

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



ISO 9001:2015

VŨ THỊ BÍCH

LUẬN VĂN THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Hải Phòng - 2018

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

**VŨ THỊ BÍCH**

**TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN ĐỐI VỚI  
CÔNG DÂN TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG NAM SƠN**

**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 PHƯƠNG MAI**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn là trung thực, khách qua và chưa từng dùng để bảo vệ lấy bất kỳ học vị nào.

Tôi xin cam đoan các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều được chỉ rõ nguồn gốc.

*Hải Phòng, ngày tháng 11 năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Vũ Thị Bích**

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, tác giả luận văn xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Ban giám hiệu Trường Đại học Dân lập Hải Phòng, Viện đào tạo sau đại học đã quan tâm, tạo điều kiện cho tác giả trong suốt quá trình tác giả học tập tại trường cũng như trong quá trình hoàn thành luận văn này.

Tác giả xin trân trọng cảm ơn TS. Nguyễn Phương Mai, người hướng dẫn khoa học luận văn đã tận tình quan tâm, hướng dẫn, đóng góp ý kiến cho tác giả hoàn thành luận văn này.

Tác giả cũng xin trân trọng cảm ơn Lãnh đạo và cán bộ công chức phòng Nam Sơn đã tạo điều kiện, đóng góp các ý kiến, cung cấp các số liệu, thông tin cần thiết để hoàn thành luận văn này.

Trong quá trình làm luận văn, do kinh nghiệm và thời gian còn hạn chế nên những biện pháp đưa ra khó tránh được những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được sự góp ý của thầy cô để bài luận văn của tôi hoàn thiện hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

**Tác giả luận văn**

**Vũ Thị Bích**

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Giải thích</b>
CBCC	Cán bộ công chức
UBND	Ủy ban nhân dân
HĐND	Hội đồng nhân dân
CLDV	Chất lượng dịch vụ
TTHC	Thủ tục hành chính
QLNN	Quản lý nhà nước
DVHCC	Dịch vụ hành chính công
TNXH	Trách nhiệm xã hội

## MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN ĐỐI VỚI CÔNG DÂN.....	9
1.1. Một số khái niệm liên quan .....	9
1.1.1. Trách nhiệm.....	9
1.1.2. Trách nhiệm xã hội.....	10
1.1.3. Trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân.....	14
1.1.4. Sự cần thiết khi thực hiện trách nhiệm xã hội trong khu vực công.....	15
1.2. Các tiêu chí đánh giá trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân đối với công dân .....	16
1.2.1. Tiêu chí về trách nhiệm của cán bộ, công chức UBND.....	17
1.2.2. Tiêu chí về trách nhiệm cung ứng dịch vụ hành chính công.....	18
1.2.3. Tiêu chí về trách nhiệm bảo đảm công tác an sinh xã hội và từ thiện.....	22
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc thực hiện trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân .....	25
1.3.1. Nhân tố khách quan .....	25
1.3.2. Nhân tố chủ quan.....	26
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG THỰC HIỆN TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM SƠN ĐỐI VỚI CÔNG DÂN TRÊN ĐỊA BÀN.....	29
2.1. Khái quát về phường Nam Sơn, quận Kiến An .....	29
2.1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên.....	29
2.1.2. Đặc điểm về chỉ tiêu kinh tế - xã hội phường Nam Sơn, quận Kiến An .....	29
2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy chính quyền phường Nam Sơn, quận Kiến An .....	35
2.1.4. Cung cấp các dịch vụ hành chính công tại UBND phường Nam Sơn	37

