. Một số chỉ tiêu cơ bản khảo sát, đánh giá chất lượng 28
Hình 1.3. Mô hình hệ thống chất lượng TCVN ISO 9001: 2008 29
Hình 2.1. Các dịch vụ hành chính công mà người dân sử dụng 42
Hình 2.2. Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về nhân tố sự tin cậy 43
Hình 2.3. Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về khả năng đáp ứng của cán bộ, công chức 45
Hình 2.4. Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về năng lực phục vụ của cán bộ, công chức 46
Hình 2.5. Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về sự đồng cảm của cán bộ, công chức 48
Hình 2.6 Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về phương tiện hữu hình 50
Hình 2.7. Biểu đồ kết quả đánh giá cảm nhận của người dân về dịch vụ 51
Hình 3.1. Sơ đồ triển khai xử lý công việc cho người dân 58
Hình 3.2. Quy trình chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền trên đất 61
Hình 3.3 Quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ công chứng 61
Hình 3.4. Xác định mối quan hệ giữa yếu tố đã có và yếu tố yêu cầu 65
Hình 3.5. Quá trình tổ chức đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức 67

DANH MỤC VIẾT TẮT

UBND	Uỷ ban nhân dân
HĐND	Hội đồng nhân dân
HCC	Hành chính công
TTHC	Thủ tục hành chính

LỜI MỞ ĐẦU

Lý do chọn đề tài

Thực hiện đường lối đổi mới, Đảng ta có nhiều chủ trương về cải cách hành chính, xác định cải cách hành chính là một khâu quan trọng trong sự nghiệp đổi mới và phát triển đất nước. Mục tiêu cải cách hành chính nhà nước là nhằm tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch vững mạnh, từng bước hiện đại; đội ngũ cán bộ công chức có đủ phẩm chất và năng lực; hệ thống các cơ quan nhà nước hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế, đáp ứng tốt yêu cầu phát triển nhanh và bền vững của đất nước.

Thời gian qua, thành phố Hải Phòng triển khai thực hiện tốt đường lối chủ trương chính sách của Đảng và các quy định của Nhà nước về công tác cải cách hành chính đã đạt được nhiều kết quả, năng lực của đội ngũ công chức được nâng lên, hoạt động của bộ máy hành chính đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội thành phố, góp phần nâng cao đời sống nhân dân, tổ chức, người dân giảm chi phí, tiết kiệm thời gian hơn, gần gũi hơn, thuận lợi và dễ dàng hơn khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính với chính quyền địa phương như: đăng ký kinh doanh, Cấp giấy chứng nhận QSD đất, cấp phép xây dựng nhà ở, cấp giấy khai sinh, giấy chứng tử, chứng thực - hộ tịch văn bản, Xác nhận lý lịch góp phần nâng cao năng lực, hiệu lực và hiệu quả quản lý hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, so với yêu cầu, nhiệm vụ trong điều kiện đất nước đổi mới và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng thì cải cách hành chính còn chậm, hiệu quả thấp, nhìn chung người dân, các tổ chức chưa hoàn toàn hài lòng với kết quả cải cách hành chính, còn gặp phiền hà, rắc rối trong việc cấp giấy đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận QSD đất, nhà ở gắn liền với đất, cấp giấy phép xây dựng.

Song song, chức năng quản lý nhà nước, chức năng phục vụ của nhà nước nhằm cung cấp những dịch vụ cần thiết cho người dân để họ thực hiện tốt quyền lợi và nghĩa vụ của mình cần được quan tâm hơn. Chính vì vậy, đổi mới nâng cao giải quyết thủ tục hành chính cung ứng dịch vụ công ở ngay chính khu vực

chính quyền địa phương là hết sức quan trọng, nhằm đánh giá xem chất lượng dịch vụ hành chính công mà Ủy ban nhân dân phường cung cấp cho người dân đạt được ở mức độ nào Mức độ hài lòng của những người dân đến đâu, thụ hưởng dịch vụ này ra sao Những nhân tố nào tác động đến chất lượng dịch vụ hành chính công Từ đó đưa ra những chính sách, nâng cao hiệu quả để hoàn thiện công tác quản lý hành chính và đáp ứng ngày càng cao nhu cầu về dịch vụ công của người dân trên địa bàn. Do đó học viên lấy đề tài "***Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân phường Văn Đẩu, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng***" làm luận văn tốt nghiệp.

Tổng quan đề tài

Nhiều năm qua Chính phủ đặt ra mục tiêu cải cách thủ tục hành chính là nhiệm vụ hàng đầu đối với các Tỉnh và thành phố, thành phố Hải Phòng thực hiện chỉ đạo của Trung ương triển khai cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh đế các quận (huyện) và xã (phường).

Lý luận về cải cách hành chính và cải cách thủ tụ chành chính là đề tài thu hút sự quan tâm của nhiều nhà khoa học, chuyên gia, quản lý. Những vấn đề này được nêu lên và thảo luận ở nhiều hội thảo, bài viết, các công trình nghiên cứu về quá trình cải cách hành chính ở Viêt Nam.

Các công trình nghiên cứu về cải cách hành chính: "Cơ sở lý luận và thực tiễn về hành chính Nhà nước" Nhà xuất bản chính trị.

"Kỹ năng quản lý hành chính"

Nhà xuất bản, chính trị quốc gia, Hà Nội, năm 2014

Thực hiện chỉ đạo của quận và thành phố Hải Phòng, UBND phường Văn Đẩu xây dựng kế hoạch triển khai cải cách hành chính giai đoạn 2015 ÷ 2020.

Trên cở sở thự tế tại phường Văn Đẩu về công tác cải cách thủ tục hành chính, hàng năm UBND quận Kiến An đều tổng kết đánh giá chất lượng cải cách hành chính trên địa bàn quận và từng phường để có giải pháp cải cách hành chính. Do vậy lấy đề tài "***Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân phường Văn Đẩu, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng***" là một đề tài để có giải pháp nâng cao cải cách thủ tục hành chính tại chính quyền cơ sở.

Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu ngiên cứu là đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hành chính công tại Phường. Từ đó, từng bước góp phần xây dựng lòng tin của người dân đối với chính quyền địa phương. bên cạnh đó góp phần nâng cao tính dân chủ; tăng trưởng kinh tế và cải thiện các điều khiện khách của đời sống phường hội tại địa phương. Các mục tiêu cụ thể gồm:

Mục tiêu 1: Để hiểu rõ hơn về cơ cấu tổ chức, nắm bắt một cách cụ thể các loại hình dịch vụ hành chính được cung cấp tại Phường Văn Đẩu

Mục tiêu 2: Để tìm hiểu và xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng và dịch vụ. Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại địa phương.

Đối tượng và phạm vi nghiên cứu nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: chất lượng dịch vụ hành chính công tại thành Phường Văn Đẩu Quận Kiến An, Thành phố Hải Phòng.

Phạm vi nghiên cứu: các dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân Phường Văn Đẩu, Quận Kiến An, Thành phố Hải Phòng.

Phương pháp nghiên cứu

Nhằm giải quyết các mục tiêu nghiên cứu nêu trên, tác giả sẽ thực hiện nhiều phương pháp nghiên cứu được áp dụng phổ biến hiện nay bao gồm:

Phương pháp nghiên cứu tại bàn: thông qua việc thu thập nguồn dữ liệu thứ cấp: các số liệu, các văn bản báo cáo đánh giá tổng hợp về công tác cải cách hành chính ở UBND phường Văn Đẩu qua các năm, thông tin tư liệu từ các báo cáo đánh giá cải cách hành chính trên địa bàn quận Kiến An, thành phố Hải Phòng.

Phương pháp nghiên cứu tại hiện trường: bao gồm phương pháp nghiên cứu định tính, phương pháp nghiên cứu định lượng và quan sát.

Nguồn dữ liệu: tập trung chủ yếu sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp: thu thập qua các số liệu, các văn bản báo cáo đánh giá tổng hợp về công tác cải cách hành chính của Ủy ban nhân dân Phường Văn Đẩu, Quận Kiến An, Thành phố Hải Phòng.

Ý nghĩa của đề tài

Đề tài có ý nghĩa thực tiễn trong việc hoạch định phương pháp cải cách hành chính của chính quyền địa phương phường Văn Đẩu, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng trong công tác cải cách hành chính từ đó góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội quận và thành phố, tạo lòng tin của người dân đối với bộ máy quản lý nhà nước.

Kết cấu của đề tài

Đề tài có cấu trúc 3 chương như sau:

Lời mở đầu: Tổng quan đề tài

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ hành chính công

Chương 2: Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân Phường Văn Đẩu, Quận Kiến An, Thành phố Hải Phòng.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân Phường Văn Đẩu, Quận Kiến An, Thành phố Hải Phòng.

CHƯƠNG 1 - CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1.1. Tổng quan về hành chính công

1.1.1. Khái niệm hành chính công

Theo Nguyễn Ngọc Hiến và cộng sự [11] hành chính theo nghĩa rộng là chỉ những hoạt động, những tiến trình chủ yếu có liên quan đến những biện pháp để thực thi các mục tiêu, nhiệm vụ đã được xác định trước. Khi có từ hai người trở lên cùng làm việc với nhau, thì lúc đó xuất hiện một hình thức thô sơ của quản lý. Dạng quản lý này chính là hoạt động hành chính, hay nói cách khác, hành chính chính là một dạng của quản lý. Hay theo nghĩa hẹp, hành chính là những hoạt động quản lý các công việc của nhà nước, xuất hiện cùng với nhà nước.

Hành chính công bao gồm luật pháp, các quy tắc, quy chế, thiết chế,… để điều tiết hoạt động quyền hành pháp; Cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của tổ chức bộ máy hành chính cũng như mối quan hệ mà trong đó các công chức làm việc. Hành chính công còn bao gồm những đội ngũ cán bộ công chức làm việc trong bộ máy hành chính công quyền. Những người này là người có trách nhiệm thực thi công vụ mà nhà nước đã giao.

1.1.2. Đơn vị hành chính công

Đơn vị hành chính công là đơn vị hành chính được phân định theo địa giới hành chính, theo đó đơn vị hành chính ở Việt Nam được chia thành ba cấp: cấp tỉnh, huyện, xã. Tương ứng mỗi cấp đơn vị hành chính có Hội đồng nhân dân (HĐND) và Ủy ban nhân dân (UBND) được tổ chức phù hợp với đặc điểm nông thôn, đô thị, hải đảo, đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt do luật định.

Theo Luật Chính quyền địa phương năm 2015, quy định tại Điều 2 các đơn vị hành chính ở Việt Nam gồm:

Cấp tỉnh: các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương,

Cấp huyện: các huyện, quận, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương.

Cấp xã: các xã, phường, thị trấn.

1.1.3. Chức năng đơn vị hành chính công

Mỗi đơn vị hành chính công có chức năng, nhiệm vụ được quy định bởi các cơ quan có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật. Theo đó có hai chức năng cơ bản là:

1. chức năng quản lý nhà nước trên lĩnh vực, ngành của địa phương nhằm đảm bảo trật tự, công bằng xã hội, bao gồm các hoạt động quản lý và điều tiết đời sống kinh tế - xã hội thông qua các công cụ quản lý vĩ mô như pháp luật, chiến lược, chính sách, quy hoạch, kế hoạch và kiểm tra, giám sát,…

2. chức năng cung ứng các dịch vụ hành chính công phục vụ cho lợi ích, nhu cầu của công dân, ngay cả khi các nhu cầu này có thể phát sinh từ những yêu cầu của nhà nước.

1.1.4. Các mức độ của phân cấp hành chính

Phân cấp hành chính là sự phân chia các đơn vị hành chính thành từng tầng, cấp theo chiều dọc. Theo đó cấp hành chính ở cấp trên sẽ có quyền quyết định cao hơn, bắt buộc đối với cấp hành chính ở cấp dưới. Ở Việt Nam hiện nay mức độ phân cấp hành chính của chính quyền địa phương thành 3 cấp, đó là: Cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã. Ngoài ra, còn có "Đơn vị hành chính – kinh tế đặc biệt" do Quốc hội thành lập.

Theo đó, căn cứ yêu cầu công tác, khả năng thực hiện và điều kiện cụ thể của từng địa phương mà cơ quan nhà nước ở Trung ương phân cấp cho chính quyền địa phương và chính quyền địa phương phân cấp cho cơ quan cấp dưới thực hiện công việc một cách thường xuyên, liên tục theo thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao.

Tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý hành chính nhà nước giữa chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, ngày 30/8/2004, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 08/2004/NQ-CP; đồng thời, ký ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ, theo đó mục tiêu, nội dung chương trình thể hiện rõ việc yêu cầu thực hiện phân cấp quản lý hành chính giữa Trung ương và chính quyền địa phương, giữa các cấp chính quyền địa phương.

Việc triển khai phân cấp giữa chính quyền Trung ương và địa phương một cách thống nhất, đồng bộ, có hệ thống góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả

quản lý hành chính ở các cấp; và chính quyền địa phương đã chủ động trong thực hiện quyền, nhiệm vụ được giao của từng ngành, lĩnh vực. Việc phân cấp tập trung lĩnh vực Quản lý đất đai, tài nguyên và môi trường; quản lý ngân sách và tài sản nhà nước; quản lý quy hoạch, kế hoạch và đầu tư phát triển; quản lý doanh nghiệp; quản lý hoạt động dịch vụ hành chính; quản lý tổ chức bộ máy, công chức, viên chức.

1.1.5. Các yếu tố cấu thành nền hành chính Việt Nam

Có nhiều cách tiếp cận về nền hành chính nhà nước, nhưng phổ biến hiện nay cho rằng nền hành chính nhà nước là hệ thống các yếu tố hợp thành về tổ chức (bộ máy, con người, nguồn lực công) và cơ chế hoạt động để thực thi quyền hành pháp. Theo đó, nền hành chính nhà nước bao gồm các yếu tố cấu thành:

- Hệ thống thể chế hành chính bao gồm Hiến pháp, Luật, Pháp lệnh và các văn bản qui phạm về tổ chức, hoạt động của hành chính nhà nước và tài phán hành chính.

- Cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của bộ máy hành chính nhà nước các cấp, các ngành phù hợp với yêu cầu thực hiện quyền hành pháp.

- Đội ngũ cán bộ công chức hành chính được đảm bảo về số lượng và chất lượng để thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ của nền hành chính.

- Nguồn lực tài chính và cơ sở vật chất kỹ thuật bảo đảm yêu cầu thực thi công vụ của các cơ quan và công chức hành chính.

1.1.6. Đặc tính của nền hành chính nhà nước Việt Nam

Để xây dựng một nền hành chính hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả cần phải hiểu rõ những đặc tính chủ yếu của nền hành chính nhà nước có những đặc tính chủ yếu sau:

- Tính lệ thuộc vào chính trị và hệ thống chính trị

Nguồn gốc và bản chất của một nhà nước bắt nguồn từ bản chất chính trị của chế độ xã hội dưới sự lãnh đạo của một chính đảng. Dưới chế độ tư bản, nhà nước sẽ mang bản chất tư sản, còn dưới chế xã hội do Đảng cộng sản lãnh đạo thì nhà nước mang bản chất của giai cấp vô sản. Cả lý luận và thực tiễn đều cho thấy, Đảng nào cầm quyền sẽ đứng ra lập Chính phủ và đưa người của đảng mình vào các vị trí trong Chính phủ. Các thành viên của Chính phủ là các nhà chính trị. Nền hành chính lại được tổ chức và vận hành dưới sự lãnh đạo, điều

hành của Chính phủ, vì vậy dù muốn hay không, nền hành chính phải lệ thuộc vào hệ thống chính trị, phải phục tùng sự lãnh đạo của đảng cầm quyền. Mặc dù lệ thuộc vào chính trị, song nền hành chính cũng có tính độc lập tương đối về hoạt động chuyên môn nghiệp vụ và kỹ thuật hành chính.

Ở nước ta, nền hành chính nhà nước mang đầy đủ bản chất của một Nhà nước dân chủ "của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân" dựa trên nền tảng của liên minh giai cấp công nhân với giai cấp nông dân và tầng lớp trí thức do Đảng cộng sản Việt Nam lãnh đạo. Nhà nước Việt Nam nằm trong hệ thống chính trị, có hạt nhân lãnh đạo là Đảng Cộng sản Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội giữ vai trò tham gia và giám sát hoạt động của Nhà nước, mà trọng tâm là nền hành chính.

- Tính pháp quyền

Với tư cách là công cụ thực hiện quyền lực nhà nước, nền hành chính nhà nước được tổ chức và hoạt động tuân theo những quy định pháp luật, đồng thời yêu cầu mọi công dân và tổ chức trong xã hội phải nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật. Đảm bảo tính pháp quyền của nền hành chính là một trong những điều kiện để xây dựng nhà nước chính quy, hiện đại, trong đó bộ máy hành pháp hoạt động có kỷ luật, kỷ cương.

Tính pháp quyền đòi hỏi các cơ quan hành chính, cán bộ công chúc phải nắm vững qui định pháp luật, sử dụng đúng quyền lực, thực hiện đúng chức năng và thẩm quyền trong thực thi công vụ. Mỗi cán bộ công chức cần chú trọng vào việc nâng cao uy tín về chính trị, phẩm chất đạo đức và năng lực thực thi để phục vụ nhân dân. Tính pháp quyền của nền hành chính được thể hiện trên cả hai phương diện là quản lý nhà nước bằng pháp luật và theo pháp luật. Điều đó có nghĩa là, một mặt các cơ quan hành chính nhà nước sử dụng luật pháp là công cụ điều chỉnh các mối quan hệ xã hội mang tính bắt buộc đối với các đối tượng quản lý; mặt khác các cơ quan hành chính nhà nước cũng như công chức phải được tổ chức và hoạt động theo pháp luật chứ không được tự do, tùy tiện vượt lên trên hay đứng ngoài pháp luật.

- Tính phục vụ nhân dân

Hành chính nhà nước có bổn phận phục vụ sự nghiệp phát triển cộng đồng và đáp ứng nhu cầu thiết yếu của công dân. Muốn vậy, phải xây dựng một

nền hành chính công tâm, trong sạch, không theo đuổi mục tiêu lợi nhuận, không đòi hỏi người đươc phục vụ phải trả thù lao. Đây cũng chính là điểm khác biệt cơ bản giữa mục tiêu hoạt động của hành chính nhà nước với một doanh nghiệp sản xuất kinh doanh.

- Tính hệ thống thứ bậc chặt chẽ

Nền hành chính nhà nước được cấu tạo gồm một hệ thống định chế tổ chức theo thứ bậc chặt chẽ và thông suốt từ Trung ương tới các địa phương, trong đó cấp dưới phục tùng cấp trên, nhận chỉ thị mệnh lệnh và chịu sự kiểm tra, giám sát của cấp trên. Mỗi cấp hành chính, mỗi cơ quan, công chức hoạt động trong phạm vi thẩm quyền được trao để cùng thực hiện tốt chức năng hành chính. Tuy nhiên, để hạn chế việc biến nền hành chính thành hệ thống quan liêu, thì xác lập thứ bậc hành chính cũng tạo ra sự chủ động sáng tạo, linh hoạt của mỗi cấp, mỗi cơ quan, công chức hành chính vào đời sống xã hội một cách hiệu quả.

- Tính chuyên môn hoá và nghề nghiệp cao

Hoạt động hành chính của các cơ quan thực thi quyền hành pháp là một hoạt động đặc biệt và cũng tạo ra những sản phẩm đặc biệt. Điều đó được thể hiện trên cả phương diện nghệ thuật và khoa học trong quản lý nhà nước. Muốn nâng cao hiệu lực, hiệu quả hành chính nhà nước, yêu cầu những người làm việc trong các cơ quan hành chính cần phải có trình độ chuyên môn nghề nghiệp cao trên các lĩnh vực được phân công quản lý. Tính chuyên môn hoá và nghề nghiệp cao là đòi hỏi bắt buộc đối với hoạt động quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước và là yêu cầu cơ bản đối với nền hành chính phát triển theo hướng hiện đại.

Đối tượng tác động của nền hành chính có nội dung hoạt động phức tạp và quan hệ đa dạng, phong phú đòi hỏi các nhà hành chính phải có kiến thức xã hội và kiến thức chuyên môn sâu rộng. Công chức làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước là những người trực tiếp thi hành công vụ, nên trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của họ có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng công việc thực hiện. Vì lẽ đó trong hoạt động hành chính nhà nước, năng lực chuyên môn và trình độ quản lý của những người làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước phải được coi là tiêu chuẩn hàng đầu.

- Tính liên tục, tương đối ổn định và thích ứng

Trên thực tế, các mối quan hệ xã hội và hành vi công dân cần được pháp

luật điều chỉnh diễn ra một cách thường xuyên, liên tục theo các quá trình kinh tế - xã hội. Chính vì vậy nền hành chính nhà nước phải hoạt động liên tục, ổn định để đảm bảo hoạt động sản xuất, lưu thông không bị gián đoạn trong bất kỳ tình huống nào.

1.2. Dịch vụ công

1.2.1. Khái niệm Dịch vụ công

Theo từ điển Le Petit Larousse: "Dịch vụ công là hoạt động vì lợi ích chung, do một cơ quan nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm". Định nghĩa này đưa ra cách hiểu chung về dịch vụ công, song ở đây không có sự phân biệt giữa Nhà nước và tư nhân trong việc cung ứng dịch vụ công, do đó không làm rõ được tính chất "công" của dịch vụ này.

Theo Jean-Philippe Brouant và Jacque Ziller: "Một dịch vụ công thường được định nghĩa như một hoạt động do ngành tài chính đảm nhiệm để thỏa măn một nhu cầu về lợi ích chung". Các tác giả cho rằng, "một hoạt động lợi ích chung được một pháp nhân công quyền đảm nhiệm được coi là một dịch vụ công" – "đảm nhiệm" ở đây được hiểu như trách nhiệm của Nhà nước trong việc bảo đảm cung ứng dịch vụ công. Như vậy, một hoạt động vì lợi ích chung do một tư nhân đảm trách không được xem là một dịch vụ công, trừ phi có sự tác động của Nhà nước đến việc cung ứng dịch vụ đó.

Ở Việt Nam, khái niệm dịch vụ công những năm gần đây đã được một số tác giả đề cập đến, có tác giả cho rằng: "Dịch vụ công chỉ là hoạt động của các cơ quan sự nghiệp như giáo dục, y tế, nghiên cứu khoa học, sự nghiệp kinh tế (không phải là loại cơ quan thực hiện chức năng quản lý nhà nước)".

Có nhiều chủ thể tham gia vào việc cung ứng các dịch vụ cho xã hội, các chủ thể này rất đa dạng, từ các cơ quan hành chính nhà nước cho đến các doanh nghiệp công và tư, các tổ chức xã hội và từng cá nhân. Thông thường, việc cung ứng dịch vụ cũng theo quy luật cung – cầu trên thị trường. Các dịch vụ được cung ứng đều có giá trị và giá trị sử dụng.

Song, có những loại dịch vụ rất quan trọng phục vụ nhu cầu chung của cả cộng đồng, nhưng không một tư nhân nào muốn cung ứng, vì nó không mang lại lợi nhuận, hoặc tư nhân đó không có đủ quyền lực và vốn để tổ chức việc cung ứng, như dịch vụ tiêm chủng, cứu hỏa, thoát nước. Đó lại là những loại dịch vụ

tối cần thiết phục vụ cho cuộc sống an toàn và bình thường của xã hội. Đối với những loại dịch vụ này, không có ai khác ngoài Nhà nước có khả năng và trách nhiệm cung ứng cho nhân dân.

Cũng có những loại dịch vụ mà tư nhân có thể cung cấp, nhưng cung cấp không đầy đủ, hoặc thị trường tư nhân tạo ra sự bất bình đẳng trong xã hội, gây ra tình trạng độc quyền, đẩy giá cả lên cao, làm ảnh hưởng tới lợi ích của người tiêu dùng, như dịch vụ y tế, giáo dục, điện, nước sinh hoạt… Khi đó, Nhà nước phải có trách nhiệm trực tiếp cung ứng hoặc điều tiết, kiểm soát thị trường tư nhân nhằm bảo đảm cho việc cung ứng dịch vụ đó được bình thường, phục vụ những quyền cơ bản của con người.

Như vậy, thông qua việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước vốn có của mình, Nhà nước có trách nhiệm cung cấp cho xã hội những dịch vụ mà không một tư nhân nào có thể đứng ra cung ứng. Hay nói cách khác là, những dịch vụ có đặc tính là không loại trừ và không cạnh tranh trong tiêu dùng. Không loại trừ có nghĩa là tất cả mọi người đều sử dụng, tiêu dùng dịch vụ này, không loại trừ bất cứ ai, bất kể họ có trả tiền cho dịch vụ đó hay không. Không cạnh tranh có nghĩa là việc sử dụng, tiêu dùng của người này không ảnh hưởng đến việc sử dụng, tiêu dùng của người khác…đó là dịch vụ Nhà nước đứng ra bảo đảm việc cung ứng bình thường cho xã hội được gọi là dịch vụ công.

Tóm lại, Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của người dân vì lợi ích chung của xã hội, do nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội.

Từ khái niệm dịch vụ công, có thể phân biệt ba nhóm dịch vụ chủ yếu, như sau:

Nhóm dịch vụ hành chính công: các dịch vụ ở nhóm này hầu hết thỏa mãn hai tiêu chí của dịch vụ công là không cạnh tranh và không loại trừ trong tiêu dùng (ví dụ: cấp giấy phép, đăng ký, đăng kiểm, chứng thực...).

Nhóm dịch vụ công cộng: chủ yếu là những dịch vụ đáp ứng tiêu chí không cạnh tranh trong tiêu dùng (ví dụ: giáo dục, đào tạo, y tế, văn hóa,..).

Nhóm dịch vụ công ích: chủ yếu là những dịch vụ thỏa mãn tiêu chí không loại trừ trong tiêu dùng (như vệ sinh môi trường, cấp thoát nước, giao thông công cộng...).

1.2.2. Đặc điểm dịch vụ công

Các loại dịch vụ công và các hình thức cung ứng dịch vụ công tuy có đặc điểm, tính chất khác nhau, song chúng có những đặc điểm chung cơ bản như sau:

- Những hoạt động có tính chất xã hội, phục vụ lợi ích chung của cả cộng đồng. Đây là những dịch vụ phục vụ các lợi ích tối cần thiết của xã hội để bảo đảm cuộc sống được bình thường và an toàn.

- Những hoạt động do các cơ quan công quyền hay những chủ thể được chính quyền ủy nhiệm đứng ra thực hiện.

- Để cung ứng các dịch vụ công, các cơ quan nhà nước và tổ chức được ủy nhiệm cung ứng có sự giao tiếp với người dân ở những mức độ khác nhau khi thực hiện cung ứng dịch vụ.

- Việc trao đổi dịch vụ công thông qua quan hệ thị trường đầy đủ. Thông thường, người sử dụng dịch vụ công không trực tiếp trả tiền, hay nói đúng hơn là đã trả tiền dưới hình thức đóng thuế vào ngân sách nhà nước để Nhà nước tổ chức việc cung ứng một cách đều đặn như một sự "thỏa thuận trước". Nhưng cũng có những dịch vụ mà người sử dụng vẫn phải trả thêm một phần hoặc toàn bộ kinh phí; tuy nhiên, đối với các loại dịch vụ này, Nhà nước vẫn có trách nhiệm bảo đảm việc cung ứng không nhằm vào mục tiêu thu lợi nhuận.

- Mọi người dân (bất kể đóng thuế nhiều hay ít, hoặc không phải đóng thuế) đều có quyền hưởng sự cung ứng dịch vụ công ở một mức độ tối thiểu, với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền. Lượng dịch vụ công mà mỗi người tiêu dùng không phụ thuộc vào mức thuế mà người đó đóng góp.

- Khác với những loại dịch vụ thông thường được hiểu là những hoạt động phục vụ không tạo ra sản phẩm mang hình thái hiện vật, dịch vụ công là những hoạt động của bộ máy nhà nước phục vụ các nhu cầu thiết yếu của xã hội, bất kể các sản phẩm được tạo ra có hình thái hiện vật hay phi hiện vật.

- Xét trên giác độ kinh tế học, dịch vụ công là các hoạt động cung ứng cho xã hội những hàng hóa công cộng. Theo nghĩa hẹp, hàng hóa công cộng là

loại hàng hóa mà khi nó đã được tạo ra thì khó có thể loại trừ ai ra khỏi việc sử dụng nó; và việc tiêu dùng của mỗi người không làm giảm lượng tiêu dùng của người khác. Còn theo nghĩa rộng, hàng hóa công cộng là "những hàng hóa và dịch vụ được Nhà nước cung cấp cho lợi ích của tất cả hay đa số nhân dân". Dịch vụ công là những hoạt động cung ứng các hàng hóa công cộng xét theo nghĩa rộng, bao gồm cả những hàng hóa có tính cá nhân thiết yếu được Nhà nước bảo đảm cung ứng như điện, nước sinh hoạt…

Nhìn chung, dịch vụ công là tất cả những gì mà Nhà nước có trách nhiệm cung ứng cho xã hội. Như vậy, dịch vụ công là hoạt động của các cơ quan nhà nước trong việc thực thi chức năng quản lý hành chính nhà nước và bảo đảm cung ứng các hàng hóa công cộng phục vụ nhu cầu chung thiết yếu của xã hội. Nói cách khác, dịch vụ hành chính công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung , các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do Nhà nước trực tiếp đảm nhận hay uỷ nhiệm cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm bảo đảm trật tự và công bằng xã hội.

1.3. Dịch vụ hành chính công

1.3.1. Khái niệm

Dịch vụ hành chính công là những hoạt động giải quyết các công việc liên quan đến các quyền và nghĩa vụ của các tổ chức và công dân được thực hiện dựa vào thẩm quyền quản lý của Nhà nước.

Dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện thông qua 2 chức năng cơ bản: chức năng quản lý nhà nước đối với mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội và chức năng cung ứng dịch vụ công cho tổ chức và công dân. Nói cách khác, "Dịch vụ hành chính công là những hoạt động phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính pháp lý nhà nước" (Lê Chi Mai, 2006). Tuy nhiên, một số nước không dùng khái niệm dịch vụ hành chính công mà chỉ sử dụng khái niệm "dịch vụ công" cho tất cả các loại dịch vụ.

1.3.2. Những đặc trưng của dịch vụ hành chính công

Dịch vụ hành chính công có những đặc trưng sau:

- Việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước - mang tính quyền lực pháp lý - trong việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ có tính pháp lý của các tổ chức và công dân như cấp các loại giấy phép, giấy khai sinh, công chứng, hộ tịch... Thẩm quyền hành chính pháp lý thể hiện dưới hình thức các dịch vụ hành chính công nhằm giải quyết các quyền và lợi ích hợp pháp của nhân dân, là hoạt động phục vụ công dân từ phía các cơ quan hành chính nhà nước. Các hoạt động này không thể ủy quyền cho bất kỳ tổ chức nào ngòai cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện và chỉ có hiệu lực khi được cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện mà thôi. Vì vậy, nhu cầu được cung ứng các dịch vụ hành chính công của người dân (khách hàng) không phải là nhu cầu tự thân của họ mà xuất phát từ các quy định có tính chất bắt buộc cùa Nhà nước. Nhà nước bắt buộc và khuyến khích mọi người thực hiện các quy định này nhằm đảm bảo trật tự và an tòan xã hội, thực hiện chức năng quản lý mọi mặt đời sống xã hội.

- Dịch vụ hành chính công nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước. Dịch vụ hành chính công bản thân chúng không thuộc về chức năng quản lý nhà nước, nhưng lại là hoạt động nhằm phục vụ cho chức năng quản lý nhà nước. Vì vậy, hiện nay trong nghiên cứu khoa học pháp lý đã đặt ra vấn đề xung quanh việc tách bạch chức năng hành chính và chức năng quản lý trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi, chỉ thu phí và lệ phí nộp ngân sách nhà nước (theo quy định chặt chẽ của cơ quan nhà nước có thẩm quyền). Nơi làm dịch vụ không trực tiếp hưởng lợi từ nguồn thu này.

- Mọi công dân và tổ chức đều có quyền bình đẳng trong việc tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ hành chính công với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền. Nhà nước có trách nhiệm và nghĩa vụ phục vụ công dân trên nguyên tắc công bằng, bảo đảm sự ổn định, bình đẳng và hiệu quả của hoạt động quản lý xã hội.

Ngoài những đặc trưng trên, dịch vụ hành chính công còn mang những đặc thù riêng là: Luôn gắn với thẩm quyền hành chính pháp lý của cơ quan hành chính nhà nước; Là hoạt động không nhằm mục đích lợi nhuận, nếu có thì chỉ là các khoản lệ phí nộp ngân sách nhà nước, nơi làm dịch vụ không hưởng lợi ích từ nguồn thu này.

1.3.3. Các loại hình dịch vụ hành chính công

Cách nhìn nhận dịch vụ hành chính công và phạm vi của dịch vụ hành chính công không có sự đồng nhất giữa các nước. Tuy nhiên, xét trong điều kiện cụ thể của nước ta, hiện nay bao gồm các loại hình dịch vụ hành chính công cơ bản, như sau:

1.3.3.1. Các hoạt động cấp các loại giấy phép

Giấy phép là một loại giấy tờ do các cơ quan hành chính nhà nước cấp cho các tổ chức và công dân để thừa nhận về mặt pháp lý quyền của các chủ thể này được tiến hành một hoạt động nào đó phù hợp với các quy định của pháp luật trong lĩnh vực này. Theo quy định của Nhà nước, để được cấp phép tiến hành một hoạt động nào đó trong phạm vi quản lý của Nhà nước, chủ thể phải có đầy đủ những căn cứ xác nhận chủ thể có dủ khả năng và điều kiện cần thiết dể tiến hành hoạt động đó theo quy định pháp luật.

1.3.3.2. Hoạt động cấp các loại giấy xác nhận, chứng thực

Các loại hoạt động này bao gồm: công chứng, cấp chứng minh thư, cấp giấy khai sinh, khai tử, cấp giấy đăng ký kết hôn, cấp bằng lái xe, đăng ký xe,... Các loại giấy tờ này được cấp trên nguyên tắc: Đây là bằng chứng pháp lý xác nhận tính hợp pháp của sự việc hoặc hành vi được ghi trên giấy tờ. Chứng nhận chủ nhân của giấy tờ này có quyền sử dụng giấy tờ như một bằng chứng pháp lý để thực hiện các giao dịch hoặc hoạt động có liên quan.

Việc các cơ quan có thẩm quyền cấp các loại giấy xác nhận, chứng nhận nói trên là nhằm tạo điều kiện cho công dân sử dụng các giấy phép này để thực hiện các hoạt động và giao dịch có liên quan. Điều đó tạo điều kiện cho việc quản lý nhà nước các lĩnh vực được thuận lợi.

1.3.3.4. Hoạt động thu các khoản đóng góp vào ngân sách và các quỹ của Nhà nước

Các hoạt động này gắn với nghĩa vụ mà Nhà nước yêu cầu các chủ thể trong xã hội phải thực hiện. Việc Nhà nước tổ chức thu thuế và các khoản đóng góp nói trên là một loại dịch vụ hành chính công mà bất kỳ Nhà nước nào cũng phải thực hiện. Theo quy định của pháp luật, việc thu thuế được phân cấp cho các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương đối với các loại thuế khác nhau. Thu thuế là một loại dịch vụ liên quan đến phần lớn các chủ thể trong xã hội, hơn thế nữa nó lại mang tính chất nghĩa vụ bắt buộc và liên quan đến lợi ích của các đối tượng nộp thuế một cách rõ ràng nhất, vì vậy đây là một lĩnh vực nhạy cảm, dễ gây phản ứng tiêu cực của các đối tượng nộp thuế đối với Nhà nước.

1.3.3.5. Giải quyết đơn khiếu nại của công dân và xử lý các vi phạm hành chính

Giải quyết khiếu nại, tố cáo là một loại dịch vụ do các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm thực hiện để giải quyết các vấn đề nảy sinh trong mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước hoặc công chức nhà nước đối với công dân theo đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân. Loại dịch vụ này chỉ phát sinh khi nhân dân có đơn thư khiếu nại, tố cáo. Khi nhận được đơn, thư khiếu nại, tố cáo, theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, thủ trưởng cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có thẩm quyền phải xem xét và xử lý các đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

Việc xử lý các vi phạm hành chính là một loại dịch vụ hành chính công. Xử phạt hành chính được áp dụng đối với cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm các quy định của pháp luật về quản lý nhà nước mà chưa đến mức truy cứu trách nhiệm hình sự. Các cá nhân, tổ chức có các hành vi vi phạm như trên theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính. Việc thực hiện xử phạt hành chính do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện là một loại dịch vụ hành chính công. Ở đây, cơ quan hành chính nhà nước sử dụng quyền lực công để bắt buộc những cá nhân và tổ chức vi phạm thực hiên nghĩa vụ do pháp luật quy định.

1.3.4. Quan hệ giữa nhà nước với các đơn vị, công dân về dịch vụ hành chính công

Đối với dịch vụ hành chính công, vai trò của của nhà nước với các đơn vị, công dân được thể hiện qua các mối quan hệ, sau đây:

- Đơn vị và nhân dân là người thụ hưởng dịch vụ công. Với vai trò này, đơn vị và nhân dân được quyền thụ hưởng các lợi ích về sức khỏe và an toàn, phúc lợi kinh tế, an ninh công cộng.

- Đơn vị và nhân dân là khách hàng của chính Nhà nước. Với vai trò là khách hàng, các đơn vị và công dân đòi hỏi Nhà nước cung ứng cho mình các dịch vụ công có chất lượng, có thể tiếp cận dễ dàng, đáng tin cây và thời gian phục vụ nhanh.

- Đơn vị và nhân dân là người trả thuế. Trong vai trò này, các đơn vị và nhân dân đòi hỏi các dịch vụ công được cung ứng đạt tiêu chuẩn chất lượng, có chi phí thấp, việc cung ứng có hiệu quả và hiệu lực.

1.3.5. Các yếu tố cấu thành dịch vụ hành chính công

1.3.5.1. Thủ tục hành chính trong giải quyết các việc của đơn vị và công dân

Thủ tục hành chính là những quy tắc, chế độ, quy định chung phải tuân theo khi giải quyết các công việc của đơn vị và công dân. Thực tế, khi giải quyết các công việc nhất định, các cơ quan hành chính nhà nước cần phải thực hiện theo những nguyên tắc được pháp luật quy định một cách cụ thể, gồm những quy định về các loại giấy tờ cần thiết, điều kiện, trình tự và cách thức sử dụng thẩm quyền để giải quyết công việc đó.

Các dịch vụ hành chính công nêu trên là những hoạt động phục vụ quyền và nghĩa vụ cơ bản của các đơn vị và công dân, do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính - pháp lý của nhà nước. Quá trình giải quyết công việc nói trên trước hết phải tuân thủ các quy định pháp luật về thủ tục hành chính. Các thủ tục đó cấu thành một bộ phận của dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính nhà nước.

1.3.5.2. Quy trình thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công

Mọi hoạt động trong xã hội đều diễn ra theo quy trình nhất định. Quy trình này có thể được tiến hành một cách tự giác tùy thuộc vào nhận thức của

những người thực hiện hoạt động đó hoặc được hình thành thông qua sự thừa nhận chung của cộng động. Trong các cơ quan hành chính nhà nước, các hoạt động giải quyết công việc của đơn vị và công dân đang từng bước được chuẩn hóa theo một quy trình nhất định và được thể chế hóa trong văn bản pháp quy.

- Mô hình cung ứng dịch vụ hành chính công

Việc cung ứng dịch vụ hành chính công trước đây được thực hiện theo cách tản mạn, qua nhiều khâu và không thống nhất - mỗi nơi, mỗi thời điểm làm theo một kiểu. Đến nay, hoạt động này đang dần hoàn thiện ở mô hình "một cửa" và chuyển tiếp sang mô hình "một cửa liên thông". Đây là xu hướng pháp triển chung ở nhiều nước.

- Chủ thể cung ứng dịch vụ hành chính công

Ở đây cần phân biệt chủ thể chịu trách nhiệm với chủ thể trực tiếp cung ứng dụng vụ công nói chung và dịch vụ hành chính công nói riêng. Nhà nước thông qua các cơ quan nhà nước ở trung ương và địa phương chịu trách nhiệm đảm bảo dịch vụ công cho xã hội.

- Phương tiện cung ứng dịch vụ hành chính công

Các yếu tố vật chất tham gia vào quá trình này bao gồm các loại hồ sơ, giấy tờ, mẫu biểu, máy tính, máy Scan, đường truyền tín hiệu điện tử,... mang tính chất hỗ trợ cho những hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

Có thể khẳng định, chất lượng của dịch vụ hành chính công phụ thuộc rất nhiều vào sự phù hợp, thống nhất của năm yếu tố cấu thành nêu trên.

- Phân cấp cung ứng dịch vụ hành chính công

UBND là cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương có nhiệm vụ quản lý công tác hành chính và tổ chức cung cấp các Dịch vụ hành chính công ở địa phương. Theo quy định Luật tổ chức chính quyền địa phương thì UBND được tổ chức ở các cấp của đơn vị hành chính, đó là cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Ngoài một số lĩnh vực được quản lý theo ngành dọc như công an, quốc phòng, thuế, hải quan, còn các lĩnh vực khác đều được phân cấp trong cung ứng Dịch vụ hành chính công giữa bộ ngành với chính quyền địa phương. Tùy theo đặc điểm, điều kiện của từng địa phương mỗi nơi có thể có phạm vi các Dịch vụ hành chính công được cung ứng khác nhau.

Việc cung ứng các Dịch vụ hành chính công ở cấp tỉnh được thực hiện tại Văn phòng UBND cấp tỉnh hoặc các Sở, tùy theo quy định cụ thể về phân cấp từng lĩnh vực. Sở là cơ quan chuyên môn và tham mưu, giúp việc cho UBND cấp tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về ngành, lĩnh vực ở địa phương và thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo phân cấp, ủy quyền của cấp trên.

UBND cấp huyện và các phòng chuyên môn tham mưu, giúp việc cho UBND cấp huyện cung cấp Dịch vụ hành chính công cho tổ chức, người dân. Cung cấp Dịch vụ hành chính công cấp xã do công chức cấp xã thực hiện.

Bảng 1.1. Phân cấp dịch vụ hành chính công chính quyền địa phương

TT	Chính quyền	Loại dịch vụ hành chính công
1	Cấp tỉnh	Đăng ký hoạt động kinh doanh công ty, doanh nghiệp; Giấy phép: Giấy phép xây dựng, Đầu tư nước ngoài, Thành lập các trường phổ thông dân lập, Đăng ký hành nghề y dược tư nhân và an toàn vệ sinh thực phẩm, giấy phép lái xe , …
2	Cấp huyện	Giấy đăng ký kinh doanh hộ cá thể; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Giấy phép xây dựng nhà ở; chứng thực di chúc, di sản, …
3	Cấp xã	Giấy khai sinh, khai tử; đăng ký kết hôn; đăng ký hộ tịch; Giấy chứng thực bản sao và hợp đồng giao dịch liên quan đến tài sản…

1.3.6. Cơ sở xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công

Thời gian qua, Chính phủ không ngừng cải thiện dịch vụ hành chính trong giải quyết mối quan hệ với tổ chức và công dân thông qua Chương trình tổng thể về cải cách hành chính, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, công khai và thuận tiện cho người dân. Năm 1994, Chính phủ ban hành Nghị quyết 38-CP ngày 4/5/1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của người dân, tổ chức. Sau đó, Quyết định số 181/2003/

QĐ - TTg của Thủ tướng Chính phủ ra đời ngày 04/9/2003 nhằm Quy định thực hiện cơ chế "một cửa" ở các cơ quan nhà nước và chính quyền địa phương. Tiếp theo, ngày 20/6/2006, Thủ tướng Chính phủ ban hành 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. Để đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010, Thủ tướng Chính phủ ban hành quyết định số 30, ngày 10/01/2007 phê duyệt Đề án đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010 (gọi tắt là Đề án 30). Nhằm hoàn thiện hơn nữa việc thực hiện cơ chế "một cửa" cho phù hợp với từng loại thủ tục hành chính, ngày 22/6/2007, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg về Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (thay Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg). Tuy nhiên, để đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ thời kỳ hội nhập quốc tế, hướng đến thực hiện cơ chế một cửa liên thông hiện đại, Thủ tướng Chính phủ ký ban hành Quyết định số 09/2015-QĐ-TTg, ngày 25/3/2015 về Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (thay Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg). Bên cạnh đó, Chính phủ không ngừng thực hiện các đề án về đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là đối với những cán bộ, công chức trực tiếp giao tiếp với công dân trong việc giải quyết các hồ sơ hành chính. Đồng thời, thực hiện đề án hiện đại hoá hành chính nhà nước nhằm xây dựng các công sở hành chính khang trang, hiện đại phục vụ nhân dân một cách tốt nhất.

Việc thực hiện nội dung cải cách quy định trong các văn bản nêu trên đã cải thiện đáng kể việc giải quyết các thủ tục hành chính với người dân và tổ chức, được xã hội đánh giá cao. Những lợi ích mà chương trình cải cách đem lại có thể kể đến như: tiết kiệm thời gian, chi phí của dân và người dân cảm thấy hài lòng hơn, gần gũi hơn khi tiếp xúc với các cơ quan công quyền. Tuy nhiên, đánh giá chất lượng các dịch vụ hành chính công mà các cơ quan nhà nước cung ứng như thế nào, vẫn là câu hỏi đặt ra chưa có câu trả lời thoả đáng.

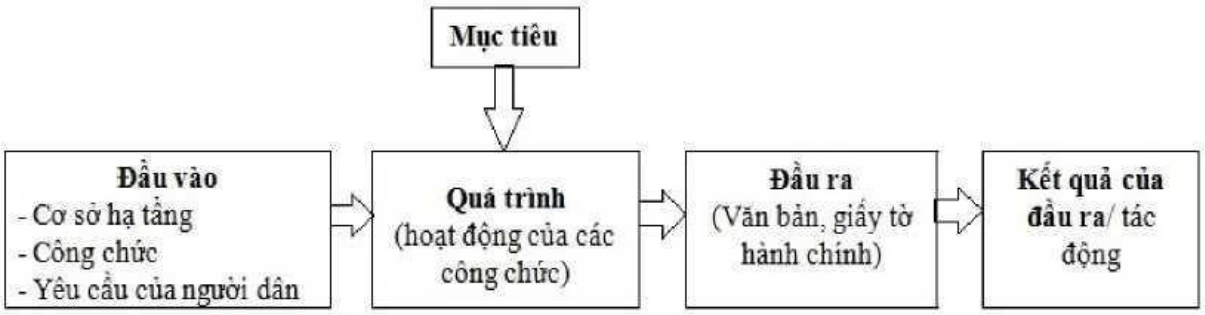
Để tìm kiếm chỉ tiêu phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công, trước tiên, chúng ta cần hiểu về chuẩn mực chất lượng của dịch vụ. Theo khái niệm đã trình bày ở phần trên, chất lượng được thể hiện ở các đặc tính của dịch vụ, nhưng nó lại gắn với nhu cầu, yêu cầu (sự thoả mãn) của người dùng. Nghĩa là, chất lượng dịch vụ đó được phản ánh qua sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu. Như vậy, muốn xác định được các chỉ tiêu phản ánh chất lượng của dịch vụ hành chính công, cần phải xác định:

- Xác định xem người dân, tổ chức đặt ra những yêu cầu gì đối với từng loại dịch vụ hành chính công. Việc xác định khách hàng cần những gì ở một dịch vụ hành chính công không phải khó thực hiện, chỉ cần tiến hành một cuộc điều tra hay phỏng vấn đối với nhóm khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ này.

- Xác định những yếu tố tạo nên đặc tính của dịch vụ hành chính công đó. Để xác định, chúng ta cần xem xét đầy đủ tất cả các yếu tố và quá trình tạo nên dịch vụ hành chính công.

1.3.7. Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công

Dựa vào phương pháp tiếp cận theo quá trình, thì hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của bất kỳ một cơ quan hành chính nhà nước nào cũng có thể được khái quát như hình sau:



Hình 1.1. Sơ đồ quá trình cung ứng dịch vụ hành chính

Chỉ tiêu đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

Theo sơ đồ trên, quá trình tạo ra dịch vụ hành chính là quá trình chuyển hóa các yếu tố đầu vào (các yêu cầu, mong đợi của người dân, các nguồn lực và các yếu tố khác) thành các kết quả đầu ra (các dịch vụ làm thỏa mãn những nhu cầu của người dân và các yêu cầu về quản lý nhà nước).

Theo cách tiếp cận này, hệ thống chỉ tiêu 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).

1.3.7.1. Chỉ tiêu về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính

Mỗi cơ quan đều có những mục tiêu cụ thể của mình đóng góp vào thực hiện mục tiêu chung của quản lý nhà nước theo sự phân cấp hoặc phân công, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được pháp luật qui định, nhằm đảm bảo sự ổn định, trật tự và công bằng xã hội trong phạm vi quản lý được giao; và phục vụ nhu cầu của nhân dân ngày càng tốt hơn. Tuy các mục tiêu này không trực tiếp tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính công cụ thể, nhưng việc xác định đúng đắn các mục tiêu này thể hiện sự cam kết của cơ quan hành chính nhà nước trong việc phục vụ nhân dân. 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 9001:2008.

1.3.7.2. Chỉ tiêu 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 gồm nhà cửa, thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác...; đặc biệt là những trang thiết bị tại phòng tiếp nhận hồ sơ, đó là nơi người dân tiếp xúc với cơ quan công quyền thông qua các công chức hành chính. Nếu phòng tiếp nhận hồ sơ rộng rãi, được trang bị đầy đủ các yếu tố như: ánh sáng, kiểm soát tiếng ồn, nhiệt độ, sẽ tạo cảm giác thoải mái cho người dân khi đến làm việc với cơ quan nhà nước. Như vậy, hạ tầng cơ sở là một yếu tố tạo nên chất lượng dịch vụ hành chính công và cũng là một nhóm chỉ tiêu để đánh giá chất lượng dịch vụ này.

Nhân sự hành chính là chỉ tiêu hết sức quan trọng, thể hiện tính quyết định trong dịch vụ hành chính công. Nếu cán bộ, công chức có phẩm chất, trách nhiệm, đủ năng lực nhất là kỹ năng, nghiệp vụ sẽ hoàn thành tốt nhiệm vụ được

giao. Yêu cầu đối với công chức làm dịch vụ hành chính là phải biết lắng nghe, phải có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc, biết nhẫn nại và kiềm chế, biết diễn đạt rõ ràng, có thái độ thân thiện, giải quyết công việc kịp thời và tác phong hoạt bát... Tối kỵ thái độ quan liêu, lãnh đạm, máy móc, không tế nhị, thiếu tôn trọng dân. Vì vậy, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức trong giải quyết các công việc hành chính và thái độ (đó là tôn trọng và tận tuỵ phục vụ nhân dân) của họ cũng là những yếu tố tạo nên sự hài lòng của người dân và cũng là những chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính.

Yêu cầu của khách hàng (người dân và tổ chức) chính là nhu cầu hay mong đợi của người dân đối với những dịch vụ mà họ cần thụ hưởng. Yêu cầu của khách hàng tuy là thuộc về chính người dân, nhưng việc thể hiện các yêu cầu này dưới một hình thức nhất định lại do cơ quan nhà nước đặt ra (thường gọi là hồ sơ công dân). Vì vậy, nếu hồ sơ này gồm nhiều loại giấy tờ và người dân khó thực hiện (thể hiện ở cách viết hoặc điền vào mẫu hoặc phải được nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau xác nhận) thì sẽ gây khó khăn cho người dân trong việc thoả mãn.

1.3.7.3. Chỉ tiêu về giải quyết công việc cho công dân

Chỉ tiêu này phản ánh về hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc giải quyết những nhu cầu của dân. Yêu cầu đối với quá trình này là phải được diễn ra một cách dân chủ và công bằng, công khai, minh bạch về thông tin; cách ứng xử lịch thiệp và đồng cảm với khách hàng; tin cậy và sẵn sàng trong phục vụ; sự hài lòng trong công việc của nhân viên, sự hài lòng của khách hàng.

Dân chủ và công bằng là việc người dân có được đề đạt các ý kiến của mình hay không; ý kiến đó được xem xét như thế nào và người dân có nhận được phản hồi về ý kiến của mình hay không; người dân có được đối xử công bằng trong quá trình giải quyết công việc không.

Công khai, minh bạch về thông tin là việc người dân có được thông tin về tiến trình giải quyết công việc hay không; khi có những chậm trễ nào đó có được báo trước hay không.

Độ tin cậy là việc đảm bảo thực hiện những thỏa thuận (ứng với yêu cầu, mong đợi của dân và các yêu cầu chính đáng khác được xác định) phù hợp với các nguồn lực cần được huy động.

Sự sẵn sàng là việc chuẩn bị một cách chủ động những gì cần thiết để đáp ứng yêu cầu của dân khi giao tiếp, trao đổi giải quyết công việc.

Sự cư xử thân thiện thể hiện cách cư xử, kích thích tinh thần của người dân nhằm tạo mối quan hệ gần gũi với người dân.

Sự đồng cảm là việc tìm kiếm những giải pháp hợp lý trong những tình huống khó xử.

Thời gian giải quyết công việc có đúng theo quy định hay không.

1.3.7.4. Chỉ tiêu phản ánh đầu ra của dịch vụ hành chính

Đầu ra của dịch vụ chính là kết quả giải quyết các yêu cầu của người dân và tổ chức, thể hiện bằng những văn bản, giấy tờ hành chính mà người dân nhận được

Kết quả trả cho người dân có kịp thời theo yêu cầu không. Điều này thuộc trách nhiệm của cơ quan giải quyết công việc hành chính.

Khoảng thời gian giải quyết công việc trong bao lâu. Điều này thuộc trách nhiệm của cả cơ quan ban hành qui trình, thủ tục hành chính và cơ quan giải quyết công việc hành chính.

Những văn bản, giấy tờ hành chính giải quyết công việc cho người dân có chính xác hay không. Nếu thiếu chính xác, sẽ gây phiền toái cho người dân khi sử dụng những giấy tờ đó vào việc thoả mãn một nhu cầu nào đó.

1.3.7.5. Chỉ tiêu đánh giá kết quả của đầu ra

Kết quả đầu ra thể hiện ở hai chỉ tiêu:

a. Có đạt được mục tiêu của quản lý hay không. Chỉ tiêu này liên quan trực tiếp đến đời sống xã hội trên phương diện kết quả hành vi của chủ thể tác động trực tiếp đối với xã hội như thế nào. Ví dụ, nhiều dự án đầu tư được cấp phép trong một thời gian nhất định chưa hẳn đã đem lại kết quả tốt cho xã hội, nếu chủ thể của các dự án này không thực sự đầu tư, mà chỉ nhằm chiếm giữ tài nguyên.

b. Kết quả dịch vụ có tác dụng gì đối với người dân trong tương lai.

Nếu người dân phải chi phí nhiều về thời gian, công sức, thậm chí tiền của để có được một loại một giấy tờ hành chính nào đó do cơ quan hành chính nhà nước cấp, nhưng sau này không cần dùng đến, thì đó là một việc không có ý nghĩa (ít nhất từ phía người dân).

Việc tìm kiếm các chỉ tiêu trên đã khó khăn phức tạp, nhưng làm thế nào để đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo các chỉ tiêu trên cũng là

công việc không hề đơn giản. Theo tác giả thì ta có thể sử dụng hai cách đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công sau đây:

- Tiến hành đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công theo các chỉ tiêu trên (áp dụng đối với các chỉ tiêu có thể định lượng được) và so sánh nó với tiêu chuẩn đặt ra (yêu cầu chất lượng). Việc đo lường này cần sử dụng các phương pháp thống kê kinh tế- xã hội và do các cơ quan hành chính hay các tổ chức dịch vụ đánh giá thực hiện theo yêu cầu trung thực, khách quan.

- Xác định mức độ thoả mãn nhu cầu của khách hàng (người dân và tổ chức). Để xác định điều này, cần sử dụng các phương pháp điều tra xã hội học như phiếu điều tra hoặc phỏng vấn, kết hợp với phương pháp đánh giá dư luận.