2.2.Đánh giá việc thực hiện trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn.....	38
2.2.1. Giới thiệu về phương pháp đánh giá.....	38
2.2.2. Kết quả đánh giá .....	39
2.3. Đánh giá chung về thực hiện trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn .....	49
2.3.1. Những ưu điểm .....	49
2.3.2. Những điểm hạn chế .....	51
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO VIỆC THỰC HIỆN TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM SƠN ĐỐI VỚI CÔNG DÂN TRÊN ĐỊA BÀN .....</b>	<b>52</b>
3.1. Quan điểm, mục tiêu phát triển của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn đến năm 2020 .....	52
3.2. Định hướng cải cách hành chính, nâng cao trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đến năm 2020.....	53
3.2.1. Nhiệm vụ chủ yếu .....	53
3.2.2. Mục tiêu chủ yếu CCHC phường Nam Sơn đến năm 2020.....	54
3.2.3. Mục tiêu chủ yếu nâng cao trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đến năm 2020 .....	57
3.3. Một số giải pháp nâng cao trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn.....	59
3.3.1. Tăng cường tuyên truyền nâng cao nhận thức về TNXH của CBCC.....	59
3.3.2. Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho CBCC .....	60
3.3.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công .....	61
3.3.4. Đẩy mạnh các hoạt động an sinh xã hội theo hướng tiếp cận dài hạn.....	63
3.4. Đề xuất, kiến nghị .....	64
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>66</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>67</b>

## **DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ**

Hình 1.1: Mô hình kim tự tháp CSR.....	12
Sơ đồ 1.1: Quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công .....	19
Bảng 1.1: Các tiêu chí đánh giá trách nhiệm xã hội của UBND đối với công dân.....	23
Bảng 2.1: Các lĩnh vực hành chính công được thực hiện tại UBND phường Nam Sơn .....	38
Bảng 2.1: Kết quả đánh giá về trách nhiệm thực thi công vụ của công chức UBND phường Nam Sơn.....	39
Bảng 2.2: Trách nhiệm cung ứng dịch vụ công của UBND phường Nam Sơn .	42
Bảng 2.3: Trách nhiệm an sinh xã hội và từ thiện của UBND phường Nam Sơn .....	46



## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển nhanh chóng của kinh tế- xã hội, khoa học- công nghệ, vấn đề trách nhiệm xã hội (TNXH) đã không còn chỉ là vấn đề riêng của khu vực doanh nghiệp mà đang dần dần được nghiên cứu nhiều hơn trong các tổ chức khác như các đơn vị hành chính công, các đơn vị sự nghiệp của nhà nước hoặc các tổ chức xã hội dân sự. Trước các áp lực của các bên liên quan trong xã hội, bất kể tổ chức nào có hoạt động và có tương tác qua lại với các thành phần trong xã hội thì đều có trách nhiệm nhất định đối với xã hội, với các bên liên quan đến nó. Đặc biệt trong khu vực công, xu thế dân chủ hóa, toàn cầu hóa và hội nhập đặt ra rất nhiều yêu cầu đòi hỏi việc cung ứng các dịch vụ công ngày càng phải có chất lượng cao hơn, hướng đến một nền hành chính hiện đại, hiệu quả. Theo cách tiếp cận hiện đại về chủ đề TNXH thì thực hiện tốt việc cung cấp các dịch vụ công chính là thực hiện trách nhiệm xã hội đối với công dân tại các cơ quan hành chính nhà nước.

Trách nhiệm xã hội của cơ quan hành chính nhà nước là đảm bảo cho việc người dân được tiếp cận với các dịch vụ hành chính công một cách thuận lợi và nhanh chóng. Tuy nhiên, thực tế cho thấy ở một số địa phương, việc thực hiện trách nhiệm xã hội tại các cơ quan hành chính hiện nay còn một số bất cập như: thủ tục hành chính còn rườm rà, phức tạp gây khó khăn cho công dân và tổ chức, một số cán bộ công chức còn chưa thực thi công vụ đúng theo quy định. Khái niệm “trách nhiệm xã hội” của tổ chức hành chính công dường như vẫn còn rất xa lạ đối với nhiều nơi.

Trên cơ sở nghiên cứu tình hình thực tế, hoạt động cung cấp dịch vụ công của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn đối với công dân từ khi được thành lập (25/9/1994-25/9/2018) đã có nhiều khởi sắc. Tuy nhiên, bên cạnh những mặt đã đạt được trong cung cấp dịch vụ công hay còn gọi là thực hiện

trách nhiệm xã hội đối với công dân trên địa bàn như đã góp phần ổn định kinh tế, xã hội, đời sống của nhân dân được cải thiện thì vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: thủ tục hành chính còn rườm rà, việc hiểu và thực hiện trách nhiệm xã hội ở một bộ phận nhỏ cán bộ, công chức chưa cao, gây khó khăn cho công dân khi đến liên hệ công tác...

Từ thực tiễn trên, em đã lựa chọn đề tài “*Trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân đối với công dân trên địa bàn phường Nam Sơn*” làm đề tài cho luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh của mình.

## **2. Mục đích nghiên cứu của đề tài**

Mục đích nghiên cứu của đề tài là nâng cao trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn trong hoạt động cung cấp dịch vụ công cho công dân trên địa bàn.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

**3.1. Đối tượng nghiên cứu:** Trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn.

### **3.2. Phạm vi nghiên cứu**

- *Về nội dung:* Nghiên cứu trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn. Trong bài luận văn tập trung một số nội dung: quan niệm về trách nhiệm xã hội, trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng đối với công dân, các yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện trách nhiệm xã hội của UBND phường với công dân trên địa bàn.

- *Về thời gian:* Khi đánh giá trách nhiệm xã hội của UBND phường đối với công dân trên địa bàn, luận văn sử dụng dữ liệu thứ cấp liên quan đến trách nhiệm của UBND trong hoạt động cung cấp dịch vụ công từ giai đoạn 2013-2017. Dữ liệu sơ cấp được thu thập qua phiếu khảo sát mức độ hài lòng của công dân và tổ chức khi sử dụng dịch vụ hành chính công trong thời gian từ 15/7 đến 15/9/2018.

- *Về không gian*: Luận văn nghiên cứu trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng đối với công dân trên địa bàn phường.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Các phương pháp nghiên cứu:

- *Phương pháp phân tích*: Sử dụng các dữ liệu, số liệu điều tra, thu thập được qua phiếu khảo sát ngẫu nhiên thuận tiện, tiến hành phân tích số liệu nhằm làm rõ trách nhiệm xã hội của UBND phường đối với công dân.

- *Phương pháp tổng hợp*: Tổng hợp, đánh giá dữ liệu, số liệu, những kết luận được rút ra qua phân tích để khái quát vấn đề, làm rõ từng vấn đề cũng như khái quát các biện pháp nhằm nâng cao trách nhiệm xã hội của UBND phường

- *Phương pháp khảo cứu, phân tích số liệu thứ cấp* của các ban, ngành có liên quan, ...

- *Phương pháp điều tra xã hội học*: điều tra đánh giá của công dân về các hoạt động thể hiện trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng trong cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn.

#### **5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

Việc nghiên cứu đề tài góp phần đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến việc thực hiện trách nhiệm xã hội của UBND đối với công dân trên địa bàn. Việc UBND thực hiện trách nhiệm xã hội là đem đến sự hài lòng cho công dân thông qua việc cung cấp dịch vụ hành chính công hiệu quả. Qua đó, đề ra các giải pháp nhằm nâng cao trách nhiệm của UBND trong việc cung cấp các loại hình dịch vụ công có chất lượng và tinh thần trách nhiệm phục vụ công dân tốt nhất của UBND và tạo sự hài lòng của người dân đối với UBND phường.

#### **6. Nội dung và kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, và tài liệu tham khảo, luận văn gồm 3 chương:

*Chương 1. Tổng quan lý luận và thực tiễn về trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân đối với công dân*

*Chương 2. Đánh giá thực trạng trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn*

*Chương 3. Giải pháp nâng cao trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn*

## **7. Tổng quan tình hình nghiên cứu**

### **7.1. Tình hình nghiên cứu ở nước ngoài**

Có rất nhiều nghiên cứu về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR), việc thực hiện CSR và kết quả hoạt động của doanh nghiệp, hay sự gắn bó và trung thành của người lao động. Có những bài viết về mối quan hệ giữa thực hiện CSR với giá trị thương hiệu và lòng trung thành của công dân. Một số nghiên cứu cụ thể như:

Mathew (2006) đã nói về tầm quan trọng của CSR trong doanh nghiệp đó là: Công ty hiểu biết như thế nào về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp; các quy định về kinh doanh; CSR thực hành đáp ứng lý thuyết – quản trị toàn cầu và mạng lưới chính sách công cộng toàn cầu.