Như vậy, hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất lượng một dịch vụ hành chính công cần phải phản ánh được các khía cạnh của những yếu tố cấu thành quá trình hành chính và ảnh hưởng, tác động về sau của dịch vụ hành chính. Đồng thời phải phản ánh được mong muốn thực tế của người dân và tổ chức về một dịch vụ hành chính nào đó. Có thể cho rằng, mỗi loại dịch vụ hành chính công cần có một hệ thống chỉ tiêu riêng phù hợp với tính chất loại dịch vụ và đặc điểm cung ứng dịch vụ đó. Chắc chắn rằng, thông qua việc xây dựng hệ thống các chỉ tiêu, cùng với đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo các chỉ tiêu đó sẽ cải thiện đáng kể chất lượng của dịch vụ hành chính công. Căn cứ kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công hàng năm, cơ quan có trách nhiệm sẽ tiến hành phân loại từ cao xuống thấp để các cơ quan biết mình đang ở đâu và nỗ lực cải tiến những gì còn yếu kém.

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ hành chính công

Mô hình đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính phải bao gồm các mặt: thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ công chức, cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ, các nội dung công khai công vụ, thủ tục hành chính và qui trình xử lý, thời gian giải quyết, lệ phí, cơ chế giám sát, góp ý, cụ thể bao gồm:

Tiếp cận dịch vụ: những yếu tố như vị trí của cơ quan cung ứng dịch vụ, thời gian có phù hợp với thời gian của công dân, thời gian chờ đợi trả kết quả, hoặc thời gian sử dụng dịch vụ, chi phí dịch vụ.

Một hệ thống hành chính dễ hiểu:

Sử dụng ngôn ngữ phù hợp mà công dân hiểu một cách dễ dàng. Vì vậy, để đơn giản hóa truyền thông với công chúng, điều quan trọng là sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, đơn giản hóa các quy trình. Tuy nhiên, ngôn ngữ hành chính phải phù hợp với các yêu cầu pháp lý của nó. Sự đa dạng của các công việc hành chính có thể làm cho nó khó hiểu. Chính vì vậy, để giải quyết vấn đề này nhằm đảm bảo nâng cao mức độ hài lòng của công dân, phải đơn giản hóa các quy trình hoặc tái tổ chức các quy trình.

Khả năng cung cấp linh hoạt và nhanh chóng:

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

Tính dễ tiếp nhận của dịch vụ:

Công dân càng trở nên dễ tiếp nhận nếu họ quan tâm đến dịch vụ. Chính vì vậy, phải lắng nghe ý kiến phản hồi của họ.

Công khai minh bạch:

Chắc chắn, công dân phải biết người phụ trách hồ sơ, tập tin của họ... nói cách khác, công dân có thể liên hệ để nhận được hỗ trợ hoặc khiếu nại. Khả năng nhận được thông tin hành chính của công dân có ảnh hưởng rất lớn đến tính công bằng và bình đẳng trong cung ứng dịch vụ.

Năng lực chuyên môn của nhân viên cung cấp dịch vụ:

Khả năng chuyên môn của nguồn lực con người chính là chìa khóa dẫn đến việc cung cấp dịch vụ chất lượng.

Thái độ lịch sự và nhiệt tình của nhân viên:

Các hành vi của nhân viên tiếp xúc trực tiếp với công dân thực sự là quan trọng bởi vì họ cung cấp dịch vụ trực tiếp. Hơn nữa, điều này càng quan trọng khi lãnh đạo tiếp xúc trực tiếp với công dân. 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. Nói cách khác, nếu nhân viên có một hình ảnh tốt, những sai phạm ít sẽ ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng. Cố gắng không làm mất sự tin tưởng công dân sẽ giúp tạo ra một nhận thức tốt hơn về dịch vụ công có chất lượng. Dịch vụ phải được cung cấp với tính nhất quán và chính xác, tránh sự tùy tiện, và các nhân viên phải chịu trách nhiệm với những vấn đề cụ thể. Đối với công dân, khái niệm trách nhiệm là rất có giá trị. Mỗi nhân viên hành chính phải chịu trách nhiệm về phần việc của mình.

Như vậy, khi đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ, cần quan tâm đến tất cả các yếu tố trên, Tuy nhiên, để đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công phù hợp với điều kiện của phường Văn Đẩu, thiết nghĩ cần xem xét yêu cầu của lãnh đạo địa phương và trên cơ sở kết quả của các cuộc điều tra.

1.5. Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công

1.5.1. Khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng Dịch vụ hành chính công

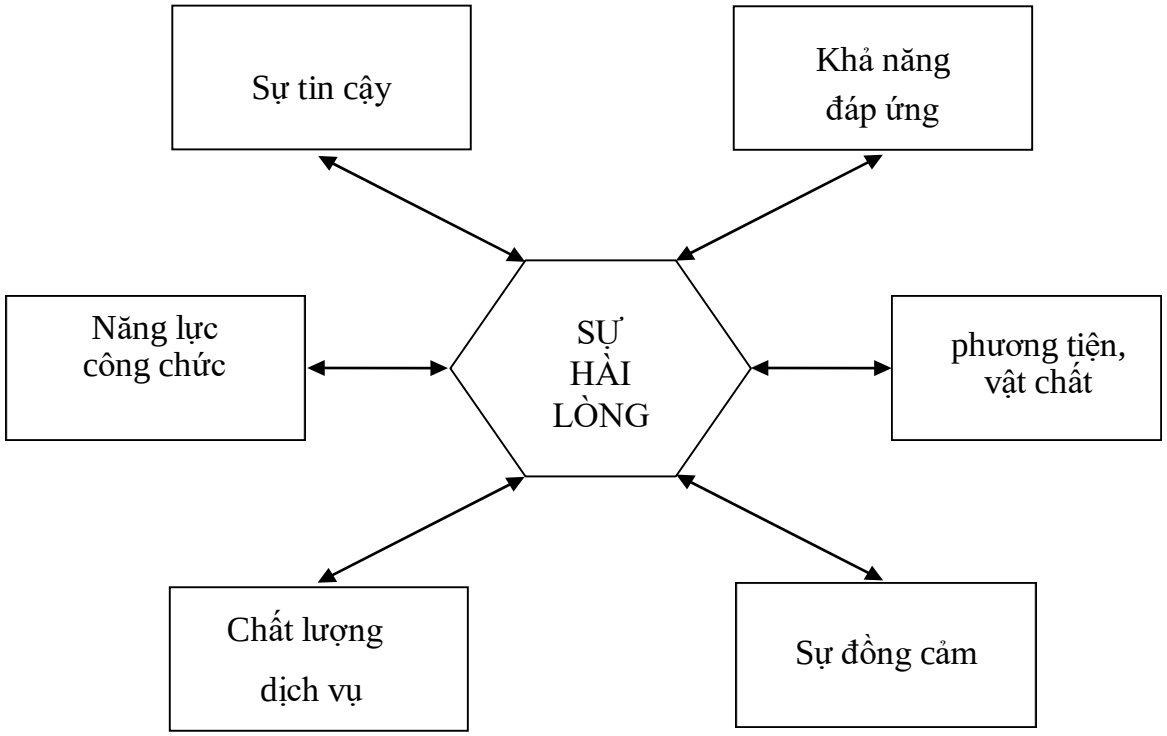
Đánh giá chất lượng cung ứng Dịch vụ hành chính công là công tác cần thiết nhằm thu hẹp khoảng cách giữa chất lượng cung ứng dịch vụ và kỳ vọng của tổ chức, công dân khi sử dụng dịch vụ. Chất lượng cung ứng dịch vụ tốt khi dịch vụ cung ứng đáp ứng được hoặc vượt trên mong đợi của tổ chức, công dân. Tuy nhiên, để có thể so sánh, xác định được khoảng cách đó cần phải có những chỉ tiêu đánh giá cụ thể, cách thức thu thập thông tin và đo lường kết quả một cách khoa học, hợp lý. Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với Dịch vụ hành chính công là một trong những phương pháp đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ thiết thực và hiệu quả nhất. 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 khảo sát 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.

Qua công tác khảo sát mức độ hài lòng sẽ nhận được phản ánh một cách khách quan những đánh giá của tổ chức, công dân về chất lượng dịch vụ công

được cung ứng, góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác cải cách hành chính hiện nay.

Một số phương pháp khảo sát: Khảo sát bằng phiếu điều tra; khảo sát, phỏng vấn sâu thông qua điện thoại ghi âm; khảo sát trực tuyến.

Một số chỉ tiêu cơ bản khảo sát sự hài lòng người dân về Dịch vụ hành chính công:



Hình 1.2. Một số chỉ tiêu cơ bản khảo sát, đánh giá chất lượng Dịch vụ hành chính công

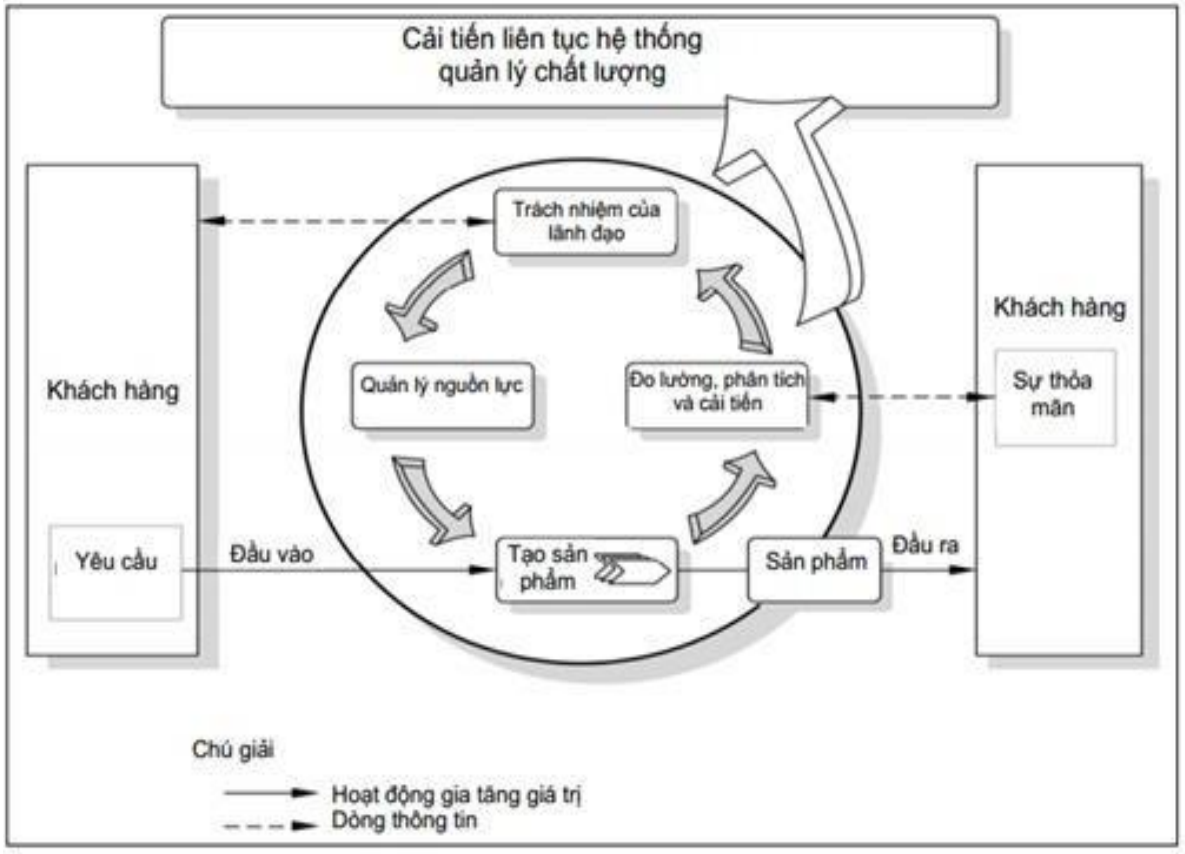
1.5.2. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2008

Mỗi cơ quan đều có những mục tiêu cụ thể của mình đóng góp vào thực hiện mục tiêu chung của quản lý nhà nước theo sự phân cấp hoặc phân công, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được pháp luật qui định, nhằm đảm bảo sự ổn định, trật tự và công bằng xã hội trong phạm vi quản lý được giao; và phục vụ nhu cầu của nhân dân ngày càng tốt hơn. Tuy các mục tiêu này không trực tiếp tạo nên chất lượng của một Dịch vụ hành chính công cụ thể, nhưng việc xác định đúng đắn các mục tiêu này thể hiện sự cam kết của cơ quan hành chính nhà nước trong việc phục vụ nhân dân. 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.

Tiêu chuẩn quốc gia ISO được sử dụng ở cơ quan hành chính nhằm kiểm soát quy trình soạn thảo, ban hành văn bản để đánh giá 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; thăm dò ý kiến tổ chức, cá nhân về quy trình, thủ tục, thái độ phụ vụ, thời gian giải quyết hồ sơ,….

Mô hình hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2008 dựa trên quá trình.



Hình 1.3. Mô hình hệ thống chất lượng TCVN ISO 9001: 2008

Dựa trên quá trình Mô hình này thể hiện rằng khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc xác định yêu cầu được xem như đầu vào. Việc theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng đòi hỏi có sự đánh giá các thông tin liên quan đến sự chấp nhận của khách hàng, chẳng hạng như các yêu cầu của khách hàng có được đáp ứng hay không.

Trên cơ sở quy định chức năng, nhiệm vụ của cơ quan hành chính mà xây dựng quy trình hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:9008.

1.5.3. Sự đa dạng các dịch vụ hành chính công được cung ứng

Sự đa dạng các Dịch vụ hành chính công được cung ứng thể hiện ở chủ thể cung ứng và số lượng, chất lượng dịch vụ cung ứng. Khi trình độ sản xuất còn thấp, nhu cầu về Dịch vụ hành chính công của người dân chưa cao và còn đơn giản, nhà nước là chủ thể chủ yếu có trách nhiệm và nguồn lực cung ứng Dịch vụ hành chính công cho xã hội mà không có sự tham gia thị trường, khu vực tư nhân. Nhà nước bao cấp hầu hết các Dịch vụ hành chính công, bảo đảm cho tất cả mọi người đều được thụ hưởng các Dịch vụ hành chính công do mình cung ứng. Khi trình độ sản xuất phát triển, nhà nước không thể bao cấp toàn bộ, thì đòi hỏi sự tham gia của tư nhân là rất cần thiết nhằm thực hiện mục tiêu xã hội hóa, giảm áp lực cho ngân sách nhà nước và tạo ra sự cạnh tranh giữa các chủ thể cung cấp.

Sự phát triển của nền kinh tế thị trường đã làm cho đời sống của người dân không ngừng được cải thiện; họ sẵn sàng bỏ tiền ra để được phục vụ tốt hơn, mức độ hưởng thụ Dịch vụ hành chính công của các tầng lớp dân cư cũng sẽ trở nên đa dạng hơn, đòi hỏi nhà nước phải linh động trong việc đáp ứng các yêu cầu của công dân theo tinh thần nhà nước phục vụ. Bên cạnh việc đảm bảo sự bình đẳng về thụ hưởng Dịch vụ hành chính công đối với số đông dân cư thì nhà nước cũng cần phải tạo ra sự đa dạng về các loại Dịch vụ hành chính công để thỏa mãn nhu cầu đa dạng của nhân dân.

Ở nước ta hiện nay, Dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực nhà đất và công chứng, chứng thực là thể hiện rõ nhất của sự đa dạng về chủ thể cung ứng. Đây là những lĩnh vực đang được khuyến khích xã hội hóa, theo quy định của Chính phủ.

Sự đa dạng Dịch vụ hành chính công còn thể hiện ở chỗ, ngoài việc cung cấp tại bộ phận trực tiếp, phải đa dạng thêm giải quyết trực tuyến dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin theo các mức độ ngày càng cao; và hiện nay

các dịch vụ hành chính công trực tuyến được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng ở 4 mức độ:

Mức độ 1: Là dịch vụ đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin về quy trình, thủ tục; hồ sơ; thời hạn; phí và lệ phí thực hiện dịch vụ.

Mức độ 2: Là 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. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Mức độ 3: Là 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. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí 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.

Kết luận:

Như vậy dịch vụ hành chính công phục vụ mọi đơn vị và cá nhân do cơ quan hành chính hoặc chính quyền địa phương cung cấp theo quy định của luật chính quyền địa phương và các quy định khác của pháp luật.

Cần xác định rõ các nhân tố tác động đến cải cách hành chinh như:

- Xác định xem người dân, đơn vị đặt ra những yêu cầu gì đối với từng loại dịch vụ hành chính công. Việc xác định khách hàng cần những gì ở một dịch vụ hành chính công không phải khó thực hiện, chỉ cần tiến hành một cuộc điều tra hay phỏng vấn đối với nhóm khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ này.

- Xác định những yếu tố tạo nên đặc tính của dịch vụ hành chính công đó. Để xác định, chúng ta cần xem xét đầy đủ tất cả các yếu tố và quá trình tạo nên dịch vụ hành chính công.

Để cải cách hành chính chúng ta phải phân tích, đánh giá các yếu tố quyết định đến chất lượng dịch vụ hành chính công như sau:

- Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ bộ phận một cửa.

- Chất lượng và thái độ phục vụ của cán bộ công chức giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa.

- Các ý kiến tham gia và sự hài lòng của người dân khi được hưởng dịch vụ công đó.

Từ đó ta đưa ra được phương pháp đánh chất lượng dịch vụ công bằng hình thức lấy phiếu điều tra, phỏng vấn trực tiếp người dân và số liệu thống kê giải quyết thủ tục hành chính từng năm.

CHƯƠNG 2 - PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND PHƯỜNG VĂN ĐẨU, QUẬN KIẾN AN, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

2.1. Khái quát về điệu kiện tự nhiên - kinh tế xã hội phường Văn Đẩu, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng.

2 .1.1. Đặc điểm tự nhiên.

2.1.1.1. Vị trí địa lý.

Phường Văn Đẩu có tổng diện tích đất tự nhiên theo địa giới hành chính là 462,88ha, bao gồm 25 tổ dân phố. Phường nằm cách trung tâm thành phố Hải Phòng 10km về phía Tây Nam, có vị trí tiếp giáp như sau:

- Phía Đông Bắc tiếp giáp với phường Nam Sơn.
- Phía Đông Nam tiếp giáp quận Dương Kinh và huyện Kiến Thụy.
- Phía Tây Nam tiếp giáp với phường Phù Liễn.
- Phía Tây Bắc tiếp giáp với phường Trần Thành Ngọ.

2.1.1.2. Diện tích tự nhiên.

Tính đến năm 2016, tổng diện tích đất tự nhiên trên địa bàn phường là 462,88ha. Trong đó:

- Tổng diện tích đất nông nghiệp của toàn phường là 263,17ha chiếm 56,85% diện tích đất tự nhiên.

- Diện tích đất phi nông nghiệp là 195,38 ha chiếm 42,11% tổng diện tích đất tự nhiên.

- Diện tích đất chưa sử dụng còn lại là 4,33ha chiếm 0.94% diện tích đất tự nhiên toàn phường.

2.1.1.3. Đặc điểm địa hình, khí hậu:

- Địa hình: Phường Văn Đẩu có địa hình rất đa dạng và phong phú, có núi, sông, đồng bằng xen kẽ. Độ cao trung bình ở khu vực bằng phẳng của phường từ 3,0 – 4,5; ở khu vực đồi núi từ 10 – 100m.

Nhìn một cách tổng thể, trên địa bàn quận địa hình có chiều hướng nghiêng dần từ Tây Bắc xuống Đông Nam

- Khí hậu: Khí hậu nằm trong vùng nhiệt đới gió mùa đặc tính khí hậu Hải Phòng với 2 mùa rõ rệt, mùa hè nóng ẩm mưa nhiều, thời gian từ tháng 4 đến tháng 10; mùa đông từ tháng 11 đến tháng 3 năm sau, thời tiết khô hanh, lạnh,

nhiệt độ trung bình từ 23,4^{0}c (thấp nhất từ 5^{0}c, cao nhất > 38^{0}c), độ ẩm không khí bình quân 84%/ năm. Hướng gió thay đổi theo mùa: mùa hè thường có gió nam và đông nam, mùa đông thường có gió bấc và đông bắc.

Nhìn chung, thời tiết khí hậu của phường thuận lợi cho sản xuất nông nghiệp, đa dạng hoá cây trồng.

- Thuỷ văn: Phường có Sông Đa Độ chảy qua, đây là nguồn nước ngọt với trữ lượng và chất lượng tốt. Mực nước ngầm nằm ở độ sâu dưới 1.5m.

2.1.2. Tình hình phát triển kinh tế .

Phường Văn Đầu được thành lập từ năm 1994, trên cơ sở địa bàn của 2 xã Nam Hà, Bắc Hà, nền kinh tế xuất phát điểm từ nông nghiệp, đời sống nhân dân gặp rất nhiều khó khăn, cơ sở hạ tầng điện, đường, trường, trạm chưa được đầu tư nâng cấp.

Tình hình kinh tế phường trong những năm vừa qua có sự chuyển biến rõ rệt: Kinh tế có sự tăng trưởng và phát triển khá, các chỉ tiêu kinh tế chủ yếu đều đạt và vượt kế hoạch đề ra. Các thành phần kinh tế pháp triển đa dạng phù hợp với nền sản xuất hàng hóa. Năng suất lúa tăng liên tục ở mức cao.

Trong bối cảnh điều kiện kinh tế thế giới biến động phức tạp, tình hình kinh tế - xã hội của phường gặp không ít khó khăn. Song, với sự tập trung lãnh đạo, chỉ đạo điều hành quyết liệt của UBND phường trong việc triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, tình hình kinh tế của phường tiếp tục ổn định, tập trung tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh góp phần ổn định kinh tế, bảo đảm an sinh xã hội, nên kinh tế tiếp tục tăng tuy có thấp hơn so với Nghị quyết đề ra:

Về công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp trên địa bàn phường không có các doanh nghiệp lớn, hoạt động thương mại dịch vụ chủ yếu ở hai tuyến đường Trần Nhân Tông, Nguyễn Lương Bằng hàng năm đều phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu phát triển kinh tế năm sau cao hơn năm trước. Tiểu thủ công nghiệp tăng bình quân từ 12-14%/năm. Doanh thu thương mại dịch vụ tăng bình quân từ 16-18%/năm, nông nghiệp tăng từ 6-8%.

- Kết cấu hạ tầng cơ sở vật chất phục vụ phát triển kinh tế - xã hội được tăng cường, công tác quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội được quan tâm.

Trong những năm qua, phường Văn Đẩu đang từng bước phát triển và có tốc độ đô thị hóa nhanh, cơ cấu kinh tế tiếp tục chuyển dịch đúng định hướng đã góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế của địa phương, đời sống vật chất, tinh thần của nhân dân không ngừng được nâng cao, cơ sở hạ tầng kỹ thuật và hạ tầng xã hội đang được đầu tư nâng cấp đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế và phục vụ dân sinh.

2.1.3. Đặc điểm về văn hóa - xã hội.

- Các lĩnh vực văn hóa, xã hội có chuyển biến tốt, các chỉ tiêu: Giáo dục, y tế, dân số, gia đình và trẻ em, văn hóa thể dục thể thao…, đời sống vật chất tinh thần của nhân dân được tăng lên.

- Hiện nay tại phường Văn Đẩu tổng số hộ gia đình tính đến tháng 12/2017 diện tích đất 638 ha, có 4735 hộ với gần 16.000 nhân khẩu, bình quân 3,38 người /1 hộ. Mật độ dân số trung bình 346người /1km^2 tỷ lệ tăng dân số tự nhiên là: 1,03%. Tổng số lao động trong độ tuổi *(trừ học sinh, sinh viên đang đi học)* là: 9.857 lao động. Với lực lượng lao động dồi dào, phường Văn Đẩu đã đáp ứng nhu cầu lao động tại địa phương và các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh trên địa bàn quận.

Với mục tiêu nâng cao dân trí, đào tạo nhân lực, phường Văn Đẩu tập trung cho sự nghiệp giáo dục; công tác xã hội hoá giáo dục thực hiện có hiệu quả, hàng năm địa phương, các dòng họ, các tổ dân phố làm tốt việc khen thưởng cho các em học sinh có thành tích học tập tốt, học sinh nghèo vượt khó. Hệ thống giáo dục các trường ở phường đang tiếp tục được đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất trang thiết bị, đồ dùng dạy học; đội ngũ giáo viên chuẩn hoá, chất lượng dạy và học nâng lên; 100% trẻ đến độ tuổi đi học; số trẻ 6 tuổi huy động học lớp 1 đạt 99,8%; tỷ lệ tốt nghiệp THCS hàng năm đạt 99%; tỷ lệ học sinh tốt nghiệp THCS tiếp tục học trung học (phổ thông, bổ túc, học nghề) đạt 99,0%.

Với đặc điểm về địa lý tự nhiên thuận lợi là nằm trên hai trục tuyến đường chính ra vào cửa ngõ trung tâm thành phố, có lực lượng lao động trẻ dồi dào, là nguồn lực, điều kiện để phát triển kinh tế - xã hội trước mắt và trong tương lai. Bên cạnh đó với quỹ đất nông nghiệp còn dồi dào, nguồn nước đa

dạng và phong phú. Công tác văn hoá thông tin bảo đảm, hệ thống truyền thanh đang được nâng cấp hiện đại đáp ứng kịp thời cho việc lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng và điều hành của chính quyền.

2.2. Thực trạng hoạt động của cơ quan hành chính tại phường Văn Đẩu

2.2.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy hành chính của phường Văn Đẩu

Chính quyền địa phương ở phường là cấp chính quyền địa phương gồm có Hội đồng nhân dân (HĐND) phường và Ủy ban nhân dân (UBND) phường.

Bảng 2.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy hành chính của Phường

STT	Khối		Chức danh CBNV	Số lượng (người/phòng/ban)
1	Khối Đảng ủy		Bí thư kiêm chủ tịch HDND	01
2			Phó bí thư đảng ủy	01
3			Chủ tịch UBND	01
4	Khối chính quyền	Ủy ban nhân dân	Chủ tịch UBND	01
5			Phó chủ tịch UBND	02
6		Hội đồng nhân dân	Chủ tịch HĐND	01
7			Phó Chủ tịch HĐND	01
8	Khối mặt trận đoàn thể	Hội liên hiệp phụ nữ	Công chức	01
9		Hội cựu chiến binh	Công chức	01
10		Đoàn thanh niên	Công chức	01
11		Hội nông dân	Công chức	01
12		Ủy ban mặt trận tổ quốc VN	Công chức	01
13	Các phòng ban chuyên môn	Phòng kế toán	Công chức	02
14		Phòng tư pháp	Công chức	01
15		Phòng địa chính	Công chức	02
16		Ban văn hóa thể thao	Công chức	01
17		Ban công an	Trưởng công an, Phó công an	01
18		Ban chỉ huy quân sự	Trưởng ban, phó ban	01
19	Khối ban Đảng	Ban dân vận	Công chức	01
20		Uy kiểm tra	Công chức	01
21		Văn phòng Đảng ủy	Công chức	01

2.2.1.1 Hội đồng nhân dân phường

a. Tổ chức hội đồng nhân dân Phường

HĐND giữ vai trò là cơ cơ quan quyền lực nhà nước ở địa phương, đại diện cho ý chí, nguyện vọng và quyền làm chủ của nhân dân. Hội đồng nhân dân với 02 chức năng chính là quyết định và giám sát. Hai chức năng này bổ trợ cho nhau, giúp cho hoạt động của HĐND hiệu quả hơn.

Thành phần cán bộ gồm các đại biểu Hội đồng nhân dân do cử tri ở phường bầu ra. Tổng số đại biểu Hội đồng nhân dân Phường có 16 đại biểu theo nguyên tắc từ bốn nghìn dân trở xuống được bầu hai mươi lăm đại biểu, nhưng tổng số không quá ba mươi lăm đại biểu.

Thường trực Hội đồng nhân dân phường gồm 01 Chủ tịch Hội đồng nhân dân, 01 Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân. Phó chủ tịch Hội đồng nhân dân phường là đại biểu Hội đồng nhân dân hoạt động chuyên trách.

Hội đồng nhân dân phường thành lập Ban pháp chế, Ban kinh tế - phường. Các ban của Hội đồng nhân dân phường gồm có 01 Trưởng ban, 01 Phó trưởng ban và 02 ủy viên. Số lượng Ủy viên của các Ban của Hội đồng nhân dân phường do Hội đồng nhân dân phường quyết định.

b. Chức năng và thẩm quyền của HĐND phường

HĐND phường có 02 chức năng chính là chức năng giám sát và chức năng quyết định. Hiện tại, HĐND đã và đang thực hiện được một số chức năng sau theo quy định của pháp luật, gồm:

1. Ban hành nghị quyết về những vấn đề thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân phường.

2. Quyết định biện pháp bảo đảm trật tự, an toàn phường hội, đấu tranh, phòng, chống tội phạm và các hành vi vi phạm pháp luật khác, phòng, chống quan liêu, tham nhũng trong phạm vi được phân quyền; biện pháp bảo vệ tài sản của cơ quan, tổ chức, bảo hộ tính mạng, tự do, danh dự, nhân phẩm, tài sản, các quyền và lợi ích hợp pháp khác của công dân trên địa bàn phường.

3. Bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Trưởng ban, phó Trưởng ban của Hội đồng nhân dân phường; bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Phó chủ tịch Ủy ban nhân dân và các Ủy viên Ủy ban nhân dân phường.

4. Quyết định dự toán thu ngân sách nhà nước trên địa bàn; dự toán thu, chi ngân sách phường; điều chỉnh dự toán ngân sách phường trong trường hợp cần thiết; phê chuẩn quyết toán ngân sách phường. Quyết định chủ trương đầu tư chương trình, dự án của phường trong phạm vi được phân quyền.

5. Giám sát việc tuân theo Hiến pháp và pháp luật ở địa phương, việc thực hiện nghị quyết của Hội đồng nhân dân; giám sát hoạt động của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cùng cấp, ban của Hội đồng nhân dân cấp mình; giám sát văn bản quy phạm pháp luật của Ủy ban nhân dân cùng cấp.

6. Lấy phiếu tín nhiệm, bỏ phiếu tín nhiệm đối với người giữ chức vụ do Hội đồng nhân dân phường bầu theo quy định tại Điều 88 và Điều 89 của Luật này.

7. Bãi nhiệm đại biểu Hội đồng nhân dân phường và chấp nhận việc đại biểu Hội đồng nhân dân xin thôi làm nhiệm vụ đại biểu.

8. Bãi bỏ một phần hoặc toàn bộ văn bản trái pháp luật của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Hoạt động của HĐND phường được thể hiện qua 03 hình thức:

- Hoạt động tập thể của Hội đồng nhân dân tại kỳ họp HĐND là hoạt động chủ yếu, thường thì họp mỗi năm 2 kỳ.

- Trong trường hợp cần thiết, theo yêu cầu của UBND hoặc ít nhất 1/3 đại biểu HĐND yêu cầu thì Chủ tịch HĐND phường quyết định triệu tập kỳ họp bất thường.

- Hoạt động của Thường trực HĐND.

2.2.1.2. Ủy ban nhân dân phường

Ủy ban nhân dân phường gồm có 01 Chủ tịch, 02 Phó Chủ tịch, 01 Ủy viên phụ trách quân sự, 01 Ủy viên phụ trách công an.

Cơ cấu gồm 05 đoàn thể là Hội cựu chiến binh; Hội liên hiệp phụ nữ; Hội nông dân; Đoàn thanh niên; Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam; 06 phòng ban chuyên môn gồm Ban chỉ huy quân sự; Công an phường; Ban văn hóa thể thao; Phòng địa chính; Phòng tư pháp; Phòng kế toán và khối ban Đảng gồm Ban dân vận; Ban thanh tra; văn phòng Đảng ủy.

2.2.2. Các dịch vụ hành chính công cung cấp cho người dân.

Ủy ban nhân dân cấp phường thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác hành chính trên địa bàn, có các nhiệm vụ, quyền hạn sau:

1. Ban hành các và tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch, quyết định, chỉ thị về công tác tư pháp ở cấp phường; theo dõi, kiểm tra tình hình thực hiện sau khi được cấp có thẩm quyền quyết định hoặc phê duyệt.

2. Tổ chức lấy ý kiến nhân dân về các dự án luật, pháp lệnh theo hướng dẫn của Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan Tư pháp cấp trên.

3. Tổ chức thực hiện việc tự kiểm tra các quyết định, chỉ thị do Ủy ban nhân cấp phường ban hành; rà soát văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp phường ban hành; chỉ đạo, hướng dẫn việc xây dựng quy ước, hương ước khu phố, tổ dân phố phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

4. Theo dõi, báo cáo tình hình thi hành văn bản quy phạm pháp luật, phát hiện, đề xuất biện pháp giải quyết những khó khăn vướng mắc trong thi hành văn bản quy phạm pháp luật ở cấp phường với Phòng Tư pháp cấp quận.

5. Tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật; quản lý, khai thác, sử dụng Tủ sách pháp luật ở cấp trên.

6. Tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở, bồi dưỡng, cung cấp tài liệu nghiệp vụ cho tổ viên Tổ hòa giải trên địa bàn theo hướng dẫn của cơ quan cơ quan tư pháp cấp trên.

7. Thực hiện việc đăng ký, đăng ký lại việc sinh, tử, kết hôn, nhận nuôi con nuôi; thay đổi, cải cách hộ tịch cho người dưới 14 tuổi và bổ sung hộ tịch cho mọi trường hợp không phân biệt độ tuổi; đăng ký khai sinh, khai tử quá hạn theo quy định của pháp luật; quản lý, sử dụng các loại sổ hộ tịch, biểu mẫu hộ tịch theo quy định của Bộ Tư pháp; lưu trữ sổ hộ tịch, giấy tờ hộ tịch; cấp bản sao giấy tờ hộ tịch từ sổ hộ tịch.

8. Thực hiện một số việc về quốc tịch thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

9. Thực hiện cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính các giấy tờ, văn bản bằng tiếng Việt; chứng thực chữ ký trong các mẫu giấy tờ, văn bản bằng tiếng Việt; chứng thực các việc khác theo quy định của pháp luật.

10. Phối hợp với cơ quan thi hành án trong thi hành án dân sự trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

11. Báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ quản lý công tác tư pháp được giao với Ủy ban nhân dân cấp quận và Phòng Tư pháp.

12. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân cấp quận giao.

2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại Phường Văn Đẩu.

2.3.1. Những thành tựu đạt được

Trong những năm qua, với mục tiêu cung cấp dịch vụ hành chính tốt hơn cho người dân. Cơ quan hành chính Phường đã triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào quy trình xử lý công việc, tạo điều kiện cho người đứng đầu kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong cơ quan. Những nỗ lực đó đã góp phần cải thiện đáng kể chất lượng phục vụ người dân.

Công tác cải cách hành chính đã được chính quyền thực hiện với nhiều hình thức cụ thể như: xây dựng chương trình tổng thể; kế hoạch cải cách hành chính hàng năm theo từng giai đoạn; thường xuyên tổ chức hội nghị; bồi dưỡng cán bộ nhân viên; tổ chức các buổi thông tin, tuyên truyền qua truyền thanh phường.

Thủ tục hành chính được rà soát thường xuyên; thực hiện đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết công việc; giảm bớt các thủ tục phiền hà; tạo thuận lợi cho người dân trong giao dịch.

Mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước với người dân được cải thiện đáng kể; chuyển sang hướng phục vụ nhân dân thông qua cơ chế một cửa tại UBND Phường.

Việc tổ chức bộ máy hành chính nhà nước tại Phường đã được được sắp xếp đảm bảo theo quy định; khắc phục một phần tình trạng chồng chéo về thẩm quyền; chức năng, nhiệm vụ; hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước được nâng lên.

Bên cạnh đó, đội ngũ cán bộ, công chức đã được quan tâm hơn từ khâu tuyển dụng, đào tạo, sử dụng, quản lý, bồi dưỡng, quy hoạch, bổ nhiệm. Tinh thần, thái độ và tác phong làm việc của cán bộ, công chức từng bước có những bước biến chuyển. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức từng bước được nâng cao đáp ứng nhu cầu thực tiễn.

2.3.2. Kết quả nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ công tại Phường Văn Đẩu

2.3.2.1 Nghiên cứu định tính

Quá trình nghiên cứu thực hiện từ việc nghiên cứu định tính đến nghiên cứu định lượng. Quá trình thực hiện định tính gồm 03 bước chính:

Bước 1: Tìm hiểu các đề tài, công trình nghiên cứu và tiến hành thảo luận nhóm với các đồng nghiệp và đưa ra các yếu tố chính ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân về dịch vụ này. Các yếu tố đó bao gồm:

(1) Độ tin cậy, (2) khả năng đáp ứng, (3) năng lực phục vụ, (4) sự đồng cảm, (5) phương tiện hữu hình.

Bước 2: Tham khảo ý kiến của các chuyên gia kinh tế và các cán bộ công chức trực tiếp làm việc trong ngành, cung cấp dịch vụ hành chính công tại Phường Văn Đẩu. Mục đích là bổ sung hoặc chọn lọc các biến cho phù hợp hơn.

Bước 3: Thực hiện việc phỏng vấn bằng bảng câu hỏi đối với người dân tại Phường.

2.3.2.2. Nghiên cứu định lượng

a) Xác định đối tượng khảo sát và quy mô mẫu điều tra

Đối tượng khảo sát để đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công là người dân, tổ chức đã giải quyết và nhận kết quả về dịch vụ hành chính công tại Phường Văn Đẩu. Quy mô mẫu điều tra được xác định trên cơ sở tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính công và được tính toán theo tỷ lệ % và đưa ra bảng tổng hợp.

Việc chọn mẫu điều tra được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Vì vậy, thực hiện thăm dò, điều tra 350 người dân của Phường Văn Đẩu (*Thông tin: Phường có diện tích 638ha, số dân tính đến thảng 12/2017 là khoảng gần 16000 người; số lượng giao dịch từ thảng 12/2015 đến 12/2018 khoảng 9000 giao dịch)* để lấy ý kiến đánh giá thông qua bảng câu hỏi. Mỗi phiếu hỏi gồm 2 phần:

- Phần thông tin chung giới thiệu về mục đích khảo sát, hướng dẫn trả lời và thông tin cả nhân của người được hỏi.

- Phần câu hỏi với 25 câu hỏi thuộc vào 06 nhóm chính. Các câu hỏi được xây dựng dựa trên đánh giá 05 mức độ.

b) Tổ chức khảo sát, điều tra

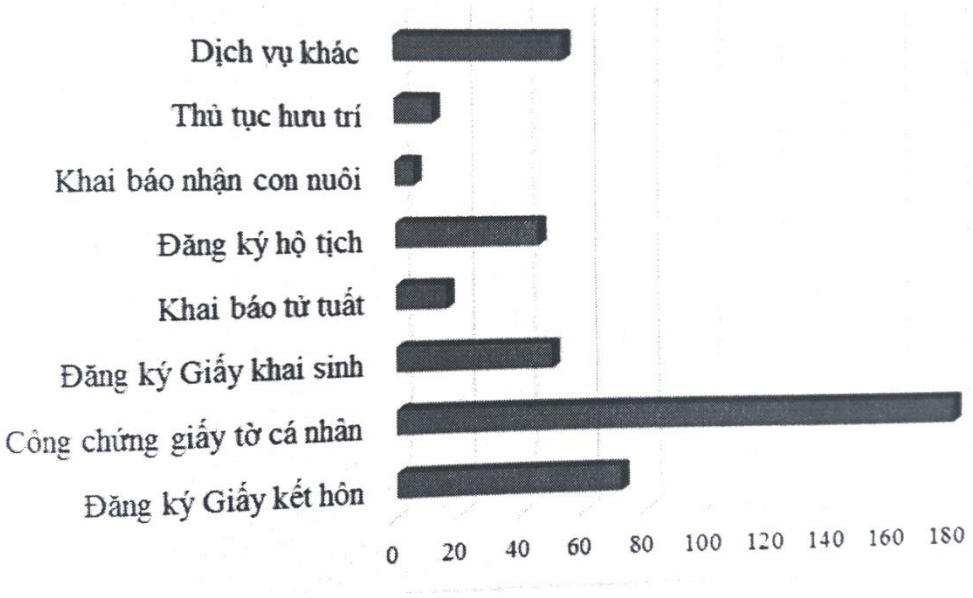
Tổ chức khảo sát dưới hình thức là phát phiếu hỏi để người dân tham gia đánh giá. Tổ chức phát phiếu 350 phiếu tới người dân. Kết quả thu về số phiếu điều tra là 280 phiếu.

*c)*Tổng hợp, phân tích số liệu

Số liệu thống kê được phân tích thông qua bảng tổng hợp và chia theo tỷ lệ % theo 05 cấp độ:

1. Hoàn toàn đồng ý
2. Đồng ý
3. Không ý kiến
4. Không đồng ý
5. Hoàn toàn không đồng ý

Người dân được lựa chọn khảo sát lấy ý kiến có độ tuổi từ dưới 18 - > trên 50 tuổi và thuộc các lĩnh vực ngành nghề khác nhau. Theo đó, kết quả điều tra cho thấy các dịch vụ hành chính công mà người dân sử dụng nhiều tập trung ở dịch vụ công chứng giấy tờ cá nhân, đăng ký giấy kết hôn, đăng ký giấy khai sinh.



Hình 2.1. Các dịch vụ hành chính công mà người dân sử dụng

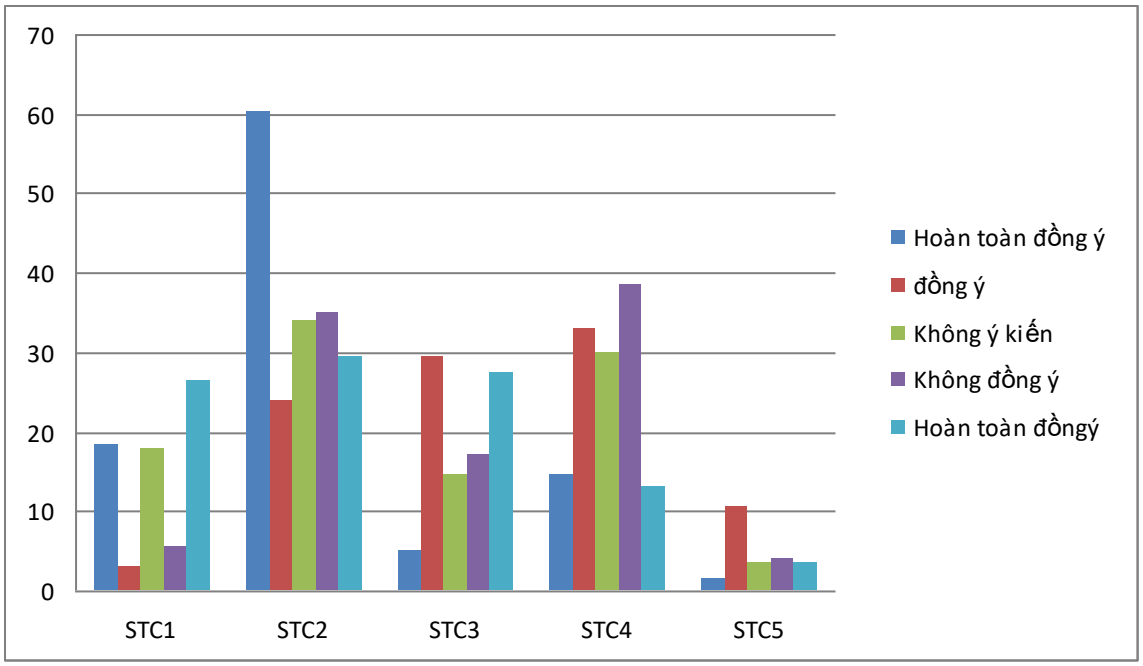
Bảng 2.2 Biến quan sát cho sự tin cậy

Biến quan sát	Kí hiệu
Các quy trình thủ tục hành chính được công khai minh bạch	TC_1
Kết quả hồ sơ hay bị làm sai sót, mất mát	TC_2
Nhân viên làm việc đúng giờ quy định	TC_3
Hồ sơ được giải quyết đúng hẹn	TC_4
Nhân viên giải quyết đúng thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ	TC_5

Bảng 2.3 Kết quả đánh giá của người dân về nhân tố sự tin cậy

(Đơn vị: %)

	TC_1	TC_2	TC_3	TC_4	TC_5
Hoàn toàn đồng ý	18.5	3	18	5.5	26.5
Đồng ý	60.5	24	34	35	29.5
Không ý kiến	5	29.5	14.5	17	27.5
Hoàn toàn không đồng ý	1.5	10.5	3.5	4	3.5



Hình 2.2. Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về nhân tố sự tin cậy

Nhận xét: Dựa vào số liệu bảng 2.2, bảng 2.3, nhận thấy:

- Về cơ bản người dân đồng ý về các quy trình thủ tục hành chính được công khai minh bạch với tỷ lệ đồng thuận đạt 79%, tỉ lệ phản đối ở mức 16% và

còn lại 5% không ý kiến, giá trị trung bình ở mức 2.20 là gần mức đồng ý.

- Về kết quả hồ sơ hay bị làm sai sót, mất mát với tỉ lệ đồng thuận ở mức 27%, trong khi tỉ lệ phản đối ở mức 43.5%. Điều đó cho thấy việc xử lý hồ sơ cho kết quả chưa được chính xác, cần cải thiện chất lượng, giá trị trung bình ở mức 3.24 cho thấy nhiều người chưa có ý kiến rõ ràng về việc này.

- Về yếu tố thời gian làm việc của nhân viên thì hơn 50% đánh giá của người dân cho rằng không đúng giờ quy định. Điều đó cho thấy, việc đi làm muôn và về sớm vẫn xảy ra ở nhiều cán bộ, giá trị trung bình ở mức 2.67 là gần mức đồng ý.

- Về yếu tố giải quyết hồ sơ đúng hẹn không cao khi hơn 40% không đồng tình, giá trị trung bình ở mức 3.01 cho thấy, việc lỡ hẹn thất hứa của nhân viên vẫn ở mức cao.

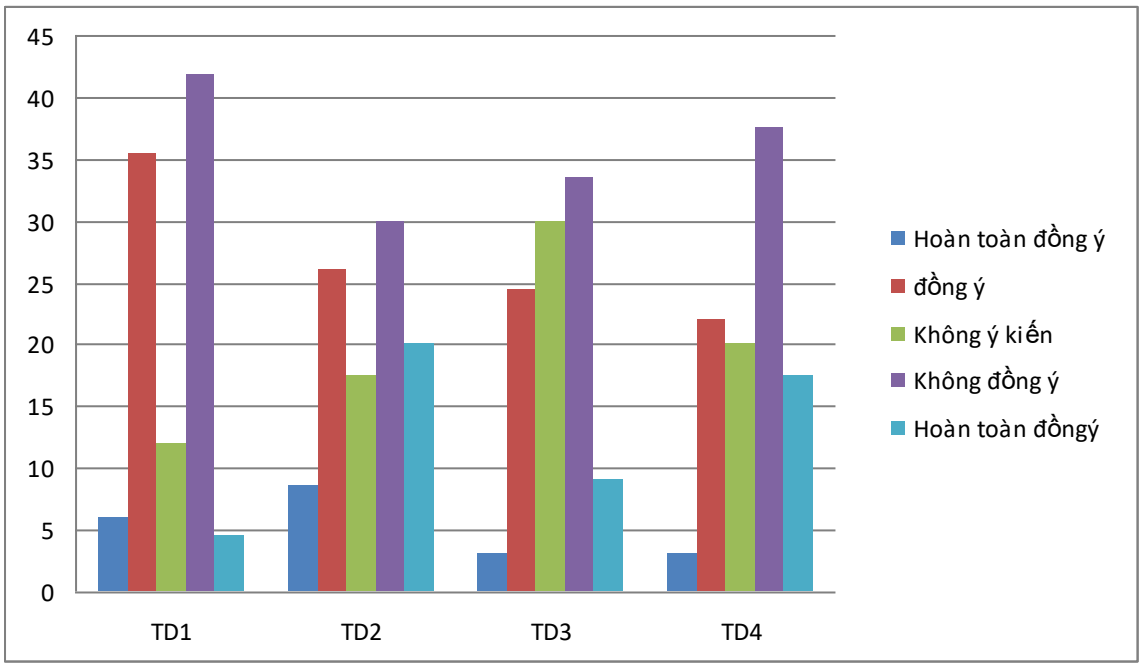
- Về yếu tố nhân viên giải quyết đúng thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ đạt tỉ lệ đồng thuận cao đạt 56% và còn khoảng 27% người dân không cho ý kiến; giá trị trung bình ở mức 2.38 là gần mức đồng ý cho thấy người dân chưa nắm rõ về trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ, nhân viên giải quyết công việc.

Bảng 2.4. Biến quan sát khả năng đáp ứng của cán bộ, công chức

Biến quan sát	Kí hiệu
Nhân viên có tác phong làm việc nhanh nhẹn	TD_1
Nhân viên sẵn sàng giải đáp thắc mắc của người dân	TD_2
Nhân viên có thái độ thân thiết khi giải quyết hồ sơ cho người dân	TD_3
Nhân viên điềm tĩnh, nhẫn nại khi giải quyết công việc	TD_4

Bảng 2.5 Kết quả đánh giá của người dân về khả năng đáp ứng của cán bộ, công chức

	TD_1	TD_2	TD_3	TD_4
Hoàn toàn đồng ý	6	8.5	3	3
Đồng ý	35.5	26	24.5	22
Không ý kiến	12	17.5	30	20
Không đồng ý	42	40	33.5	37.5
Hoàn toàn không đồng ý	4.5	8	9	17.5



Hình 2.3. Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về khả năng đáp ứng của cán bộ, công chức

Nhận xét: Dựa vào số liệu bảng 2.4, bảng 2.5 nhận thấy

- Về yếu tố tác phong làm việc của nhân viên, phần lớn đánh giá cho thấy các nhân viên nhanh nhẹn với tỉ lệ đồng thuận đạt 41.5%, tỉ lệ phản đối ở mức 46.5% và còn lại 12% không ý kiến.

- Về yếu tố sẵn sàng giải đáp thắc mắc của cán bộ, nhân viên thì tỉ lệ đồng thuận ở mức 34.5%, trong khi tỉ lệ phản đối ở mức 48%. Điều đó cho thấy, trong quá trình xử lý hồ sơ thì nhân viên thể hiện thái độ chưa sẵn sàng tiếp nhận, giải quyết.

- Về yếu tố nhân viên có thái độ thân thiết khi giải quyết hồ sơ cho người dân thì hơn 40% đánh giá của người dân cho rằng nhân viên không thể hiện sự thân thiết, gần gũi. Điều đó thể hiện rằng đang có một khoảng cách tồn tại giữa người dân và cán bộ, nhân viên hành chính.

- Về yếu tố thái độ điềm tĩnh, nhẫn nại khi giải quyết công việc của nhân viên không cao khi chỉ có 25% không đồng tình và có tới 55% phản đối. Điều đó cho thấy, thái độ của nhân viên vẫn còn bị chi phối nhiều bởi cảm xúc bản thân và ảnh hưởng xấu đến kết quả xử lý công việc.

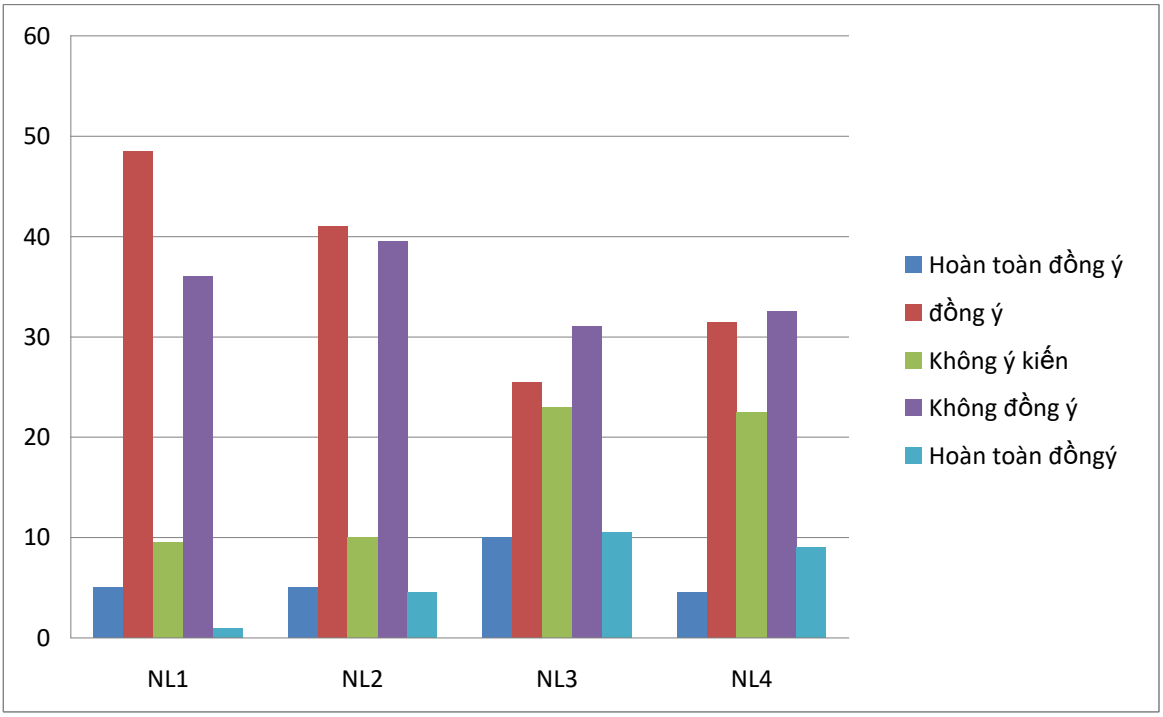
- Giá trị trung bình trên cho thấy mức điểm (3.04÷4.45) thuộc về ý kiến không đồng ý đối với các yếu tố này.

Bảng 2.6. Biến quan sát cho năng lực phục vụ của cán bộ, công chức

Biến quan sát	Kí hiệu
Nhân viên tiếp nhận hồ sơ có khả năng giao tiếp tốt	NL_1
Nhân viên hướng dẫn hồ sơ, thủ tục dễ hiểu	NL_2
Nhân viên tiếp nhận nắm bắt thông tin của người dân nhanh chóng.	NL_3
Nhân viên giải quyết hồ sơ thành thạo, chính xác.	NL_4

Bảng 2.7. Kết quả đánh giá của người dân về năng lực phục vụ của cán bộ, công chức

	NL_1	NL_2	NL_3	NL_4
Hoàn toàn đồng ý	5	5	10	4.5
Đồng ý	48.5	41	25.5	31.5
Không ý kiến	9.5	10	23	22.5
Không đồng ý	36	39.5	31	32.5
Hoàn toàn không đồng ý	1	4.5	10.5	9



Hình 2.4. Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về năng lực phục vụ của cán bộ, công chức

Nhận xét: Dựa vào số liệu bảng 2.6, bảng 2.7 nhận thấy:

- Về yếu tố hướng dẫn hồ sơ của nhân viên tiếp nhận hồ sơ thì phần lớn người dân đều đánh giá tốt với tỉ lệ đồng thuận đạt 53.5% và 36% không ý kiến.

- Về yếu tố hướng dẫn hồ sơ, thủ tục dễ hiểu của cán bộ, nhân viên thì tỉ lệ đồng thuận ở mức 46% là một mức thấp, trong khi tỉ lệ phản đối ở mức cao tới 44%. Điều đó cho thấy, kỹ năng truyền đạt và thấu hiểu của cán bộ, nhân viên trong quá trình giao tiếp với người dân còn yếu.

- Về yếu tố nắm bắt thông tin nhanh chóng của cán bộ, nhân viên khi giải quyết hồ sơ cho người dân thì 35.5% đánh giá của người dân đồng thuận và có tới 41.5% phản đối cho thấy, sự thấu hiểu và khả nắm bắt thông tin của cán bộ công chức còn thấp. Điều đó ảnh hưởng nhiều đến quá trình trao đổi, giải quyết vấn đề, dẫn tới hao tốn thời gian.

- Về yếu tố nhân viên giải quyết hồ sơ thành thạo, chính xác cho thấy 36% người dân đồng ý nhưng cũng có đến 41.5% không đồng tình. Điều đó cho thấy rằng các nhân viên có năng lực còn hạn chế làm cho việc xử lý kém thành thạo và không chính xác.

- Giá trị điểm trung bình trên cho thấy mức điểm (2.8÷2.10) thuộc về ý kiến chưa hoàn toàn đồng ý đối với các yếu tố này.