Collier và Esteban (2007) bàn về mối quan hệ giữa CSR và cam kết của nhân viên. Nghiên cứu này của hai tác giả cho thấy rằng hiệu quả của các hoạt động CSR phụ thuộc vào mức độ tham gia của nhân viên, nhưng mức độ tham gia này lại chịu ảnh hưởng của yếu tố hoàn cảnh và nhận thức của người lao động. Hai tác giả cũng chỉ ra rằng, các doanh nghiệp, nhất là doanh nghiệp xuyên quốc gia phải chịu trách nhiệm về quy tắc ứng xử của mình đồng thời phải chịu trách nhiệm về ảnh hưởng của nó gây ra cho các bên liên quan. Chính vì vậy, CSR thực hiện có hiệu khi doanh nghiệp thúc đẩy và tạo được sự cam kết của nhân viên. Ngoài ra, doanh nghiệp cũng cần phải làm sao để bộ quy tắc đạo đức đó trở thành văn hóa của doanh nghiệp và ngấm sâu vào trái tim của mỗi thành viên trong doanh nghiệp.

Ali và cộng sự (2010) nghiên cứu mối quan hệ giữa CSR nội bộ và sự cam kết với tổ chức trong khu vực ngân hàng của Jordan dựa trên khung lý thuyết về giao tiếp xã hội. CSR nội bộ được xác định trong nghiên cứu này bao gồm: sức khỏe và an toàn nghề nghiệp, nhân quyền, đào tạo và huấn luyện, cân bằng công việc – cuộc sống, sự đa dạng tại nơi làm việc. Kết quả khảo sát hơn 300 nhân viên đang làm việc trong lĩnh vực ngân hàng ở Jordan đã cho thấy tất cả các thành tố của CSR nội bộ đều có tác động lớn và tích cực đến sự cam kết tình cảm và danh nghĩa. Như vậy, các hoạt động CSR mà các ngân hàng thực hiện là có ảnh hưởng đến thái độ và sự cam kết của nhân viên làm việc cho ngân hàng. Ngoài ra, nghiên cứu này cũng chỉ rõ các thành tố CSR nội bộ không có mối quan hệ lớn với sự cam kết lâu dài của nhân viên.

Ali và cộng sự (2012) tiếp tục nghiên cứu về mối quan hệ giữa CSR nội bộ với sự cam kết của nhân viên. Sự gắn bó của nhân viên bao gồm; sự gắn bó với tổ chức và sự gắn bó với công việc. Trong nghiên cứu này, tác giả khảo sát trên 300 nhân viên ở các ngân hàng của Jordan đều cho thấy các thành tố CSR nội bộ đều có mối quan hệ tích cực với sự gắn bó của nhân viên.

Mirvis (2012) nghiên cứu CSR tác động gì đến động lực làm việc, ý nghĩa, mục đích tồn tại của nhân viên. Trong nghiên cứu này, Mirvis đã chỉ ra cách tiếp cận mà doanh nghiệp có thể đạt được sự gắn bó của nhân viên thông qua các hoạt động CSR.

- Cách tiếp cận thứ nhất là cách tiếp cận tạo đổi, khi đó các chương trình CSR được thực hiện để đáp ứng nhu cầu của những nhân viên muốn tham gia vào những nỗ lực thực hiện CSR.

- Cách tiếp cận thứ hai là cách tiếp cận quan hệ dựa trên thỏa thuận tâm lý rằng tổ chức và các nhân viên cùng cam kết thực hiện CSR.

- Cách tiếp cận thứ ba là cách tiếp cận phát triển khi doanh nghiệp hướng đến mục tiêu thúc đẩy các nhân viên tham gia đầy đủ hơn vào các hoạt động tạo ra giá trị lớn hơn cho doanh nghiệp và xã hội.