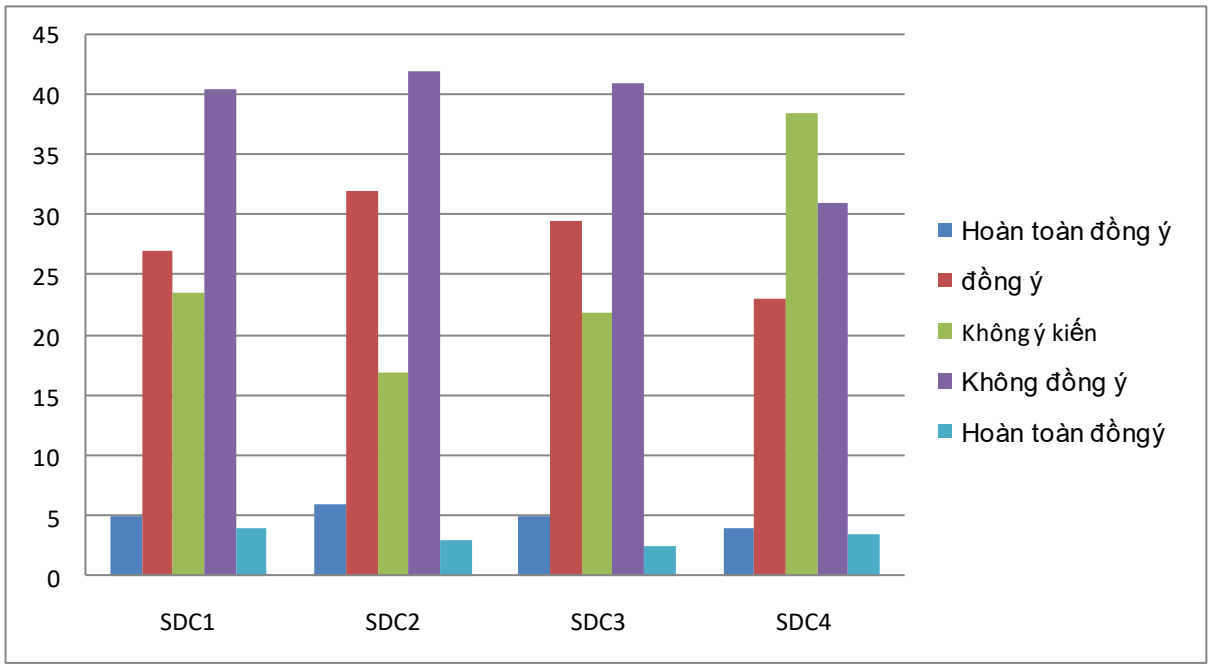
Bảng 2.8 Biến quan sát cho sự đồng cảm của cán bộ, công chức

Biến quan sát	Kí hiệu
Nhân viên luôn chú ý, quan tâm tới người dân	DC_1
Nhân viên sẵn sàng giải đáp thắc mắc của người dân	DC_2
Nhân viên tiếp nhận có thái độ thân thiện, cầu thị khi trả lời những thắc mắc người dân	DC_3
Nhân viên luôn cố gắng thấu hiểu được những yêu cầu của người dân	DC_4

Bảng 2.9 Kết quả đánh giá của người dân về sự đồng cảm

(Đơn vị: %)

	DC_1	DC_2	DC_3	DC_4
Hoàn toàn đồng ý	5	6	5	4
Đồng ý	27	32	29.5	23
Không ý kiến	23.5	17	22	38.5
Không đồng ý	40.5	42	41	31
Hoàn toàn không đồng ý	4	3	2.5	3.5



Hình 2.5. Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về sự đồng cảm của cán bộ, công chức

Nhận xét: Dựa vào số liệu bảng 2.8, bảng 2.9 nhận thấy:

- Về yếu tố cán bộ, nhân viên luôn chú ý đến người dân thì phần lớn (44.5%) người dân đều cho rằng cán bộ công chức thờ ơ, không quan tâm đến họ trong khi chỉ có 32% người dân đồng tình.

- Về yếu tố nhân viên đối xử công bằng với những người dân thì có đến 45% cảm nhận thấy không có tính công bằng, nghĩa là có sự ưu ái khác nhau giữa những người dân.

- Về yếu tố nhân viên có thái độ thân thiện và cầu thị khi giải đáp thắc mắc của người dân thì 43.5% người được khảo sát nhận thấy điều đó không

đúng. Trong khi có 22% không có ý kiến và 34.5% ủng hộ cho nhận định trên.

- Về yếu tố nhân viên luôn cố gắng thấu hiểu được những yêu cầu của người dân có đến 27% đồng ý, 38.5% không thể hiện quan điểm và 34.5% không tán thành.

- Giá trị trung bình trên cho thấy mức điểm (3.04÷3.12) cho thấy vẫn còn nhiều ý kiến không đồng ý đối với các yếu tố này.

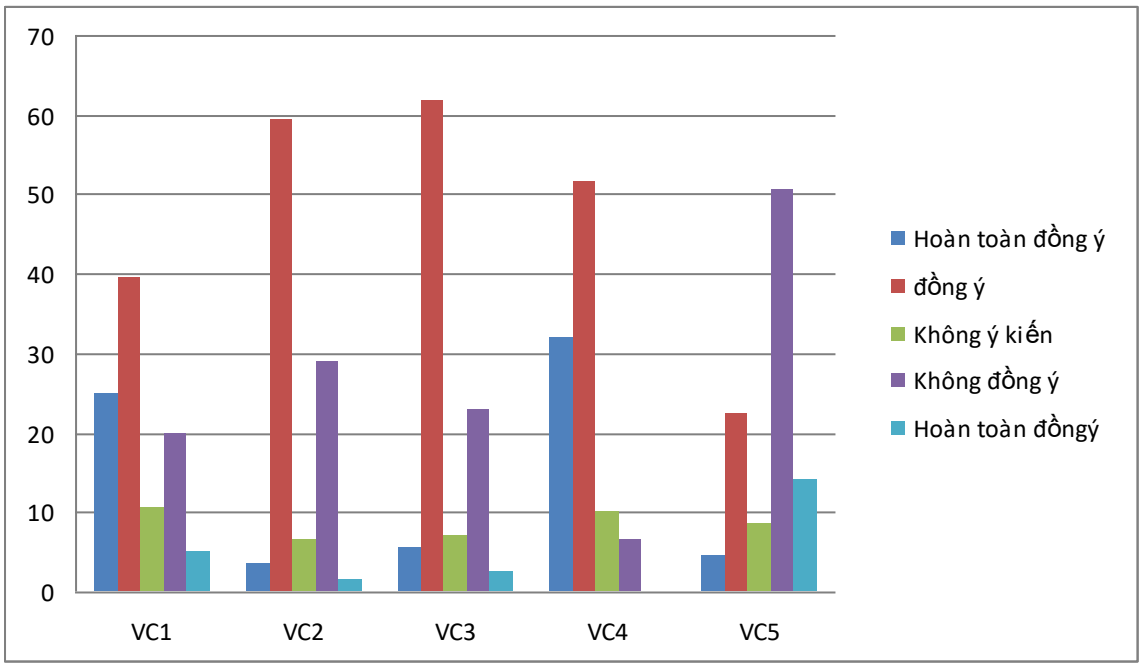
Bảng 2.10. Biến quan sát cho phương tiện hữu hình.

Biến quan sát	Kí hiệu
Diện tích không gian bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả rộng rãi	VC_1
Trang thiết bị (điều hòa, quạt, bóng đèn) sử dụng cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả	VC_2
Nhân viên ăn mặc lịch sự	VC_3
Cơ quan có nhà để xe cho người dân	VC_4
Nhà vệ sinh có đáp ứng được nhu cầu của người dân	VC_5

Bảng 2.11. Kết quả đánh giá của người dân về phương tiện hữu hình.

(Đơn vị: %)

	VC_1	VC_2	VC_3	VC_4	VC_5
Hoàn toàn đồng ý	25	3.5	5.5	32	4.5
Đồng ý	39.5	59.5	62	51.5	22.5
Không ý kiến	10.5	6.5	7	10	8.5
Không đồng ý	20	29	23	6.5	50.5
Hoàn toàn không đồng ý	5	1.5	2.5	0	14



Hình 2.6 Biểu đồ kết quả đánh giá của người dân về phương tiện hữu hình

Nhận xét: Dựa vào số liệu bảng 2.10, bảng 2.11 nhận thấy

- Về cơ bản, các yếu tố hữu hình như không gian tiếp nhận/trả hồ sơ được đánh giá rộng rãi và được trang bị tối thiểu các thiết bị phục vụ đời sống; cán bộ nhân viên có trang phục chỉnh tề, lịch sự.

- Tuy nhiên, yếu tố về điều kiện nhà vệ sinh thì không đạt yêu cầu của phần lớn người dân tới 64.5%.

- Giá trị điểm trung bình trên thang đo cho thấy mức điểm (1,91÷2,41) cho thấy nhiều ý kiến đồng ý với các điều kiện vật chất hiện có nhưng với phương diện nhà vệ sinh vẫn còn nhiều ý kiến không đồng ý với mức điểm trung bình cao là 3.47

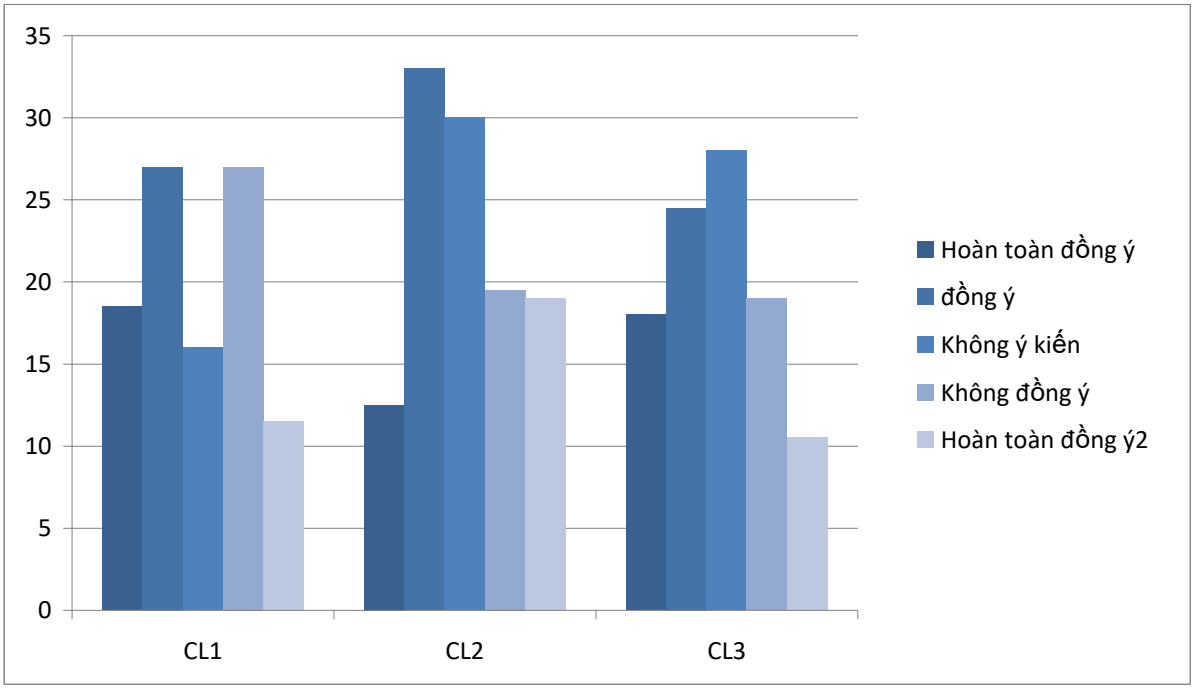
Bảng 2.12. Biến quan sát cho sự đánh giá cảm nhận của người dân về dịch vụ

Biến quan sát	Kí hiệu
Ông,bà cảm thấy cách phục vụ người dân của cán bộ công chức là tốt	CL_1
Ông, bà cảm thấy kết quả giải quyết hồ sơ tốt	CL_2
Ông, bà cảm thấy điều kiện cơ sở vật chất tốt khi được tiếp đón, giải quyết hồ sơ.	CL_3

Bảng 2.13. Kết quả đánh giá cảm nhận của người dân về dịch vụ

(Đơn vị: %)

	CL_1	CL_2	CL_3
Hoàn toàn đồng ý	18.5	12.5	18
Đồng ý	27	33	24.5
Không ý kiến	16	30	28
Không đồng ý	27	19.5	19
Hoàn toàn không đồng ý	11.5	5	10.5



Hình 2.7. Biểu đồ kết quả đánh giá cảm nhận của người dân về dịch vụ

➔ Mức nhận xét chung:

Mức độ hài lòng và đồng thuận về cách phục vụ của Cán bộ, công chức, kết quả giải quyết hồ sơ và điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón, giải quyết hồ sơ cho người dân chưa được đánh giá cao, mới đạt mức 42-> 45%.

Trong 05 nhân tố quan sát thì các yếu tố sau được người dân đánh giá chủ yếu không tốt gồm:

+ Thời gian làm việc của cán bộ nhân viên không đúng giờ

+ Việc giải quyết hồ sơ không đúng hẹn

+ Tác phong làm việc không nhanh nhẹn

+ Thái độ làm việc chưa thân thiết, cởi mở với người dân

+ Khả năng nắm bắt thông tin và truyền đạt còn yếu

+ Điều kiện vật chất còn hạn chế nhất là nhà vệ sinh chưa đáp ứng được nhu cầu.

2.3.3. Những tồn tại, hạn chế.

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc cải cách hành chính trong giai đoạn 2015-2018 vẫn còn tồn tại một số hạn chế. Tình trạng ban hành một số văn bản quy phạm pháp luật chưa chặt chẽ và chưa khắc phục triệt để hoặc xảy ra tình trạng nội dung chưa phù hợp, nhất quán với văn bản quy phạm của cơ quan nhà nước cấp trên; sử dụng không đúng căn cứ pháp lý quy định bởi các cơ quan nhà nước cấp trên; sai sót về thể thức và kỹ thuật trình bày.

Khi thực hiện triển khai mô hình cơ chế một cửa, vẫn còn đó tình trạng chưa công khai đầy đủ các thủ tục hành chính, biểu mẫu hồ sơ, thời gian giải quyết, phí và lệ phí; điều đó làm cho người dân gặp khó khăn khi liên hệ, giải quyết công việc. Một số lĩnh vực, thủ tục hành chính còn rườm rà không chỉ gây khó khăn cho công dân mà khó khăn cho chính cán bộ trong quá trình triển khai, áp dụng để giải quyết xử lý người dân.

Nguyên nhân dẫn đến những hạn chế trong khâu tổ chức, triển khai, áp dụng quy định của văn bản, pháp lý là do cải cách hành chính được giao nhiệm vụ tại các vị trí chưa thực hiện tự nghiên cứu; chưa được bồi dưỡng về công tác soạn thảo, ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Ngoài ra, do chưa ý thức rõ mục đích; trách nhiệm trong việc thực hiện của cán bộ nhân viên còn hạn chế nên xảy ra tình trạng làm việc thiếu trách nhiệm, né tránh.

Bên cạnh đó, năng lực cán bộ nhân viên còn hạn chế nên chưa nắm vững các thủ tục hành chính dẫn đến tình trạng không kiểm soát được thủ tục hành chính. Từ đó, không tự phát hiện được thủ tục nào cần thiết hay cần cắt giảm, sửa đổi quy trình nào. Một số cán bộ còn lúng túng trong khâu rà soát, hay không định hình phương pháp dẫn đến tình trạng lúng túng trong việc thực hiện, không đảm bảo được yêu cầu và chất lượng. Mặc dù công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ đã được thực hiện thường xuyên; bổ sung số lượng cán bộ được qua các khóa đào tạo, bồi dưỡng nhưng nhìn chung kiến thức và kỹ năng còn thiếu và không phát huy được hết khả năng của cán bộ nhân viên. Nội dung chương trình đào tạo tuy có đổi mới nhưng còn mang nặng tính lý thuyết và chưa chú trọng

đến kỹ năng thực hiện công vụ. Chính quyền chưa có cơ chế, chính sách thu hút nhân lực có trình độ cao vào các bộ phận làm việc.

Mặt khác, nhận thức và thái độ của một bộ phận cán bộ, công chức còn hạn chế nên việc thực hiện còn mang nặng lợi ích cá nhân. Vì vậy, trong quá trình giải quyết xử lý công việc cho người dân còn xảy ra tình trạng phiền hà, quan liêu, gây khó khăn cho người dân dẫn đến tốn kém kinh phí, lãng phí thời gian và kết quả công việc có hiệu suất thấp. Vì vậy, nguồn nhân lực có cải thiện nhưng chưa có bước đột phá về nguồn nhân lực trình độ cao.

Trong khi đó, các trang thiết bị được sử dụng tại các phòng ban nhất là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn hạn chế như thiếu máy vi tính, máy scan, máy photo,... và cán bộ nhân viên còn hạn chế về kỹ năng tin học nên khó khăn khi ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc.

2.3.4. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế

- Nhận thức về cải cách hành chính của thủ trưởng cơ quan, cán bộ công chức còn hạn chế.

- Cải cách hành chính là đề tài rộng, liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực cần có lộ trình, từng bước đi phù hợp, đòi hỏi có sự phối hợp nhiệt tình của nhiều phòng ban.

- Nguồn ngân sách phục vụ công tác cải cách hành chính còn thiếu, chưa kịp thời.

- Mục tiêu cải cách hành chính vĩ mô, chưa trọng tâm, sát với tình hình thực tế của địa phương.

- Nội dung, chất lượng đào tạo, bồi dưỡng của một số chương trình chưa sátvới thực tiễn, học viên chưa vận dụng được kiến thức vào thực tiễn công việc hàng ngày.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI PHƯỜNG VĂN ĐẨU

3.1 Định hướng và mục tiêu của cơ quan hành chính tại phường văn đẩu, quận Kiến An

3.1.1. Mục tiêu và định hướng phát triển chung

Một trong ba trọng tâm của Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2015 - 2020 là "nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công". Đối với các cơ quan hành chính nhà nước, đặc biệt ở cấp phường thì việc cung ứng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông đang là hướng đi đúng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng cho tổ chức và công dân.

Về mặt pháp lý, theo nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 chính quyền phường xác định: "*Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhăm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cả nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giả trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý".*

Hiện nay, địa phương tiến hành cung ứng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông nhằm đáp ứng nhu cầu của tô chức và người 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 đê giải quyết hồ sơ, thủ tục cho tổ chức, công dân. Theo đó, tổ chức và người dân chỉ cần đến nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc văn phòng UBND cấp phường; các cơ quan có liên quan sẽ có trách nhiệm phối họp 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.

3.1.2 Định hướng cải cách hành chính trên địa bàn phường.

Cải cách thể chế

Nâng cao chất lượng ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Rà soát các văn bản quy phạm pháp luật do HĐND và UBND ban hành hàng năm. Rà soát văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến phát triển kinh tế - xã hội. Nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại phường.

Cải cách thủ tục hành chính

Trên cơ sở rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của phường, tiếp tục rà soát, chỉ đạo các ngành rút ngắn thêm thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực như: Địa chính - Môi trường, Tư pháp, xây dựng...

Hiện đại hóa nền hành chính

Xây dựng hoàn thiện trụ sở làm việc UBND phường và trang bị đầy đủ các thiết bị làm việc cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính tại phường.

Tuyên truyền, lắng nghe sự tham gia góp ý, giám sát của các cơ quan đoàn thể, tổ chức chính trị xã hội đối với công tác cải cách hành chính. Ngoài ra, tạo nguồn và xây dựng đội ngũ cán bộ công chức giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, giảm về số lượng, nâng cao về chất lượng. Mỗi công chức có thể đảm đương nhiều vị trí công việc cùng thời gian.

Đồng thời, thường xuyên công tác tuyên truyền, quán triệt, giáo dục, nâng cao nhận thức trong cán bộ, công chức, các tầng lớp nhân dân về nhiệm vụ cải cách hành chính, để từ đó tích cực tham gia thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính. Nâng cao năng lực tham mưu của các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm quản lý nhà nước về công tác cải cách hành chính trên địa bàn. Xây dựng kế hoạch cải cách hành chính hàng năm và từng giai đoạn. Kế hoạch phải xác định rõ mục tiêu cần đạt được theo hướng lượng hóa công việc, những việc cụ thể cần triển khai, phân công cụ thể trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận giúp việc. Định kỳ sơ kết, tổng kết đối chiếu kết quả đạt được với mục tiêu đã đề ra.

Tại cơ sở vật chất, trang thiết bị còn thiếu , năng lực cán bộ công chức còn hạn chế thái độ ứng xử với công dân có lúc chưa đúng mực, một số công dân còn ý kiến về giải quyết thủ tục đất đai - xây dựng còn gây phiên hà , kéo dài thời gian so với quy định.

Từ đó ta đưa ra một giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công tại phường như sau:

- Nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị;
- Nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ công nhân viên chức;
- Phổ biến hướng dẫn cán bộ công chức có thái độ đúng mực khi giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

3.1.3. Mục tiêu và định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ

Một trong ba trọng tâm của chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2015 - 2020 là nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Đối với các cơ quan hành chính nhà nước thì việc cung ứng dịch vụ hành chính theo cơ chế một cửa liên thông đang là hướng đi đúng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng cho tổ chức và công dân.

Vì vậy, trong giai đoạn tới, cơ quan hành chính phường xác định cần có những giải pháp nhằm khắc phục hạn chế của việc cung ứng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông.

Đồng thời thực hiện việc xây dựng đội ngũ cán bộ công chức giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, vững vàng về lý luận chính trị, có phẩm chất đạo đức tốt, phục vụ hiệu quả hoạt động của nền hành chính nói chung và công tác cải cách hành chính nói riêng.

Cụ thể trong giai đoạn 2020 - 2025 sẽ thực hiện tập trung vào các mục tiêu:

- Cải cách thủ tục hành chính: Trên cơ sở rút ngắn từ 20 - 30% thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ; rút ngắn thời gian giải quyết các hồ sơ liên quan đến các lĩnh vực như đăng ký hộ tịch, đăng ký giấy kết hôn, công chứng giấy tờ tùy thân, ... Đồng thời thực hiện công khai nhiều thủ tục hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân thực hiện giao dịch.

- Cải cách tổ chức bộ máy: sắp xếp, tổ chức lại bộ máy hành chính thực sự tinh gọn, hiệu quả. Tăng cường việc phân cấp quản lý hành chính thuộc thẩm quyền. Đẩy mạnh công tác xã hội hóa một số lĩnh vực quản lý nhà nước để nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức*:*

Nâng cao chất lượng cán bộ công chức cả về trình độ chuyên môn; tác phong làm việc và thái độ trong công việc của từng người. Bên cạnh đó đảm bảo thực hiện tốt chính sách tinh giảm biên chế theo định hướng chung của Nhà nước.

- Từng bước hiện đại hóa công tác thủ tục hành chính:

Xây dựng hoàn thiện trụ sở làm việc UBND và trang bị đầy đủ các thiết bị làm việc cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xử lý hồ sơ. Tăng cường đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hành chính phường.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công

Theo phân tích ở chương 2, thông qua sự đánh giá của người dân được khảo sát. Để tếp tục thực hiện hiệu quả việc cung ứng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông tại cấp phường, tác giả có đề xuất một số kiến nghị các giải pháp dưới đây vơi ba mục tiêu chính;

1. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công. Từ đó, xây dựng và củng cố lòng tin của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước;

2. Từng bước góp phần nâng cao năng lực trách nhiệm và ý thức của cán bộ công chức; phòng chống căn bệnh quan liêu, tiêu cực, phiền hà trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;

3. Từng bước ứng dụng được tiến bộ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý dịch vụ hành chính nhà nước;

3.2.1. Giải pháp hoàn thiện quy trình xử lý công việc

3.2.1.1. Mục tiêu thực hiện

Quy trình thủ tục hành chính chiếm tỉ trọng lớn nhất trong nhân tố thủ tục hành chính ảnh hưởng nhiều đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Cải cách hành chính luôn là chương trình trọng tâm của cơ quan hành chính chính nhà nước, trong đó cải cách thủ tục hành chính cũng được cơ quan hành chính phường quan tâm.

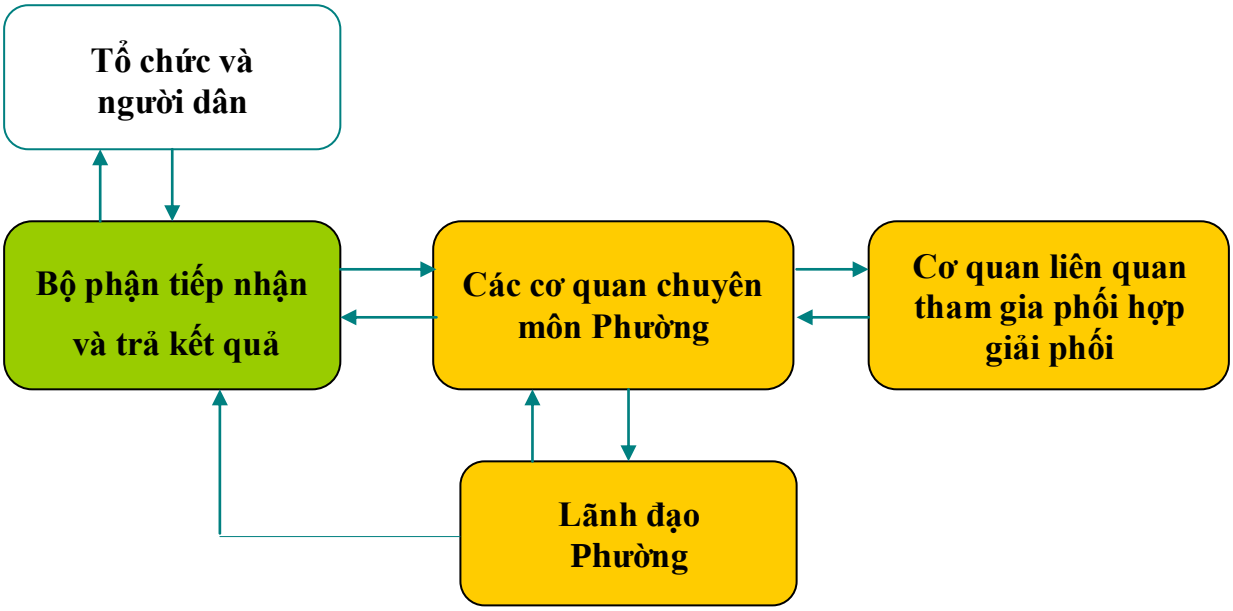
Với mục tiêu xây dựng quy trình xử lý công việc đơn giản, nhanh chóng, thuận lợi và các bước thực hiện công khai, minh bạch, các cán bộ công chức phường cần chú trọng vào một số giải pháp cốt lõi sau đây.

3.2.1.2. Tổ chức thực hiện

a) Nâng cao mức độ công khai, minh bạch cho các thủ tục hành chính

Đầu tiên là việc cần hoàn thiện những quy định pháp luật về thủ tục hành chính liên quan đến dịch vụ hành chính công và những quy định về cơ chế một cửa liên thông tại cấp phường. Cán bộ nhân viên tiến hành rà soát và hoàn thiện các quy định pháp luật về thực hiện thủ tục hành chính tại cấp huyện như đất đai, hộ tịch, xây dựng... và những quy định cơ chế một cửa liên thông. cán bộ công chức cần thông báo minh bạch cho các tổ chức và người dân khi có nhu cầu về dịch vụ hành chính công ở cấp huyện thì chỉ đến nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của của văn phòng UBND cấp phường.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần tổ chức chỉ đặt tại văn phòng UBND để tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực cho người dân. Bởi nếu đặt tại nhiều phòng, ban chuyên môn thì sẽ sinh ra nhiều bộ phận tiếp nhận; cần nhiều nhân viên tại đó cũng đồng nghĩa gánh nặng chi thường xuyên tăng lên. Vì diện tích không gian của trụ sở UBND còn hạn hẹp nên việc bố trí 01 bộ phận tiếp nhận là lựa chọn phù hợp.



Hình 3.1. Sơ đồ triển khai xử lý công việc cho người dân

Đồng thời khi thực hiện cần công khai thủ tục hành chính, biểu mẫu, giấy tờ hồ sơ cho người dân. Bên cạnh đó, kịp thời sửa đổi, cập nhật các thủ tục hành chính về dịch vụ hành chính công tại cấp xã vào cơ sở dữ liệu của các địa phương.