Tziner và cộng sự (2011) nghiên cứu về mối quan hệ giữa CSR, sự cân bằng của tổ chức và sự hài lòng trong công việc.

## **7.2. Tình hình nghiên cứu ở trong nước**

Ở Việt Nam hiện nay, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đã có rất nhiều nghiên cứu. Những nghiên cứu về CSR đã được công bố trên các tạp chí, diễn đàn, các trang điện tử. Qua nghiên cứu, đánh giá đã chỉ ra những điều cần thiết của doanh nghiệp trong thực hiện CSR, những lợi ích mang lại cho doanh nghiệp khi thực hiện CSR. Dưới đây là một số nghiên cứu trong nước về CSR:

Trần Thị Minh Hòa, Nguyễn Thị Hồng Ngọc (2014) trong bài viết “Trách nhiệm xã hội trong kinh doanh khách sạn tại Việt Nam – nghiên cứu trường hợp tại khách sạn Sofitel Legend Metropole và Sofitel Plaza Hà Nội cho thấy việc thực hiện CSR trong kinh doanh khách tại Việt Nam đem lại các lợi ích như:

- Nâng cao năng lực nguồn nhân lực
- Nâng cao hiệu quả quản lý và quá trình cung ứng
- Nâng cao chất lượng và giá cả phụ vụ
- Đảm bảo tốt hiệu suất các quá trình cốt lõi
- Giảm chi phí chung trên cùng đơn vị sản phẩm phục vụ
- Gia tăng giá trị hình ảnh và danh tiếng thương hiệu
- Mở rộng mạng lưới phân phối, nâng cao hiệu suất truyền thông
- Mở rộng thị trường và gia tăng mức tăng trưởng thị phần
- Tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận
- Nâng cao vị thế tài chính

Nguyễn Đình Cung và Lưu Minh Đức (2009) trong bài viết “*Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp – CSR: một số vấn đề lý luận và yêu cầu đổi mới quản lý nhà nước đối với CSR ở Việt Nam*”. Bài viết chỉ ra những điều mà các doanh nghiệp Việt cần lưu ý khi thực hiện CSR, đó là

- Thứ nhất: Đảm bảo phát triển nhanh đi kèm tính bền vững của môi trường
- Thứ hai: Nâng cao ý thức bảo vệ quyền lợi cộng đồng và quyền lợi cho mỗi cá nhân.

- Thứ ba: Xây dựng thiết chế trung gian, đại diện như hiệp hội ... để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thứ tư: Nâng cao nhận thức về thực hiện trách nhiệm xã hội ở mỗi đơn vị, công ty để CSR ngày càng tốt hơn.

Lê Phước Hương và Lê Tiến Thuận (2017) trong bài viết “*Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp – tổng kết một số chủ đề và đề xuất hướng nghiên cứu*”. Bài viết tổng kết các nghiên cứu trước đây (135 bài khoa học) liên quan đến các chủ đề về CSR, cụ thể là thảo luận nguồn dữ liệu, các khung lý thuyết, đánh giá kết quả nghiên cứu, đo lường CSR theo các bên liên quan và đề xuất hướng nghiên cứu trong tương lai. Trong nước, CSR được quan tâm nhiều để hoàn thiện về mặt thể chế nhưng chưa đi sâu vào từng ngành nghề. Trong khi các nghiên cứu nước ngoài phân tích theo từng khía cạnh công dân, nhân viên, thương hiệu nhằm đưa ra các chiến lược kinh doanh hợp lý theo từng ngành. Nghiên cứu đề xuất tập trung vào doanh nghiệp nhỏ và vừa, bổ sung các biến trung gian, cũng như tập trung vào đối tượng công dân nhằm tối đa hóa lợi ích từ các hoạt động CSR.

Ngô Văn Hoài (2011) trong nghiên cứu “*Chính sách trách nhiệm xã hội trong doanh nghiệp ở Việt Nam*” đã nói bên cạnh những cố gắng, nỗ lực của doanh nghiệp trong thực hiện trách nhiệm xã hội thì nhà nước, các cơ quan truyền thông có vai trò hết sức quan trọng đến chiến lược thực hiện CSR.