Mặt khác, do sự phát triển của công nghệ thông tin cũng như xu hướng phát triển sử dụng cổng thông tin điện tử. Hiện nay, các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã có cổng thông tin điện tử nhưng quận và phường thì nhiều địa phương chưa xây dựng được. Vì vậy, trong thời gian tới, chính quyền phường nên xem xét việc tiến hành xây dựng cổng thông tin điện tử. Khi xây dựng cổng điện tử này cần phải được liên kết với cổng thông tin điện tử cấp huyện, cấp tỉnh.

Để thực hiện điều này, UBND phường cần rà soát những quy định hiện hành về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động nhà nước để làm cơ sở pháp lý cho việc triển khai xây dựng cổng thông tin điện tử cấp phường. Xa hơn là việc triển khai cơ chế một cửa liên thông điện tử.

Mặt khác, cần niêm yết công khai các loại phí, lệ phí sử dụng dịch vụ. Song song với đó là thực hiện tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, nâng cao đạo đức cho đội ngũ cán bộ công chức đế đảm bảo hay hạn chế thấp nhất tình trạng nhũng nhiễu, tham nhũng của cán bộ công chức. Như vậy, mới đảm bảo được công dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại phường không tốn thêm các khoản phí không chính thức khác ngoài các khoản theo quy định.

Cần tăng cường khả năng tiếp cận thông tin của người dân qua các kênh thông tin chính thức như bảng niêm yết thủ tục, hồ sơ. Khi trình bày bảng niêm yết thủ tục, hồ sơ cần chú ý đến nội dung và cách thức truyền tải thôong tin nhằm đảm bảo tính đầy đủ, đơn giản dễ hiểu để tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho công dân trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc. Các bước trong quy trình

b)Xem xét để thống nhất các bước thực hiện công việc liên quan đến các dịch vụ hành chính công.

Hiện nay, tại cơ quan hành chính xã có thực hiện công khai một số thủ tục hành chính. Các thủ tục được rà soát và công bố khi thực hiện đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên lĩnh vực nhà nước giai đoạn 2007 - 2010. Hiện tại, nhiều quy định của pháp luật đã thay đổi nhưng các thủ tục hành chính để thực hiện các dịch vụ hành chính công vẫn chưa được cập nhật, sửa đổi kịp thời cho phù hợp. Cơ quan hành chính xã vẫn còn niêm yết quy trình thủ tục cũ, đã hết hiệu lực. Bên cạnh đó, người dân vẫn còn gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận với những thủ tục hành chính khi có nhu cầu. Người dân còn gặp khó khăn trong việc xin các biểu mẫu, hồ sơ khi thực hiện thủ tục hành chính công tại phường. Chính vì vậy, việc cán bộ công chức cần rà soát lại các biểu mẫu văn bản, các quy trình thủ tục để cập nhật, tạo điều kiện giúp người dân tiếp cận tốt hơn, nâng cao kết quả làm việc.

Trong quá trình cung cấp dịch vụ cho người dân, các thủ tục hành chính cần nộp lệ phí. Giữa các phòng thực hiện việc thu phí cần thống nhất mức phí theo đúng quy định của pháp luật. Hiện nay, vẫn còn đó tình trạng bồi dưỡng vật chất các cám bộ công chức. Có nhiều nguyên nhân được người dân giải thích

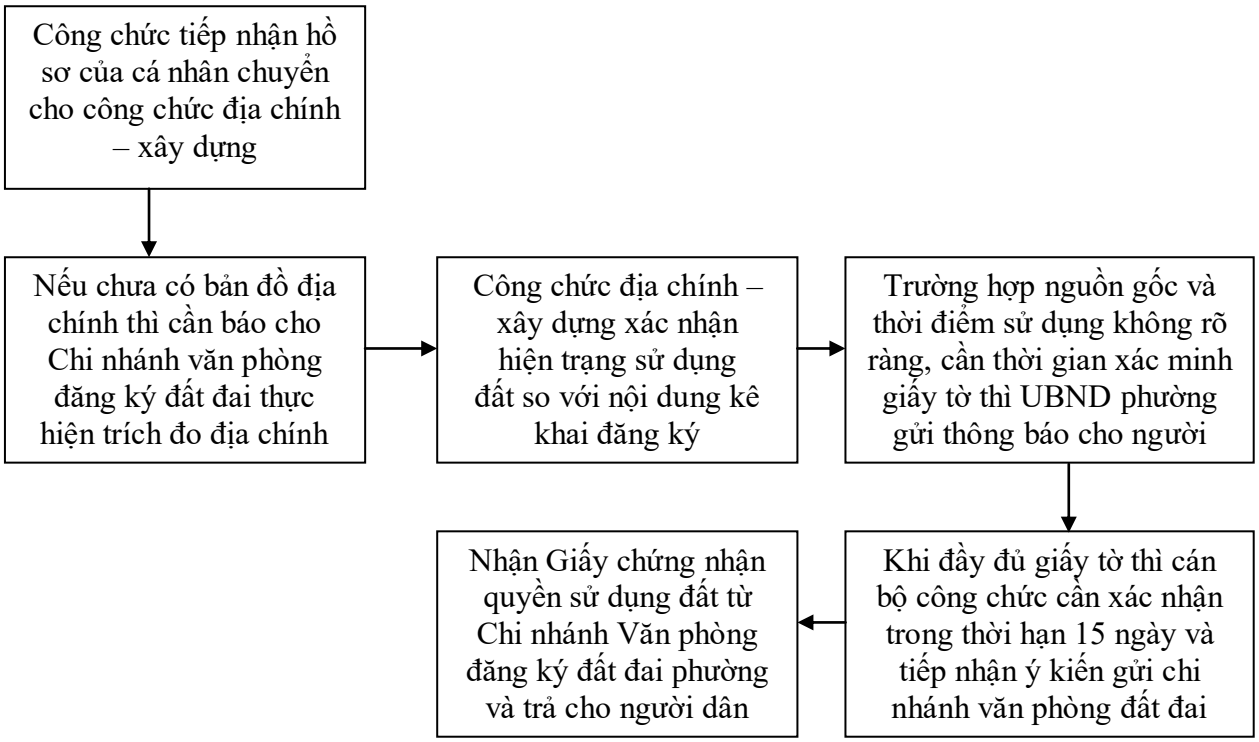
cho việc bồi dưỡng vật chất; đa số người dân cho rằng họ chủ động để được giải quyết công việc nhanh, tránh được phiền hà, công việc không được giải quyết, hay phải đi lại nhiều lần.

Trong các dịch vụ hành chính công do phường cung cấp thì còn nhiều bất cập ở 02 loại hình dịch vụ sau: dịch vụ công chứng giấy tờ và dịch vụ chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền trên đất cho lĩnh vực đất đai.

- Dịch vụ chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền trên đất

Đối với dịch này thì hiện nay còn tồn tại một số hạn chế về sự công khai minh bạch các bước thực hiện, phí và lệ phí. Các bước thực hiện không được thông báo công khai trên các bảng tin, gây ra khó khăn cho người dân khi không biết thứ tự mà thực hiện. Bên cạnh đó, thời gian xử lý thường kéo dài hon so với quy định đến 15 ngày hoặc 1 tháng gây ra lãng phí thời gian, người dân phải chờ đợi, sinh ra nhiều khoản phí bôi tron để công việc được xử lý nhanh hơn.

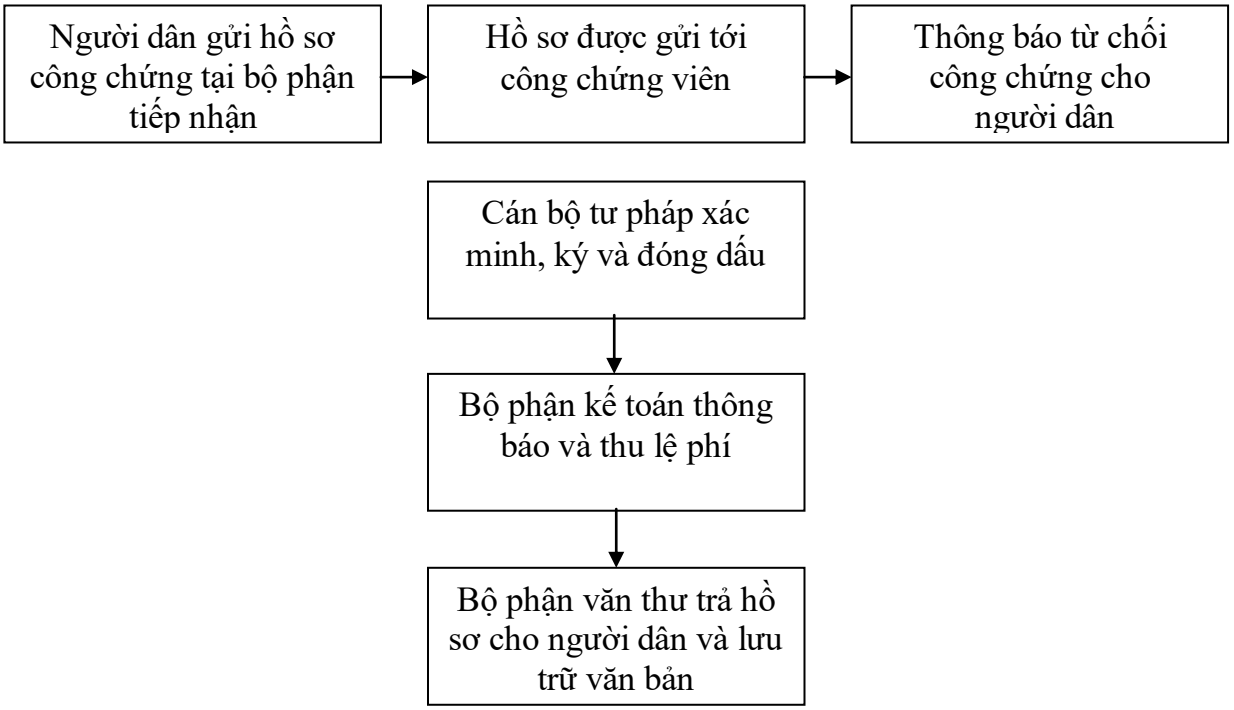
Quy trình thực hiện đề xuất công khai cho người dân (Tham khảo theo Luật Đất đai 2013) như hình 3.2 dưới đây. Trong quá trình thực hiện, khi cần thời gian xác minh giấy tờ lâu hơn quy định (>15 ngày) thì công chức hành chinh phường cần có thông báo tói người dân sớm. Đồng thời, việc trả kết quả xử lý cần được thực hiện theo cơ chế một cửa tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường. Các khoản lệ phí được bộ phận kế toán thu theo niêm yết trên bảng tin thông báo và không được phép nhũng nhiễu, thu vượt mức như một số trường họp đã xảy ra.



Hình 3.2. Quy trình chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền trên đất

Đồng thời, UBND phường cần kết hợp xây dựng cơ chế giám sát quá trình thực hiện, tránh tình trạng việc để quá lâu, lỗi sai không kịp xử lý; cũng như phần nào hạn chế được thói quen phiền hà, sách nhiễu của một số cán bộ công chức địa phương.

➢ Dịch vụ công chứng giấy tờ



Hình 3.3 Quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ công chứng

Hiện nay, bản thân công tác chứng thực văn bản cũng còn một số hạn chế:

- Một số trường hợp đến công chứng với tư cách của công chứng viên nên không mang theo giấy tờ gốc. Việc công chứng diễn ra mà không có được sự xác minh tốt nhất về tính xác thực;

- Công chứng viên còn hạn chế năng lực xác thực văn bản, chưa có bằng cử nhân luật, chưa có nhiều thời gian tập sự hành nghề công chứng nên vẫn còn xảy ra tình trạng nhận xét sai vị trí trong văn bản công chứng;

Trước tình trạng đó, công tác tuyển dụng vị trí công chứng viên cần được quan tâm. Vì tính quan trọng của văn bản cần xác thực nên cần tạo điều kiện để công chứng viên được tham gia các lớp tập huấn được quận tổ chức. Thời gian đào tạo nghề và tập sự hành nghề công chứng được tính vào thời gian công tác pháp luật của công chức đó.

Trong quá trình xác thực thông tin, cần tránh tình trạng tin tưởng người quen mà bỏ qua việc yêu cầu giấy tờ gốc để đối chiếu. Đồng thời, việc công khai quy trình thực hiện trên các bảng tin là điều cần thiết. Một mặt giúp cho người dân nắm được để thực hiện đúng, đủ và nhanh chóng. Mặt khác, cán bộ công chức cũng tiết kiệm được thời gian khi không phải thực hiện việc hướng dẫn, giải thích quá trình thực hiện.

b) Thực hiện chuẩn thời gian làm việc của cán bộ công chức và trả hồ sơ giải quyết đúng lịch hẹn

Theo đánh giá của người dân, việc thực hiện làm việc đúng giờ của cán bộ nhân viên không được đảm bảo. Bên cạnh những buổi làm việc đúng quy định thì vẫn còn đó những buổi làm việc đến trễ giờ, về sớm giờ. Đó cũng là thói quen xấu của nhiều cán bộ, công chức hiện nay.

Hệ quả của việc không chấp hành thời gian làm việc dẫn đến công việc không được giải quyết, xử lý kịp thời. Cuối cùng dẫn đến việc hồ sơ không được tiếp nhận và trả lại đúng hẹn. Vì vậy, chính quyền phường cần yêu cầu cán bộ công chức nghiêm chỉnh thực hiện đi làm đúng giờ và có chấm công một cách thực chất. Giải pháp được áp dụng hiện nay tại nhiều cơ quan là việc lắp đặt thiết bị chấm công thông qua vân tay của nhân viên.

Bên cạnh đó, việc để xảy ra tình trạng tiếp nhận, trả hồ sơ không đúng hẹn vẫn thường xảy ra ảnh hưởng đến lòng tin của người dân. Hệ quả của việc đó là cán bộ công chức mất sự tín nhiệm; người dân tốn thời gian đi lại xử lý hồ sơ làm cho lãng phí thời gian, công sức, tiền bạc. Lãnh đạo cần thường xuyên giám sát và gần gũi nhân viên để nắm bắt tình hình cuộc sống; hiểu được khó khăn, vướng mắc để có biện pháp hỗ trợ kịp thời tạo điều kiện cho cán bộ công chức hoàn thành công việc có chất lượng.

c)Cán bộ công chức giải quyết công việc cần đúng vị trí

Xưa nay, việc một cán bộ công chức giữ nhiều chức vụ khác nhau là việc không thiếu. Tuy nhiên, khi cán bộ công chức giải quyết công việc quá nhiều, hoặc để xảy ra tình trạng chồng chéo chức năng sẽ làm cho kết quả xử lý hồ sơ không đạt kết quả chính xác. Chính vì vậy, chính quyền cần xác định rõ vị trí, vai trò, quyền hạn, trách nhiệm của các cán bộ công chức của mình. Khi khối lượng công việc nhiều, nhân sự không đủ để giải quyết thì lãnh đạo cấp trên nên đề xuất để bổ sung thêm người nhằm chia sẻ khối lượng công việc, tránh quá tải.

Sự kết hợp việc thành lập bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa cũng là điều kiện đê việc sắp xếp nhân sự, một phần tác động làm giảm tình trạng người làm không hết việc; người thì rảnh không có việc để làm.

Một điều quan trọng là khi bổ nhiệm cán bộ mới hay sắp xếp mới thì cơ quan cần có thông báo cụ thể và rõ ràng cho người dân nắm tình hình và tiếp cận người giải quyết đính thẩm quyền và chức năng.

d) Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, hạn chế hồ sơ trả chậm.

Cải tiến trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả hồ sơ thông qua việc đẩy mạnh triên khai giải quyết thủ tục, hồ sơ. Xây dựng chế độ cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ cho người dân nhằm tăng cường sự phối hợp giải quyết hồ sơ, thủ tục giữa các cơ quan hành chính.

Cần khắc phục việc thông báo bổ sung hồ sơ vào ngày hẹn trả kết quả, đây là một trong những việc gây ra sự khó chịu nhất đối với người dân. Vì vậy, cần chấn chỉnh kịp thời bằng cách qui định rõ ràng thời gian cho các công đoạn xử lý và áp dụng cho các qui trình hành chính.

Cần khắc phục tình trạng hồ sơ dồn nhiều trong ngày: Nếu số lượng hồ sơ nhận trong 1 ngày nhiều hơn số lượng hồ sơ trung bình có thể giải quyết thì thực hiện hẹn trả hồ sơ cộng thêm thời gian ngày hẹn trả theo qui định. Như vậy, phần nào hạn chế được tình trạng lỡ hẹn, chậm trễ trong ngày hẹn trả trong khi hồ sơ chưa được giải quyết xong.

Với mục tiêu rút ngắn thời gian trả kết quả so với quy định bằng cách khi hồ sơ giải quyết xong được chuyển xuống bộ phận trả kết quả, một chương trình phần mềm xử lý hồ sơ tích hợp tự động gửi tin nhắn cho người dân đến nhận kết quả. Chương trình phần mềm được xây dựng kết nối với cơ sở dữ liệu hồ sơ cần giải quyết với chức năng chính là thực hiện tính năng thông báo, nhắc nhở cán bộ nhân người dân.

3.2.2. Giải pháp nâng cao nghiệp vụ cán bộ công chức

d) Mục tiêu thực hiện

Mục tiêu chung hướng tới sau khi thực hiện giải pháp, bao gồm:

Nhằm nâng cao kiến thức cần thiết về quản lý nhà nước, phương pháp và kỹ năng quản lý hành chính, nâng cao năng lực, hiệu quả quản lý điều hành và thực thi công vụ đạt hiệu quả cao nhất.

Xây dựng đội ngũ công chức chuyên môn cấp xã đủ số lượng, chất lượng đồng bộ về cơ cấu, đạt tiêu chuẩn, có năng lực, phẩm chất chính trị đạo đức, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ chính trị và gắn với việc kiện toàn hệ thống chính trị ở cơ sở.

Bảo đảm sự chuyển tiếp liên tục giữa các thế hệ, đủ nguồn cán bộ thay thế cán bộ chủ chốt cấp phường ở mỗi nhiệm kỳ tiếp theo và làm nguồn cán bộ cho cấp quận.

Mục tiêu cụ thể đối với cán bộ, công chức cấp phường trong giai đoạn 2020 - 2025 như sau:

Về chuyên môn nghiệp vụ: 100% công chức chuyên môn nghiệp vụ cấp xã được đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ từ đại học trở lên, có từ 01 - 03 công chức có trình độ thạc sĩ. Vì hiện nay, tại cơ quan hành chính phường chưa có cán bộ công chức nào tốt nghiệp cao học, nhất là ngành quản trị kinh doanh; về lý luận chính trị: 100% công chức cấp xã được đào tạo, bồi dưỡng trình độ sơ cấp trở lên, trong đó 75 - 80% có trình độ trung cấp chính trị trở lên;

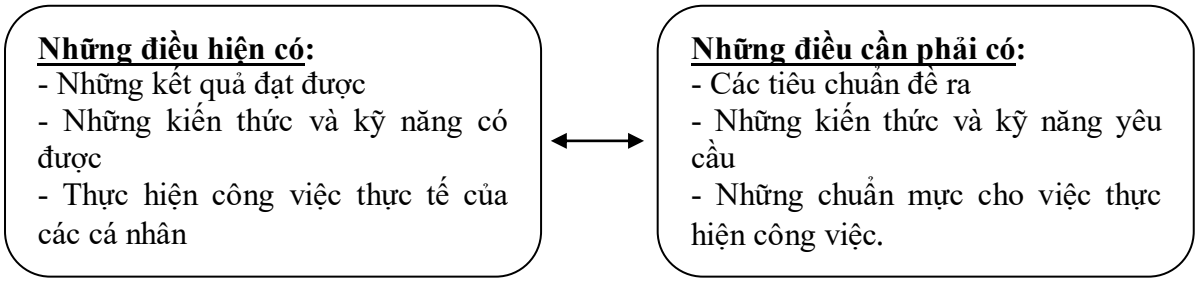
e)Tổ chức thực hiên

Qua phân tích tình hình thực trạng đội ngũ công chức cấp xã và căn cứ vào tình hình cụ thể của địa bàn phường Văn Đẩu với những hạn chế yếu kém, nguyên nhân tồn tại. Trong các yếu tố đóng góp cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công thì thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công nhân viên chức là một trong những nhân tố có mức độ ảnh hưởng quan trọng. Thực hiện việc phân tích kết quả khảo sát, điều tra cho thấy nhân tố về thái độ và năng lực cán bộ công chức còn nhiều hạn chế. Vì vậy, phần đông người dân chưa đồng ý với thái độ cán bộ và năng lực cán bộ còn nhiều hạn chế.

Vì vậy, cần thiết phải có các biện pháp phù hợp để nâng cao chất lượng đội ngũ làm chuyên môn cấp phường đáp ứng với tình hình, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của phường nói riêng và quận Kiến An nói chung, để thực hiện mục tiêu đề ra nêu trên, trong thời gian tới cần thực hiện tốt một số các giải pháp chủ yếu sau đây.

Bên cạnh biện pháp hoàn thiện quy trình xử lý công việc, chính quyền cần tiếp tục đẩy mạnh công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ công chức. Mặc dù quy định bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoạt động dưới sự chỉ đạo của văn phòng UBND nhưng các công chức ở bộ phận này thường do phòng chuyên môn cử ra. Vì vậy, việc quản lý nhân sự của văn phòng UBND gặp nhiều khó khăn ...

Đào tạo và phát triển là một nhiệm vụ quan trọng trong tổ chức. Nó không chỉ nâng cao năng lực công tác cho cán bộ công chức hiện tại mà chính là đáp ứng các yêu cầu về nhân lực trong tương lai của tổ chức. Đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức là thực hiện nhiệm vụ lấp đầy khoảng trống giữa một bên là những điều đã đạt được, đã có trong hiện tại với một bên là những yêu cầu cho những thứ cần ở tương lai, những thứ mà cần phải có theo chuẩn mực



Hình 3.4. Xác định mối quan hệ giữa yếu tố đã có và yếu tố yêu cầu

Nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng và hiệu quả góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có đủ pham chất, trình độ và năng lực, đáp ứng được yêu cầu phục vụ nhân dân. Căn cứ vào mục tiêu và nhiệm vụ cụ thể thì một số giải pháp được đề xuất để cơ quan hành chính phường có thể triển khai bao gồm:

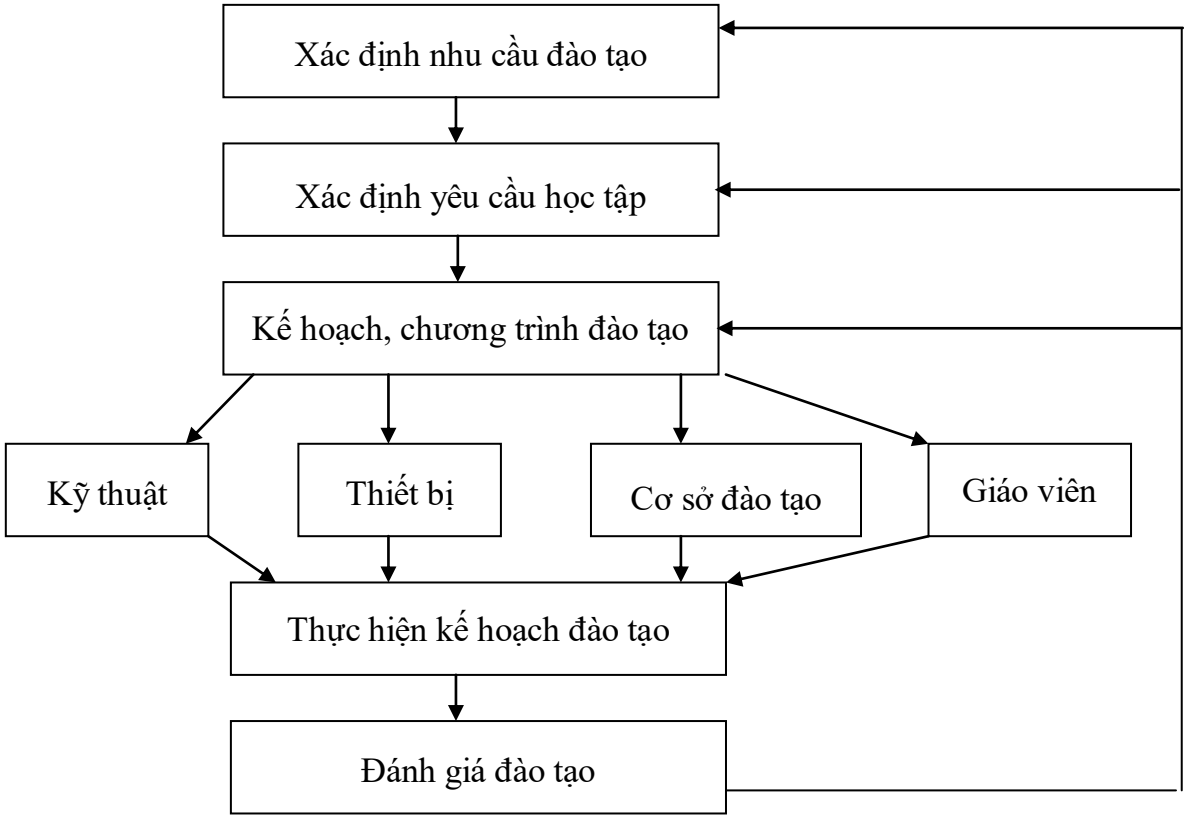
- Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất ban hành đầy đủ hệ thống văn bản pháp luật về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức. Tham gia xây dựng chương trình, nội dung, phương thức đào tạo bồi dưỡng để đổi mới, sửa đổi, điều chỉnh cho phù hợp thực tế.

- Đơn vị cử cán bộ công chức tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng cần làm tốt công tác thống kê, quy hoạch cán bộ, công chức đế xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng hợp lý, đúng thời điểm, đúng chủ trương.

Cấp phường là nơi tổ chức thực hiện mọi chủ trương chính sách của Đảng, và pháp luật của Nhà nước thành hiện thực. Mọi hoạt động của đội ngũ công chức chính quyền cấp xã có ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống của nhân dân. Uy tín của Đảng Nhà nước được xây dựng và củng cố hay không tùy thuộc một phần lớn vào phẩm chất, năng lực, trình độ của đội ngũ công chức cấp phường. Vì đội ngũ công chức có phẩm chất, năng lực cao không phải là sản phẩm tự nhiên mà là sản phẩm của quá trình đào tạo, bồi dưỡng, rèn luyện cán bộ của Đảng, Nhà nước và của cả cá nhân người công chức đó. Người công chức đó phải có quá trình tự tu dưỡng, phấn đấu, rèn luyện.

- Cơ quan cần xác định rõ mục tiêu đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức là trang bị kiến thức quản lý nhà nước về ngành, lĩnh vực, kỹ năng, thái độ cần thiết để thực thi công vụ theo phương châm chuyển đổi từ một nền hành chính cai trị, cai quản sang một nền hành chính hiện đại. cán bộ công chức cần được tập trung trang bị những kiến thức cơ bản nliư: lý luận chính trị, kiến thức pháp luật, chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức về khoa học quản lý và đặc biệt là kỹ năng quản lý lãnh đạo.

Quản lý đào tạo bồi dưỡng chính là quá trình tổ chức thực hiện đào tạo bồi dưỡng để đạt được mục tiêu của nó. Thông thường người ta cho rằng quy trình đào tạo bồi dưỡng bao gồm các bước sau:



Hình 3.5. Quá trình tổ chức đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức

4. Đổi mới chương trình, nội dung, phương thức đào tạo bồi dưỡng cho cán bộ xã. Cần xây dựng nội dung, chương trình đào tạo dành riêng cho từng đối tượng thống nhất trong phạm vi cả nước. Theo đó, nội dung đào tạo bồi dưỡng phải đảm bảo quán triệt đường lối, quản điểm đổi mới đất nước của Đảng; bám sát yêu cầu, nhiệm vụ chính trị và thực tiễn phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và hội nhập. Ngoài ra, cần quan tâm đến kỹ năng hay năng lực hoạt động thực tiễn của cán bộ công chức. Vì hiện nay, số lượng cán bộ công chức thực thi nhiệm vụ tại phường có giới hạn nên việc sắp xếp thời gian tổ chức các lớp học hết sức quan trọng, tránh trường hợp cán bộ công chức đi học hết, không có ai đảm nhiệm công việc tại cơ quan. Chính vì thế, các lớp học nên được tổ chức vào ngày cuối tuần hoặc các buổi tối trong tuần nhằm tăng cường tri thức và hoạt động thực tiễn cho cán bộ công chức.

Việc thực hiện đổi mới nội dung đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức cần được bắt đầu từ việc điều tra. khảo sát nhu cầu, vị trí công việc. Từ đó, lựa chon những nội dung kiển thức, kỹ năng cần thiết để tổ chức biên soạn chương trình đào tạo bồi dưỡng cho từng vị trí cán bộ, nhân viên. Nội dung chương trình tập trung trả lời hai câu hỏi quan trọng gồm:

- Vị trí (chức danh) đảm nhiệm hiện tại của cán bộ công chức thì có thể thực hiện công việc hay được làm những gì?

Cán bộ công chức cần phải làm gì để có chất lượng và đạt được hiệu quả cao nhất?

5. Cần rà soát lại các khóa đào tạo cán bộ đã và đang thực hiện, đánh giá lại chất lượng và hiệu quả chương trình và năng lực cán bộ trực tiếp giảng dạy. Đồng thời, khắc phục tư duy nhiệm kỳ trong quy hoạch cán bộ, hiện tượng cục bộ khép kín trong địa phương, đơn vị. Trong quy hoạch cán bộ cấp quạn phải đứng trên đại cục, tổng thể của phường, phải đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của phường sau năm 2020. Cán bộ công chức cấp dưới phải có độ tuổi trẻ hơn cấp trên, nguồn quy hoạch mới phải có độ tuổi trẻ hơn cán bộ đương chức, bảo đảm cơ cấu họp lý. Quy hoạch cán bộ, công chức phải được tiến hành, rà soát hàng năm sau Đại hội nhiệm kỳ.

6. Đổi mới công tác quản lý đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức bởi vì công tác quản lý đào tạo bồi dưỡng cán bộ trong thời gian qua đã bị buông lỏng dẫn đến một số chương trình đào tạo có nội dung lặp lại, cán bộ công chức tham gia lớp học chưa nghiêm túc; giảng viên tham gia công tác giảng dạy còn thiếu kinh nghiệm. Công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức cấp xã phải gắn chặt với quy hoạch cán bộ. Đồng thời phải xây dựng tiêu chuẩn cán bộ phù hợp đối với từng chức danh, trên cơ sở đó người công chức có hướng phấn đấu.

Đồng thời, UBND cần quán triệt, nâng cao nhận thức của các cấp uỷ Đảng, cán bộ, đảng viên và nhân dân về vai trò quan trọng của công tác quy hoạch cán bộ. Việc quy hoạch phải đảm bảo tính khoa học, khả thi trong công tác quản lý. Trong quá trình thực hiện, cần phải phát huy tính dân chủ trong toàn bộ quá trình.

Đào tạo, bồi dưỡng là một trong những giải pháp có ý nghĩa quyết định trong việc nâng cao chất lượng công tác của công chức nhà nước. Để nâng cao chất lượng công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, phường Văn Đẩu đã ưu tiên tập trung đầu tư xây dựng cơ sở vật chất phục vụ công tác đào tạo bồi dưỡng. Nội dung chương trình đạo tạo, bồi dưỡng đã được đổi mới cải tiến cho phù hợp

với nhu cầu thực tiễn. Hàng năm chính quyền các cấp đưa công tác quy hoạch thành nhiệm vụ thường xuyên. Đồng thời, có tổng kết, đánh giá kết quả, tìm hiểu hạn che và nguyên nhân đê đưa ra giải pháp thích hợp. Việc lựa chọn công chức đưa vào quy hoạch phải thận trọng, kỹ lưỡng, dân chủ, công khai, minh bạch trên cơ sở giới thiệu của cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị.

7. Cần đổi mới cách thức tổ chức dạy và học cho cán bộ, nhân viên. Thực hiện phương pháp dạy và học tích cực cho học viên theo hướng lấy học viên làm trung tâm, để cán bộ công chức có điều kiện trao đổi kinh nghiệm làm việc thực tiễn theo hướng dẫn của người giảng dạy. Đồng thời với đó, sau mỗi buổi học, các cán bộ công chức tham gia cần có bài viết báo cáo kết quả, đánh giá mức độ vận dụng được vào công việc. Ngoài ra, thời gian đào tạo hiện nay của mỗi khóa học còn dài. Vì vậy, cần đổi mới cách thức và xem xét lại nội dung đào tạo để rút ngắn thời gian.

8. Cơ quan cần tạo lập, xây dựng cơ chế cạnh tranh khi đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức để nhiều giảng viên có năng lực của nhiều cơ sở đào tạo có uy tín tham gia. Đồng thời với đó, các cán bộ công chức có nhiều lựa chọn các chương trình, thời gian của khóa học phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ công việc thực tể.

Mặt khác, trong quá trình thực hiện mô hình một cửa, một cửa liên thông thì cán bộ công chức làm việc tại bộ phận này là được cử ra từ phòng chuyên môn. Do đó, sự chỉ đạo và quản lý của văn phòng UBND gặp nhiều khó khăn. Vì vậy, cần xác định chuyên môn hóa và phân công nhân sự rõ ràng, tập trung tại từng phòng ban đảm bảo tránh chồng chéo giữa các bộ phận, tạo điều kiện thuận lợi cho sự quản lý nhân viên.

9. Triển khai ngay quy hoạch cán bộ, công chức, lãnh đạo cấp chiến lược. Đồng thời thực hiện kế hoạch luân chuyển, đào tạo, bồi dưỡng, rèn luyện, thử thách và trưởng thành qua thực tiễn. Quy hoạch cán bộ được thông báo công khai trong cấp ủy, tập thể lãnh đạo đơn vị và cá nhân cán bộ thuộc diện quy hoạch biết. Việc lựa chọn cán bộ, công chức đưa vào diện quy hoạch là khâu rất quan trọng trong quy hoạch cán bộ. Căn cứ vào yêu cầu, nhiệm vụ của từng vị trí, chức danh lựa chọn cho phù hợp, từng bước chuẩn hóa.

Có thể tóm lại: Trước mắt, để đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức thì UBND phường cần phải thực hiện đồng bộ các giải pháp sau để tạo sự chuyên biển mạnh mẽ về đào tạo, bồi dưỡng công chức:

Xác định chu kỳ sát hạch cán bộ, công chức để đánh giá năng lực công chức (chu kỳ có thể từ 3 đến 5 năm).

- Xác định số lượng công chức theo ngạch trong từng đơn vị.
- Quy định các loại văn bằng, chứng chỉ cho từng chức danh.
- Xây dựng các quy định nhằm định hướng đào tạo đe nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn và đặc biệt là các kỹ năng thực thi công vụ, tránh tình trạng bằng cấp chỉ để hợp thức hoá tiêu chuẩn chức danh và ngạch bậc.

Cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức theo yêu cầu tăng cường chất lượng, tinh giản biên chế hành chính, đáp ứng yêu cầu chiến lược phát triên kinh tể - xã hội giai đoạn 2020-2025, bảo đảm cơ cấu hợp lý giữa các chức danh công chức; giữa các độ tuổi, địa bàn, giới tính, dân tộc, lĩnh vực công tác; khắc phục tình trạng có phòng (ban) thừa, phòng (ban) khác lại thiếu cán bộ, công chức.

Trong đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức cấp phường cũng phải tính đến một yếu tố, đó là: Khi xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho công chức phường cần quan tâm đên các đặc điểm, thế mạnh riêng của địa phương.

Hiện nay, nước ta đang đứng bước vào quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường, hội nhập khu vực và toàn cầu hóa là xu thế tất yếu. Để chủ động hòa nhập vào xu thế ấy một cách có hiệu quả nhất, nhanh nhất, sớm thoát ra khỏi thực trạng chậm phát triển, tụt hậu, cần phải có một đội ngũ công chức cấp phường có trình độ chuyên môn, năng động, sáng tạo để tác động trực tiếp quá trình chuyển đổi này nhằm khai thác triệt đê các yếu tố tiềm năng ở cơ sở.

Do đó, phải tạo môi trường thuận lợi để đội ngũ công chức cấp phường nâng cao trình độ. Cần có sự hỗ trợ về mặt vật chất và sự yên tâm về mặt tinh thần. Trên cơ sở đổi mới và phát triển kinh tế - xã hội, phải từng bước nâng cao mặt bằng dân trí. Thực tiễn cho thấy, mọi chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước có được thực hiện nghiêm chỉnh, đạt hiệu quả cao hay không phụ thuộc không chỉ vào chất lượng cao hay thấp của đội ngũ công chức cấp phường mà còn phụ thuộc rất nhiều vào trình độ dân trí. Việc nâng cao trình

độ, năng lực của cán bộ công chức giúp cho việc truyền đạt, thấu hiểu nguyện vọng của người dân được nhanh chóng và chính xác. Đồng thời, chìa khóa cho điều đó còn là việc tầm hiểu biết của người dân cũng được nâng cao thông qua các buôi tập huấn, nói chuyện với cử tri các tổ của các cấp lãnh đạo.

3.2.3. Giải pháp nâng cao sự đồng cảm và thái độ của cán bộ công chức

• *Mục tiêu thực hiện*

Hiện nay, tình trạng cán bộ nhân viên tại các cơ quan hành chính vẫn hay những nhiễu, quan liêu với người dân. Chính điều đó tạo ra khoảng cách giữa cán bộ công chức với người dân khi thực hiện giao dịch. Ngoài ra, vẫn còn đó tình trạng công chức đối xử không công bằng với người dân. Điều đó cho thấy việc giải quyết, xử lý công việc còn bị ảnh hưởng nhiều bởi các mối quan hệ riêng tư dẫn đến việc người đến trước vẫn phải đợi để được hỗ trợ, xử lý sau.

Vì vậy, để có thể đạt được hiệu quả công việc cao, đồng thời xây dựng được mối quan hệ công chức - người dân được gần gũi thì rất cần sự thay đổi thái độ trong ứng xử một cách phù hợp. Ngoài ra, với mục tiêu tạo sự hài lòng cho người dân khi đến và đồng thuận với kết quả giải quyết công việc thì tác giả xin đề xuất một số cách thực hiện dưới đây.

• *Tổ chức thực hiện*

Khi tiếp nhận, xử lý công việc cho người dân thì đối với người dân thuộc diện Cần được ưu tiên như người già yếu, người tàn tật hay phụ nữ mang thai thì các cán bộ công chức cần được tiếp nhận ưu tiên. Cụ thể là thứ tự giải quyết công việc có thể được linh động, xử lý nhanh chóng để giảm bớt thời gian đi lại cho người dân.

Bên cạnh đó, công chức tiếp nhận hồ sơ cần có thái độ thân thiện, cầu thị khi tiếp nhận và giải đáp thắc mắc của người dân. Khi trao đổi với công dân thì công chức cần cổ gắng thấu hiểu yêu cầu, để thực hiện điềm đó cần rèn luyện thái độ điềm đạm, bình tĩnh, lắng nghe. Đồng thời việc nâng cao trình độ tri thức cũng giúp cho việc nắm bắt thông tin nhanh chóng hơn.

Sự đồng cảm còn được thể hiện qua việc thấu hiểu người dân. Thấu hiểu những gì người dân nói, hành động cũng là một bước làm cho việc giải quyết hồ sơ được nhanh chóng; tránh được những hiểu nhầm và gây tâm lý không thoải mái đối với người trong cuộc trao đổi. Để có thể nâng cao được kỹ năng này thì

yêu cầu người cán bộ, công chức cần tham gia các lớp bồi dưỡng kỹ năng mềm và thường xuyên rèn luyện. Kết hợp với đó là cán bộ công chức cần tỏ thái độ phù hợp, kiềm chế trong suốt buổi nói chuyện.

Cùng với trí tuệ và năng lực của cán bộ công chức trong cơ quan thì thái độ làm việc tạo ra sự khác biệt giữa các cán bộ công chức. Thái độ làm việc trực tiếp quyết đinh hành vi một con người, quyết định sự tận tâm làm việc hay chỉ ứng phó với công việc. Trong quá trình công tác thì vẫn còn đó những cán bộ công chức có thái độ làm việc không nghiêm túc, không tích cực, hay than phiền, bực tức. Điều đó dẫn đến việc xử lý công việc hay chậm trễ, qua loa.

Cán bộ cần điều chỉnh tác phong làm việc cho nhanh nhẹn bằng cách tập luyện xử lý công việc tránh lề mề. Vì điều đó là phụ thuộc nhiều vào tính cách nên sẽ cần nhiều thời gian để thay đổi. Tuy nhiên, quá trình rèn luyện trực tiếp tại cơ quan bên cạnh sự giúp đỡ của đồng nghiệp sẽ nhanh chóng giúp cán bộ công chức điều chỉnh được tác phong.

Khi gặp người dân thì cán bộ công chức cần the hiện thái độ tích cực. Đó là sự sẵn sàng tiếp đón, sẵn lòng tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc. Các cán bộ công chức hoàn toàn có thể rèn luyện tốt thông qua sự tu dưỡng bản thân, góp ý của đồng nghiệp và trong một môi trường lành mạnh, tích cực với hầu hết các cán bộ cùng thực hiện tác phong tích cực. Việc xây dựng phong trào học tập phương pháp làm việc tích cực sẽ là một động lực lớn, như một làn sóng mạnh mẽ đối với các cán bộ.

Ngoài ra, một thái độ điềm tĩnh, nhận nại khi giải quyết cống việc cũng giúp rất nhiều cho một giao dịch thành công. Đây là một đức tính được truyền lại theo yếu tố sinh lý nhưng cũng là đức tính hoàn toàn có thể rèn luyện ở môi trường bên ngoài. Để làm được điều đó thì bên cạnh sự rèn luyện của bản thân, các đồng nghiệp nhân viên cũng tích tham gia góp ý, chỉ dẫn, bảo ban để phần nào tạo được tâm lý tích cực, động lực tốt cho đồng nghiệp của mình. Ở khía cạnh này, không chỉ có cấp nhân viên trực tiếp tiếp nhận người dân mà đối với các cán bộ cấp trên cũng cần thường xuyên rèn luyện.

Sự thân thiết khi giải quyết, xử lý hồ sơ có được nhờ sự gần gũi của cán bộ công chức với người dân. Tránh việc xa lánh hay tạo tâm lý cơ quan là nơi cửa quyền trong nhân dân, nhờ đó giúp cho khoảng cách người dân – công chức được giảm bớt. Biết cách thể hiện tạo cả giác gần gũi là nhờ việc tự học hoặc nhờ việc tham gia các lớp bồi dưỡng đạo đức cán bộ tại cơ quan hành chính nhà nước.

Đối với hầu hết mọi công việc nói chung, thường không quá khó, không đòi hỏi trình độ đặc biệt cao. Tuy nhiên, mọi công việc đều cần thái độ nhiệt tình của người đảm nhận công việc đó. Đặc biệt, ở một chức vụ không đòi hỏi nhiều chất xám mọi người đều có thể đảm đương, thì khi đó chỉ có thái độ làm việc mới giúp cán bộ công chức thể hiện được năng lực làm việc hơn người của mình. Thái độ làm việc là một loại năng lực đặc biệt phân biệt với những người khác, thái độ làm việc giúp cán bộ công chức trở nên gần gũi người dân hơn.

Có thể nói, thái độ trong quá trình giải quyết công việc cũng là văn hóa ứng xử. Đó thước đo sự văn minh của mỗi cán bộ công chức. Mặt bằng ứng xử của cán bộ công chức thấp hơn đòi hỏi thực tiễn của một xã hội hiện đại. Vẫn còn hành vi lạm quyền, sách nhiễu, coi thường, làm phiền nhân dân ở không ít cơ quan, đơn vị. cán bộ công chức mà vụ lợi thì không thể ứng xử văn hóa được. Thực tế minh chứng có trường hợp có hợp, có trình độ cao nhưng vẫn ứng xử kém, thậm chí còn đánh lộn. Chỉ khi nào cán bộ công chức ý thức trách nhiệm cao nhất với công việc của mình trong bộ máy nhà nước thì họ mới có những ứng xử chuẩn mực để dân tin, hài lòng.

Lời nói lịch sự, cái bắt tay nồng ấm, câu chào hỏi... là những cái rất giản dị trong đời sống như cơm ăn áo mặc hằng ngày, nhưng ứng xử sao cho có văn hóa cần sự rèn luyện và tu dưỡng của mỗi cá nhân. Dễ dãi trong ứng xử sẽ dẫn đến buông thả trong lối sống, tùy tiện trong công việc. Do đó, các cơ quan, đơn vị ngay từ đầu vào phải tuyển dụng được những cán bộ vừa có tài, có đức một cách công tâm. Đồng thời cần có những lớp đào tạo về kỹ năng ứng xử giúp cán bộ công chức bổ khuyết được lỗ hổng kiến thức văn hóa. Đơn giản như các hành vi bắt tay, cười, xin lỗi... cũng phải được dạy bài bàn, cặn kẽ.

Trong công việc thì tồn tại 02 kiểu cán bộ công chức có thái độ làm việc tiêu cực, bao gồm: một là người làm việc có thái độ chậm trễ, qua loa; hai là kiểu hay than phiền, bực tức. Hệ quả kéo theo của hai kiểu làm việc này đều tiêu cực, mặc dù mức độ ảnh hường và hậu quả nặng nhẹ là khác nhau. Sự chậm trễ trong công việc làm cho chất lượng công việc được xử lý thấp, không đáng tin cậy và người dân có nhu cầu sẽ phải đi lại nhiều lần làm cho lãng phí thời gian, tiền bạc. Đối với những cán bộ công chức hay tỏ thái độ than phiền hay bực tức thì chắc chắn việc làm cho người dân cảm thấy khó chịu. Bên cạnh đó, những cán bộ có cái đầu nóng sẽ làm cho năng lực không được phát huy và họ cũng không cảm nhận được niềm vui công việc thì cũng không thể hoàn thành tốt nhiệm vụ. Giải pháp cho việc nâng cao chất lượng cán bộ công chức trong trường hợp này là việc cần tổ chức các buổi gặp gỡ với từng người, tìm hiểu hoản cảnh, nguyên nhân để có hành động chia sẻ giúp cho áp lực tâm lý được tháo gỡ. Với những cán bộ công chức có thái độ làm việc chậm trễ, chểnh mảng thì cần thực hiện các lớp đào tạo, tập huấn lại nhằm giáo dục, chỉnh đốn lại đội ngũ công chức. Trường hợp cá biệt, có thể thực hiện biện pháp cứng rắn là chuyển vị trí công tác nhằm thanh lọc bộ máy nhân sự của cơ quan, không để con sâu làm đắng nồi canh, chỉ vì vài cán bộ công chức mà làm mất lòng tin của người dân vào chính quyền địa phương.

Ngoài ra, việc giúp người dân có quyền giám sát, góp ý cũng tăng cường ít nhiều sự đồng cảm với cán bộ công chức. Người dân cần được thực hiện quyền giám sát và tham gia đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại, tố cáo khi sử dụng dịch vụ hành chính công cũng là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, kết quả giải quyết đảm bảo được yêu cầu và mong muốn của người dân. Bên cạnh đó, kết quả xử lý sai sẽ được điều chỉnh và khắc phục; làm kinh nghiệm để các cán bộ công chức làm tiền lệ tránh gặp phải trong những lần giải quyết sau.

Đồng thời, việc kịp thời điều chỉnh những xử lý sai giúp cho những đơn thư khiếu nại không đáng có. Người dân cũng sẽ trở lên gần gũi và giảm bớt khoảng cách quan hệ giữa với cán bộ công chức. Bản thân người dân không còn cảm thấy lo lắng khi tham gia góp ý cho các cán bộ công chức.

Cán bộ công chức, viên chức là những người được Nhà nước tuyển chọn, bổ nhiệm khi đạt được tiêu chuẩn về trình độ lẫn đạo đức, được giao phó những vị trí, những công vụ để duy trì, vận hành và thúc đẩy phát triển của xã hội và phần lớn cán bộ công chức đều được đứng trong hàng ngũ của Đảng. Chính vì vậy, cũng đòi hỏi những đội ngũ này có một sự ứng xử chuẩn mực cao hơn rất nhiều so với những người bình thường. Ngoài ứng xử của một công dân bình thường thì những cán bộ công chức còn chịu sự điều chỉnh của những văn bản quy phạm pháp luật như: Luật cán bộ, công chức, viên chức. Khi hoạt động trong một cơ quan thì còn phải tuân theo nội quy, quy định của cơ quan.

Nguyên nhân của tình trạng cán bộ công chức vi phạm quy tắc ứng xử là do những hành vi này không có chế tài xử lý hành chính, về phía lãnh đạo tại cơ quan của cán bộ công chức cũng chưa xử lý kịp thời, quyết liệt đối với cán bộ công chức có thái độ và cách ứng xử chưa chuẩn mực. Thậm chí, nhiều nơi, nhiều chồ còn có hiện tượng né tránh, bao che, xử lý một cách qua loa, đại khái, về phía người dân thì chưa mạnh dạn đấu tranh với những ứng xử chưa chuẩn mực của cán bộ công chức, chưa biết và phát huy hết quyền của công dân, quyền của cử tri trong việc giám sát việc tuân thủ pháp luật, thực thi công vụ đối với cán bộ công chức. Điều này cũng có một phần hệ quả từ việc xử lý cán bộ vi phạm một cách đại khái, chiếu lệ của cơ quan có thẩm quyền. Chính vì vậy, tác giả đề xuất với cơ quan hành chính phường sẽ đưa vào quy chế nội bộ điều lệ quy định về việc hạ thấp mức được đánh giá chất lượng của cán bộ công chức từ loại A —> B; B —> C; ... chậm tăng hệ số lương theo cấp bậc hay xử phạt hành chính trực tiếp; yêu cầu kiểm điểm trước Chi bộ khi có những hành vi ứng xử thiếu văn hóa đối với người dân. Các trưởng hợp nhân viên mới ký họp đồng thì có thể cho nghỉ việc, chấm dứt hợp đồng nếu việc hành xử gây ra hậu quả nghiêm trọng.

Tiếp đến là việc cần xem xét, đề xuất cải thiện thu nhập đối với cán bộ công chức làm việc tại bộ phận này. Với khối lượng công việc nhiều và áp lực thì nhân viên tại bộ phận này cần được hưởng thêm phụ cấp bằng 20% mức lương cơ bản. Điều đó thể hiện sự quan tâm của lãnh đạo thành phố đối với công

chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Song song với đó, lãnh đạo UBND phường cần xem xét đề xuất các giải pháp tổng thể cải thiện thu nhập cho công chức trong các bộ phận khác nữa cho phù hợp. Việc đó giúp cho tránh được việc nảy sinh tình trạng so bì, ghen tị giữa các bộ phận, không có bất kỳ một sự ưu ái, giải quyết riêng cho một đơn vị phòng ban nào gây ra những hiệu ứng ngược trong việc hình thành một đội ngũ công chức chuyên nghiệp.

Việc nâng cao nhận thức và giáo dục văn hóa ứng xử, lối sống thượng tôn pháp luật cho đội ngũ cán bộ công chức cần phải được đặc biệt chú trọng. Bởi lẽ, nó góp phần xây dựng được một Chính phủ, một Nhà nước kiến tạo. Muốn có một xã hội văn minh thì trước tiên chúng ta cần có đội ngũ những người cán bộ công chức văn minh, ứng xử đúng theo những chuẩn mực đề ra. ƯBND phường - đơn vị chủ quản của cán bộ công chức cần phải phát hiện ra những hành vi của cán bộ công chức có ứng xử không phù hợp để uốn nắn, giáo dục. Kiên quyết xử lý và loại ra khỏi hàng ngũ những cán bộ công chức chậm sửa chữa, khắc phục khuyết điểm. Người dân cần phát huy hơn nữa những quyền làm chủ của công dân, của cử tri trong việc giám sát thực thi công vụ của cán bộ công chức. Kịp thời phản ánh, không ngại đấu tranh trước những ứng xử thiếu chuẩn mực của cán bộ công chức tới cơ quan có thẩm quyền. Quy định điều chỉnh về quy tắc ứng xử của cán bộ công chức hiện nay đã tương đối đầy đủ. Quy định về quy tắc ứng xử của cán bộ công chức trong các cơ quan cần được thực hiện đồng đều trên địa bàn phường.

Muốn nâng cao nhận thức, phải tận dụng ưu điểm của truyền thông. Cách thức tuyên truyền bài bản, dài hơi bằng nhiều kênh, tránh khô cứng, gắn với những tình huống trong thực tiễn. Tuy nhiên, nếu thay đổi nhận thức của cán bộ công chức mới chỉ thay đổi phần ngọn, phải có chiến lược giáo dục ứng xử cho học sinh ngay từ cấp tiểu học kết hợp tuyên truyền sâu rộng trong toàn xã hội. Quan trọng không kém là tạo môi trường để phát huy văn hóa xã hội với cơ chế giám sát, thưởng phạt rõ ràng, để nhân rộng những hành vi ứng xử văn hóa và cán bộ công chức cảm thấy xấu hổ, lạc lõng khi có hành vi chưa chuẩn mực.

Qua phân tích cho thấy điều chỉnh thái độ cán bộ công chức khi tiếp nhận và xử lý công việc cho người dân như là việc thể hiện một lối văn hóa ứng xử tại cơ quan. Điều đó cũng cho thấy chỉ khi nào cán bộ công chức ý thức trách nhiệm cao nhất với công việc của mình trong bộ máy nhà nước thì họ mới có những ứng xử chuẩn mực để dân tin, hài lòng.

Bên cạnh đó, việc tranh thủ các buổi sinh hoạt tại các tổ, xóm. Các cán bộ công chức có điều kiện để gặp gỡ, chia sẻ, tuyên truyền về các quy định liên quan đến dịch vụ hành chính công do phường cung cấp. Có thể thực hiện việc phát trên hệ thống truyền thanh để đông đảo bà con nhanh chóng nắm bắt được nội dung. Đồng thời với đó là việc gửi phiếu đánh giá, lấy ý kiến người dân về chất lượng dịch vụ đã được cung cấp. Thông qua kết quả đánh giá, sẽ thực hiện việc điều chỉnh cho phù hợp với thực tế địa phương. Việc tổ chức gặp gỡ này có thể thực hiện định kỳ 2 tháng/ 1 lần, tại Nhà văn hóa từng khu vực.

3.2.3. Giải pháp đầu tư về cơ sở vật chất

3.2.3.1 Mục tiêu thực hiện

Hiện tại, bên cạnh những mặt thành tựu đạt được về cơ sở vật chất và trang thiết bị thì tại các phòng tiếp nhận hồ sơ, xử lý công việc tại phường còn hạn chế dù đã được nâng cấp, cải tạo một phần vào các năm. Song song với công việc đào tạo, bồi dưỡng năng lực, thái độ của cán bộ công chức thì việc hoàn thiện, tạo ra môi trường làm việc thoải mái, thuận lợi cũng hết sức quan trọng trong điều kiện của phường hiện nay.

Với mục tiêu, tạo ra không gian làm việc với trang thiết bị tối thiểu cho công việc là phải có đầy đủ và trang bị mới theo hướng xây dựng cơ chế một cửa liên thông. Cùng với sự cân đối trong nguồn thu - chi ngân sách của phường, từng bước sửa chữa các công trình phụ trợ (nhà vệ sinh, nhà để xe, ...) để tạo được tâm lý thoải mái cho người dân khi đến giải quyết công việc.

3.2.3.2. Tổ chức thực hiện

Trước hết, để có thể triển khai tốt giải pháp về cơ chế một cửa liên thông thì yêu cầu trang thiết bị công nghệ thông tin công nghệ thông ti càng cao. Do số lượng máy tính hiện nay rất hạn chế, có 02 máy cho nên việc nhân viên công

chức cần mang theo máy tính cá nhân sử dụng cho công việc là điều không tránh khỏi. Vì vậy, cần bổ sung 01 máy tính để bàn, có chi phí khoảng 9 triệu đồng cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa. Ngoài ra, tại bộ phận một cửa, dịch vụ hỗ trợ như photocopy; diện tích nơi chờ đợi của người dân còn chật chội; không đủ ghế ngồi cho công dân, ... Việc bố trí được chia thành các ô thuộc các lĩnh vực liên thông với nhau, bố trí khu ghế ngồi đến lượt giao dịch một cách thuận lợi. Nguồn chi lấy từ nguồn ngân sách chi đầu tư phát triên của quận cấp cho phường theo hàng năm.

Vị trí để đặt các trang thiết bị hướng dẫn, tra các các thủ tục và kiểm tra kết quả giải quyết của công dân khi đến giao dịch. Hệ thống thiết bị giám sát đối với toàn bộ hoạt động của bộ phận một cửa cần được quan tâm, đầu tư, cải tạo, nâng cấp.

Việc tăng cường trang bị thiết bị công nghệ thông tin là tối quan trọng giúp cho hiệu suất công việc được nâng cao. Bên cạnh đó, nhân viên có thể sử dụng cho việc học tập trực tuyến, tăng cường năng lực và các quy trình thủ tục được cập nhật thường xuyên đảm bảo chất lượng và tính chính xác của kết quả giải quyết. Đặc biệt, cán bộ công chức cần quan tâm đến cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa liên thông.

Thời gian qua, việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại ƯBND phường trên địa bàn đã được quan tâm thực hiện, góp phần làm thay đổi mối quan hệ giữa chính quyền với người dân và doanh nghiệp theo hướng hành chính phục vụ, kiến tạo phát triển, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch với cơ quan hành chính; nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả quản lý của chính quyền. Tuy vậy, cơ sở vật chất, thiết bị của bộ phận một cửa, một cửa liên thông ở phường nhìn chung vẫn còn nhiều khó khăn, thiêu thốn, tạo ra nhiều trở ngại cho công tác cải cách hành chính và vấn đề này cần phải được quan tâm giải quyết sớm.

Về trang thiết bị phục vụ, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp đều được trang cấp các trang thiết bị cần thiết nhưng ở nhiều nơi vẫn chưa có máy photocopy, máy scal, phải sử dụng chung với những bộ phận khác. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, phần mềm chuyên dụng mặc dù được quan tâm đầu

tư ứng dụng phần mềm chuyên dụng, chưa thể triển khai đồng bộ mô hình một cửa điện tử tại tất cả các cơ quan, đơn vị trên địa bàn, ảnh hưởng đến quá trình theo dõi, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, nhất là với hồ sơ liên thông từ cấp phường đến cấp quận. Việc công khai thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa ở một số địa phương chưa đạt yêu cầu về thông tin hoặc không cập nhật kịp thời các quy định mới. Bên cạnh đó, lãnh đạo và cán bộ, công chức ở một số đơn vị chưa thực sự quyết tâm trong chỉ đạo, tổ chức và phối hợp thực hiện công tác cải cách hành chính; một bộ phận cán bộ làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp ý thức trách nhiệm công việc chưa cao, thái độ ứng xử chưa đúng mực gây phiền hà mất thời gian cho người dân, doanh nghiệp... Đây chính là nguyên nhân cơ bản dẫn đến số lượng thủ tục hành chính được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND cấp quận, cấp phường còn rất hạn chế, khoảng 50% số lượng thủ tục hành chính đã được UBND phường công bố.

Đầu tư trang thiết bị tại bộ phận một cửa như thực hiện nâng cấp và bổ sung các phương tiện như bàn giao dịch; tủ đựng hồ sơ; bàn để người dân làm việc; ghế ngồi đợi cho người dân; chỉnh chu hơn về trang phục cho cán bộ nhân viên làm việc tại bộ phận này. Thêm nữa là việc thực hiện lắp đặt các thiết bị công nghệ thông tin vào giải quyết công việc như máy vi tính, máy photo; cùng với hệ thống camera, âm thanh để hướng dẫn công dân và kiểm soát của lãnh đạo đối với hoạt động của bộ phận một cửa. Phòng tiếp dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải được bài trí trang trọng, khoa học, chú ý đến việc đầu tư xây dựng nhà kho phục vụ cho công tác lưu trữ hồ sơ. Vì vậy, thực tế hiện nay yêu cầu cần bổ sung 02 tủ động hồ sơ với kích thước Cao 1.85m **X** rộng 1.2m **X** sâu 0.6m cho bộ phận văn thư.

Lãnh đạo cần xác định tập trung đầu tư xây dựng, nâng cấp nơi làm việc của bộ phận một cửa, một cửa liên thông đảm bảo về diện tích, trang bị đầy đủ trang thiết bị theo quy định nhằm tạo môi trường làm việc khang trang, hiện đại và công khai, minh bạch để tạo tâm lý thoải mái, được tôn trọng cũng như đáp ứng tốt nhu cầu thuận tiện, nhanh chóng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện các giải pháp hiệu quả để tăng cường hơn nữa sự giám sát của nhân dân đối với công tác cải cách hành chính và hoạt động

của bộ phận một cửa, một cửa liên thông bằng việc lắp đặt hệ thống camera giám sát. Hệ thống này gồm 02 máy camera analog cho chất lượng hình ảnh tốt, dữ liệu được ghi tại đầu ghi và màn hình hiển thị đặt tại phòng Phó Chủ tịch phường. Chi phí ước tính là 6 triệu đồng được chi từ nguồn ngân sách phường. Trước mắt, sẽ ưu tiên bó trí tại phòng tiếp nhận và trả kết quả vì nơi đây có lượng giao dịch trực tiếp với người dân lớn nhất, cũng là bộ mật - nơi thể hiện nhiều nhất hình ảnh của cơ quan hành chính cấp phường.

Tại các bộ phận một cửa của phường cần cung cấp các màn hình giới thiệu các dịch vụ hành chính công với quy trình các bước thực hiện nhằm cung cấp thêm cho người dân nhiều thông tin hơn nữa trong lúc người dân chờ đợi giải quyết công việc. Vì diện tích khu vực này khoảng 20 m^2 nên chỉ cần 01 màn hình tivi treo tường loại 43 inch, với trị giá 10 triệu đồng kết hợp với 01 bảng tin lớn để cung cấp thông tin về quy trình triển khai thủ tục hành chính. Vì ngân sách phường còn hạn hẹp nên nguồn chi sẽ xin từ kinh phí cấp của ngân sách quận chi đầu tư phát triển.

Đối với khu vực vệ sinh phục vụ người dân đến giao dịch còn kém về chất lượng vệ sinh. Hầu hết người dân được khảo sát đánh giá đều không hài lòng với điều kiện vệ sinh ở hiện tại. Một phần do thiếu nhân lực phục vụ cho công việc làm sạch, dọn dẹp; mặt khác là do số lượng người dân đến giao dịch có những thời điểm tương đối nhiều nên cơ sở vật chất tại đây chưa đảm bảo. Tác giả đề xuất với phường sử dụng nguồn ngân sách nhà nước chi cho đầu tư xây dựng cơ bản, thực hiện việc sửa sang, chỉnh chu và bổ sung thêm thiết bị thiết yếu cùng với việc tuyển 01 lao công dọn dẹp từng ngày để đảm bảo điều kiện cơ bản cho người dân đến giao dịch. Việc chi trả lương cho lao công được tính vào khoản chi thường xuyên hàng năm của phường.

Ngày nay, điều kiện kinh tế - xã hội của người dân đã được nâng cao. Tuy nhiên, ngân sách nhà nước thì vẫn đang trong tình trạng bội chi. Vì vậy, để có thể thực hiện việc đồng bộ hóa, nâng cao chất lượng trang thiết bị không phải là điều dễ dàng. Mặt khác, để có được một khoản kinh phí chi đầu tư cho cấp dưới thường phải qua rất nhiều khâu xét duyệt. Chính điều đó, làm hạn chế phần nào tính kịp thời trong việc đầu tư thiết bị phục vụ công việc. Giải pháp được đề xuất là cần tranh thủ nhiều nguồn tài trợ của các tổ chức, doanh nghiệp; đơn giản

hóa các bước xem xét, phê duyệt; đổi mới tiêu chí để cập nhật với đặc điểm cơ sở vật chất. Từ đó, sớm có thế đáp ứng được yêu cầu của cán bộ, công chức trong tình hình mới, nhất là yêu cầu mang tính công nghiệp, thông tin số hóa hiện nay. Đổi lại, xã sẽ tạo điều kiện cho các đơn vị doanh nghiệp có điều kiện thực hiện việc quảng cáo, giới thiệu hàng hóa tại địa phương.

Đồng thời với đó, cần thực hiện bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên trong quá trình sử dụng trang thiết bị. Đội ngũ cán bộ, công chức sử dụng có vai trò hết sức quan trọng trong việc phát huy hiệu quả trang thiết bị. Việc cơ quan dần được trang bị nhiều thiết bị mới cũng yêu cầu cán bộ nhân viên cần thường xuyên cập nhật thông tin. Cùng với đó là việc tổ chức phổ biến quy chế sử dụng, giám sát để tăng hiệu quả công việc trên từng đồng chi phí bỏ ra mua sắm, đầu tư cơ sở vật chất.

Các khoản chi cho mua sắm cần được xin báo giá đầy đủ và trích từ ngân sách theo hướng dẫn của thông tư số 344/2016/TT-BT quy định về quản lý ngân sách xã và các hoạt động tài chính khác của xã, phường, thị trấn. Trong quá trình mua sắm lãnh đạo cần quản lý chặt chẽ các khoản chi với mục tiêu chi đúng và tiết kiệm. Các khoản đầu tư cần có kế hoạch, tránh trường hợp bội chi, chi không đúng mục đích, chi không có giám sát, thông báo hay làm rồi mới xin phê duyệt, vẫn biết rằng để thực hiện mong muốn được thông tin hóa, xử lý công việc một cửa để rút ngắn thời gian cho người dân và xa hơn là việc xử lý hồ sơ trực tuyến thì cần đầu tư máy móc, thiết bị. Tuy nhiên, để đảm bảo tính hiệu quả thì cần thực hiện song hành cơ chế với việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức cơ sở. Sự kết hợp hài hòa các giải pháp về nhân sự và phương tiện hữu hình mới là chìa khóa cho sự thành công, hướng tới được mục tiêu.

3.3 Hạn chế và kiến nghị của nghiên cứu

3.3.1. Hạn chế

Khi đề tài được phân tích và đánh giá lại nội dung thì kết quả nghiên cứu của đề tài còn một số hạn chế mà tác giả nhận thấy như sau:

1. Đề tài này tập trung nghiên cứu trên phạm vi địa phương là một khu vực nhỏ. Chính sự khác biệt về yếu tố địa lý nên chất lượng dịch vụ hành chính công có sự khác nhau. Do vậy, mức độ khái quát về chất lượng dịch vụ hành chính công trong nghiên cứu chưa cao.

2. Quá trình khảo sát, nghiên cứu thực hiện trên địa bàn phường với hơn 15.000 người dân sinh sống; với hơn 9000 giao dịch trong 3 năm qua. Tác giả thực hiện lấy ý kiến 350 người dân với các độ tuổi, ngành nghề khác nhau nhưng còn hạn chế vì phần lớn người dân được hỏi có trình độ học vấn thấp. Điều đó cũng là một nguyên nhân làm cho các câu trả lời cho từng câu hỏi chưa chính xác. Mặt khác, khi trả lời phiếu thì người dân được phỏng vấn trả lời mà còn bị ảnh hưởng bởi yếu tố khách quan. Vì vậy, câu trả lời chưa đúng ý chủ quan và còn bị chi phối bởi người khác. Việc lấy mẫu không nhiều và câu trả lời chưa phản ánh chính xác đặc tính nghiên cứu của tổng thể.

Bên cạnh đó, đây là lần đâu tiên phường thực hiện việc nghiên cứu để đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công nên chưa có kinh nghiệm trong việc triển khai lấy mẫu. Sự hoạt động của cán bộ đánh giá còn nhiều hạn chế nên chưa hỗ trợ được quá trình khảo sát.

Mặt khác, do phạm vi thời gian là khá rộng từ năm 2015 đến 2018 nên nhiều yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công bị thay đổi khá nhiều Do đó, cần có thêm nhiều nghiên cứu lặp lại trên địa bàn với mẫu nghiên cứu lớn hơn. và phạm vi nghiên cứu phù hợp hơn để có được giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công phù hợp.

3. Do nguồn lực còn hạn chế về cả nhân lực và thời gian thực hiện nên dẫn đến việc hạn chế về số lượng hoặc tính chuẩn xác của mẫu quan sát, đề tài cũng chưa đưa ra hết được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại phường. Đồng thời, các câu hỏi đại diện cho các nhân tố được đưa ra chưa thực sự phù hợp hoàn toàn. Vì vậy, chất lượng được phản ánh chưa cao. Việc thực hiện khảo sát nhiều lần để lấy mẫu bộ câu hỏi phân tích còn gặp hạn chế do điều kiện khách quan khi tiếp cận người dân và thời gian làm việc của chính tác giả.

3.3.2. Kiến nghị

Hiện nay công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công chưa thường xuyên. Vì vậy, tác giả cũng đề xuất với cấp quận thành lập đoàn công tác thực hiện việc xây dựng tiêu chí đánh giá về chất lượng cung cấp dịch vụ cải cách thủ tục hành chính. Cũng từ đó làm cơ sở đánh giá hiệu quả

của công tác cải cách hành chính mà phường đã và đang thực hiện. Việc thành lập đoàn công tác sẽ tăng tính hiệu quả và hiệu lực của công việc.

Đoàn đánh giá này hoạt động theo quy chế, đặc biệt phải kiến nghị xử lý vi phạm của các cơ quan không đảm bảo công tác cải cách hành chính với UBND cấp quận. Nội dung đánh giá căn cứ theo một bộ tiêu chí về đánh giá cải cách hành chính bao gồm toàn bộ các nội dung về cải cách hành chính, chỉ số sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin, văn thư lưu trữ, và kể cả kiểm soát thủ tục hành chính. Đối với các cơ quan quản lý, để công tác kiểm tra, giám sát được thực hiện tốt, cần xây dựng quy định về cơ chế báo cáo, cập nhật thông tin của đơn vị trên hệ thống mạng nội bộ về một đầu mối để phục vụ công tác kiểm tra, giám sát định kỳ và không định kỳ. Có như vậy mới thúc đẩy, cải thiện được nỗ lực cung cấp dịch vụ ngày càng chất lượng của các đơn vị. Bên cạnh đó, cần nâng cao hơn nữa vai trò của thanh tra, kiểm tra và tiếp nhận giải quyết các khiếu nại về cung cấp dịch vụ hành chính công của đơn vị. Để nâng cao chất lượng, cần tổ chức việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và chất lượng của dịch vụ căn cứ theo tiêu chuẩn chất lượng đã được công bố để xây dựng tiêu chí đánh giá hợp lý. Công tác đánh giá mức độ hài lòng và chất lượng dịch vụ cần được thực hiện bởi một tổ chức nghiên cứu mang tính độc lập, thực hiện liên tục trong năm theo định kỳ quý và tổng kết cả năm với đối tượng sử dụng dịch vụ là công dân, tổ chức, doanh nghiệp và đảm bảo điều kiện đối tượng sử dụng có phát sinh giao dịch với cơ quan nhà nước trong kỳ đánh giá. Báo cáo đánh giá độc lập về chất lượng dịch vụ hành chính công còn là cơ sở khoa học và thực tiễn cho việc xây dựng chiến lược, đề ra các chủ trương của Ban điều phối về cải cách hành chính của quận trong việc hoàn thiện công tác quản lý nhà nước.

Việc thống kê đánh giá chỉ số ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm cần phải thống nhất về mặt quản lý theo ngành và địa phương. Bởi suy cho cùng các đơn vị ngành dọc mặc dù chịu sự quản lý về chuyên môn của bộ, ngành nhưng hoạt động tại địa phương, cung cấp dịch vụ hành chính cho cư dân địa phương. Do đó, đánh giá chất lượng dịch vụ của địa phương phải bao gồm tất cả các dịch vụ hành chính công được cung cấp cho người dân của địa phương đó, không tách biệt chủ thể cung cấp là đơn vị thuộc địa phương hay đơn vị Trung ương.

Hiện nay hệ thống truyền thanh, phổ biến thông tin tại địa phương còn yếu. Vì vậy cần tăng cường và hỗ trợ bộ phận này dưới sự chỉ đạo của Ban điều phối cấp quận, về hình thức tuyên truyền thì với mỗi nội dung thông báo tương ứng hình thức tuyên truyền phù hợp, đảm bảo đạt hiệu quả. Sử dụng các băng rôn khẩu hiệu bảng tin ở từng tổ dân phố. Với đặc điểm khả năng tiếp cận thông tin cũng như thói quen trực tiếp đến các cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính của người dân việc triển khai truyền thông là một thách thức không nhỏ đối với các cơ quan cấp phường. Vì vậy công tác tuyến truyền ngoài việc thực hiện trên các phương tiện thông tin đại chúng cần bổ sung thêm hình thức tuyên truyền khác nhằm đem lại hiệu quả như:

- Kết hợp buổi sinh hoạt văn hóa tổ với thực hiện việc tuyên truyền dịch vụ hành chính công đến từng xóm, từng người dân (thông thường được tổ chức 3 tháng/1 lần). Tại các buổi sinh hoạt, cán bộ của đơn vị hành chính cấp phường cung cấp tờ gấp giới thiệu dịch vụ cho người dân, giới thiệu về dịch vụ mới hay điểm lưu ý mới đặc biệt trong cải cách hành chính, hướng dẫn quy trình sử dụng dịch vụ.

- Tại các bộ phận một cửa liên thông của phường cần cung cấp màn hình giới thiệu các thông tin liên quan đến dịch vụ, chủ trương, chính sách mới của nhà nước khuyển khích để người dân trong khi chờ đợi giải quyết thủ tục hành chính có thể xem và biết.

Về nội dung tuyên truyền thì triển khai xây dựng tài liệu giới thiệu các dịch vụ chính, nêu bật được các lợi ích người dân, tổ chức được thụ hưởng; tài liệu hướng dẫn cần được thể hiện dưới dạng các hình thức hình ảnh minh họa hướng dẫn, video hướng dẫn thực hiện cụ thể; thiết kể các tài liệu hướng dẫn theo từng bước thực hiện dịch vụ dưới dạng tờ gấp để cung cấp cho người dùng tại bộ phận một cửa.

Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công thực hiện bao gồm:

- Cài tạo cơ cở vật chất, đầu tư trang thiết bị tại bộ phận một cửa'

- Cử cán bộ công chức tham gia các lớp tập huấn, học nâng cao trình độ

- Kiểm tra thường xuyên thái độ cán bộ công chức khi giải quyết thủ tục hành chính, chấn chỉnh những công chức có thái độ không đúng mực khi giải quyết công việc.

Lắng nghe và sử lý kịp thời ý kiến của công dân

KẾT LUẬN

Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công vừa là mục tiêu, vừa là động lực để thúc đẩy quá trình cải cách hành chính; đồng thời qua đó đánh giá sự hài lòng, niềm tin của người dân đối với cơ quan công quyền, củng cố niềm tin đối với chế độ. Trong bối cảnh chúng ta đang tập trung xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân thì việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công càng có giá trị hữu ích trong việc phân tích, đánh giá và đề ra các chính sách, giải pháp để đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn phường Văn Đẩu, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng.

Trên cơ sở phân tích thực trạng cung cấp dịch vụ hành chính công tại UBND phường Văn Đẩu kết hợp với những kết luận được rút ra từ việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công trên địa bàn phường, đề tài đề ra những hàm ý mang tính giải pháp đối với các nhà quản lý hành chính nhà nước tại địa phương, để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, qua đó nâng cao sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trên địa bàn phường Văn Đẩu .

Những vấn đề đặt ra trong nội dung Luận văn này góp phần làm sáng tỏ những giải pháp bằng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công, xây dựng mô hình khảo sát, phân tính kết quả nhằm xác định những nhân tố ảnh hưởng, để nhằm hoàn thiện tổ chức và hoạt động của bộ máy hành chính phường Văn Đẩu, quận Kiến An, Thành phố Hải Phòng trong thời gian tới như sau:

Tiếp tục kiện toàn Tổ chức bộ máy và hoàn thiện cơ chế hoạt động của Ủy Ban Nhân Dân phường.

Tiếp tục thực hiện cải cách hành chính, theo mô hình "một cửa". Ứng dụng tiêu chuẩn ISO 9001-2008 vào việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

Từng bước hiện đại hoá công tác hành chính, ứng dụng các công nghệ hiện đại vào công tác quản lý: tin học, điện tử, số hoá.

Đổi mới, nâng cao phẩm chất, năng lực, trình độ của cán bộ công chức "vừa hồng vừa chuyên".

Thực hiện đồng bộ các giải pháp trên sẽ nâng cao được hiệu quả quản lý hành chính nhà nước ở địa phương, tạo điều kiện phát triển kinh tế-xã hội nhiều hơn nữa.

Hạn chế của đề tài và gợi ý nghiên cứu tiếp theo:

– Đóng góp chính của nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự phù hợp của mô hình lý thuyết, trong mô hình nghiên cứu này có ý nghĩa thiết thực trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nước.

Căn cứ vào kết quả nghiên để gợi ý một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND phường Văn Đẩu. Từ đó, giúp cho những người làm chính sách, lãnh đạo địa phương chỉ đạo thực hiện có hiệu quả hơn về công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính.

– Những hạn chế của nghiên cứu

Cũng như bất kỳ một nghiên cứu nào, trong nghiên cứu này tác giả nhận thấy có những hạn chế như sau:

1. Đề tài này chỉ tập trung nghiên cứu ở một địa phương nhỏ là tại UBND phường Văn Đẩu, có thể ở những địa phương khác nhau sẽ có sự khác biệt về chất lượng dịch vụ hành chính công. Do đó, có thể là mức độ khái quát về chất lượng dịch vụ hành chính công trong nghiên cứu này chưa cao.

2. Việc lấy mẫu không nhiều và mang tính thuận tiện, nên không thể tránh khỏi trường hợp mẫu điều tra không phản ánh chính xác đặc tính nghiên cứu của tổng thể. Thế nên, cần có nhiều nghiên cứu lặp lại ở nhiều địa bàn khác nhau để tìm ra giải pháp hiệu quả để nâng cao chất lượng cho loại hình dịch vụ hành chính công.

3. Do nguồn lực có hạn, hạn chế về thời gian và hạn chế về số lượng hoặc tính chuẩn xác của mẫu quan sát, đề tài có thể chưa đưa ra hết những yếu tố tác động sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội thành phố Hải Phòng các năm 2016, 2017, UBND thành phố Hải Phòng.

2. Báo cáo về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý hành chính (2015), UBND thành phố Hải Phòng.

3. TS Nguyễn Hữu Hải (2013) Cơ sở lý luận và thực tiễn về hành chính Nhà nước, NXB chính trị quốc gia - Hà Nội.

4. Lê Chi Mai (2006), Dịch vụ công.

5. Lê Ngọc Sương (2011), đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Củ Chi, thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn thạc sĩ Kinh tế, ĐHKT TPHCM.

6.TS Phạm Đức Chính và .TS Ngô Thành Can (2014) Kỹ năng quản lý hành chính, NXB chính trị quốc gia - Hà nội,

7. Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015.

8. Một số vấn đề đổi mới quản lý dịch vụ công ở Việt Nam.

9.Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở quận Kiến An theo cơ chế một cửa liên thông năm 2016

10.Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa (2010), tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước, Tổ chức nhà nước số 3.

11.Nguyễn Ngọc Hiến (2006) , Hành Chính Công, Nhà Xuất Bản Quốc Gia

12.Nguyễn Như Phát (2002), Dịch vụ công – nghiên cứu và thực tiễn, Tổ chức nhà nước, Số 11.

13.Nguyễn Quang Thuy (2011), Nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công tại thành phố Kon Tum, Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, ĐH Đà Nẵng.

14.Phạm Thị Phương Anh (2012), Sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ công theo cơ chế "một cửa" tại Chi cục thuế Quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn thạc sĩ Kinh tế, ĐHKT TPHCM.

15.Võ Nguyên Khanh (2011), Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn thạc sĩ Kinh tế, ĐHKT TPHCM.

PHỤ LỤC

Mẫu phiếu lấy ý kiến

I. Các công việc tại bộ phận một cửa UBND phường

1. Thủ tục hưu trí ☐
2. Đăng ký hộ tịch ☐
3. Khai báo tử tuất ☐
4. Đăng ký khai sinh ☐
5. Đăng ký kết hôn ☐
6. Chứng thực giấy tờ ☐
7. Dịch vụ khác ☐

II. Kết quả đánh giá của người dân theo các cấp độ

1. Hoàn toàn đồng ý ☐
2. Đồng ý ☐
3. Không đồng ý ☐
4. Hoàn toàn không đồng ý ☐
5. Ý kiến khác ☐

Công dân gạch chéo vào ô tương ý với ý kiến của mình

PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN

Thưa các Quý Ông, Bà

- *Phiếu điều tra này được sử dụng để hỏi ý kiến về việc giải quyết thủ tục hành chính mà Quý ông (bà) đã thực hiện tại UBND phường.*
- *Trân trọng cảm ơn và mong Ông/ bà dành thời gian để trả lời phiếu điều tra này.*

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Họ và tên người lấy ý kiến: ..... Tuổi:.....

2. Địa chỉ:.....

Nơi công tác: .....

Điện thoại liên hệ: .....

3. Trình độ học vấn:

Thạc sĩ ☐

Đại học ☐

Trung học, trung cấp chuyên nghiệp ☐

Lao động phổ thông ☐

II. NỘI DUNG LẤY Ý KIẾN

1. Các dịch vụ hành chính công mà người dân sử dụng

Thủ tục hưu trí ☐

Khai báo nhận con nuôi ☐

Đăng ký hộ tịch ☐

Khai báo tử tuất ☐

Đăng ký khai sinh ☐

Công chứng giấy tờ ☐

Đăng ký kết hôn ☐

Dịch vụ khác ☐

2. Đề nghị ông/ bà cho ý kiến đánh giá theo 5 mức độ sau:

1. Hoàn toàn đồng ý

2. Đồng ý

3. Không đồng ý

4. Hoàn toàn không đồng ý

5. Ý kiến khác

3. Các biến quan sát để công dân đánh giá

a)

Sự tin cậy	**Các mức đánh giá**
Các quy trình thủ tục hành chính được công khai minh bạch	
Kết quả hồ sơ hay bị làm sai sót, mất mát	
Nhân viên làm việc đúng giờ quy định	
Hồ sơ được giải quyết đúng hẹn	
Nhân viên giải quyết đúng thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ	

b)

Khả năng đáp ứng	**Các mức đánh giá**
Nhân viên có tác phong làm việc nhanh nhẹn	
Nhân viên sẵn sàng giải đáp thắc mắc của người dân	
Nhân viên có thái độ thân thiết khi giải quyết hồ sơ cho người dân	
Nhân viên điềm tĩnh, nhẫn nại khi giải quyết công việc	

c)

Năng lực phục vụ của công chức	**Các mức đánh giá**
Nhân viên tiếp nhận hồ sơ có khả năng giao tiếp tốt	
Nhân viên hướng dẫn hồ sơ, thủ tục dễ hiểu	
Nhân viên tiếp nhận nắm bắt thông tin của người dân nhanh chóng.	
Nhân viên giải quyết hồ sơ thành thạo, chính xác.	

d)

Sự đồng cảm của công chức	Các mức đánh giá
Nhân viên luôn chú ý, quan tâm tới người dân	
Nhân viên sẵn sàng giải đáp thắc mắc của người dân	
Nhân viên tiếp nhận có thái độ thân thiện, cầu thị khi trả lời những thắc mắc người dân	
Nhân viên luôn cố gắng thấu hiểu được những yêu cầu của người dân	

e)

Cơ sở vật chất phục vụ	Các mức đánh giá
Diện tích không gian bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả rộng rãi	
Trang thiết bị (điều hòa, quạt, bóng đèn) sử dụng cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đầy đủ	
Nhân viên ăn mặc lịch sự	
Cơ quan có nhà để xe cho người dân	
Nhà vệ sinh có đáp ứng được nhu cầu của người dân	

g)

Cảm nhận của người dân về dịch vụ	Các mức đánh giá
Ông,bà cảm thấy cách phục vụ người dân của cán bộ công chức là tốt	
Ông, bà cảm thấy kết quả giải quyết hồ sơ tốt	
Ông, bà cảm thấy điều kiện cơ sở vật chất tốt khi được tiếp đón, giải quyết hồ sơ.	