Nguyễn Phương Mai (2011) nghiên cứu về thực hiện CSR tại công ty cổ phần may Đáp Cầu. Qua nghiên cứu đã chỉ ra CSR trong nhận thức của nhóm người lao động và nhóm quản trị đã có sự khác biệt. Công ty cổ phần may Đáp Cầu đã thực hiện tốt CSR thông qua khảo sát thực tiễn tại công ty.

Nguyễn Phương Mai (2014) trong một nghiên cứu khác về CSR cũng chỉ ra mối quan hệ thuận chiều giữa việc thực hiện CSR nội bộ với sự hài lòng trong công việc của người lao động.

Đối với các nghiên cứu trong nước về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đều chỉ ra các lợi ích liên quan đến doanh nghiệp khi doanh nghiệp

thực hiện CSR trong hoạt động kinh doanh, điều này nói lên việc thực hiện CSR trong doanh nghiệp là điều rất cần thiết.

Bên cạnh đó, tác giả cũng trích dẫn một số nghiên cứu về trách nhiệm xã hội của từng cá nhân đối với xã hội ở một số bài viết:

Nguyễn Thị Phương Mai (2016) trong bài viết “*Quan niệm của Lê Thánh Tông về trách nhiệm xã hội*” đã chỉ ra trách nhiệm xã hội đối với từng vị trí người trong xã hội. Theo đó vua, quan phải có trách nhiệm với đất nước; người dân phải có trách nhiệm với xã hội. Trách nhiệm đầu tiên và quan trọng nhất mà mọi người đều phải thực hiện là bảo vệ Tổ quốc, để đất nước được thái bình và thịnh vượng.

Nguyễn Thị Phương Mai (2015) trong bài viết “*Quan niệm của Nguyễn Trãi về trách nhiệm xã hội của người dân*”: Nguyễn Trãi cho rằng, mỗi người ở các vị thế khác nhau trong xã hội đều phải có trách nhiệm, cũng như đều được hưởng lợi từ thành quả của xã hội, nghĩa là quyền lợi phải gắn với trách nhiệm. Con người trong các mối quan hệ xã hội được ông đề cập đến là quan hệ trách nhiệm, nghĩa vụ giữa người với người từ trong gia đình đến ngoài xã hội. Tuy nhiên ông cũng chỉ ra rằng, người dân không chỉ là đối tượng hưởng quyền lợi mà người dân cũng phải có trách nhiệm nhất định đối với xã hội.

Nhóm nghiên cứu đề tài “*Tính khoa học và trách nhiệm xã hội trong hoạch định chính sách công tại Đà Nẵng*” đã cho thấy ý thức trách nhiệm xã hội và tính khoa học trong hoạch định chính sách tại thành phố Đà Nẵng là rất cao. Nghiên cứu đã đánh giá tổng thể công cuộc thực hiện chính sách công để đưa thành phố phát triển nhanh. Nhưng qua đánh giá những ưu điểm và hạn chế trong thực thi chính sách thì hoạch định chính sách ở Đà Nẵng thể hiện rõ nét trách nhiệm xã hội hơn là ưu điểm về tính khoa học. Yếu tố đồng thuận do đó được phát huy tối đa tạo các môi trường thuận lợi để các chính sách nhanh chóng đi vào cuộc sống.

Như vậy, qua những bài viết, các nghiên cứu trong và ngoài nước về



trách nhiệm xã hội chưa có công trình nào nghiên cứu cụ thể về lĩnh vực trách nhiệm xã hội của UBND đối với công dân.

## **CHƯƠNG 1**

### **TỔNG QUAN LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN ĐỐI VỚI CÔNG DÂN**

#### **1.1. Một số khái niệm liên quan**

##### ***1.1.1. Trách nhiệm***

Khái niệm “trách nhiệm” theo từ điển tiếng Việt là “Điều phải làm, phải gánh vác hoặc phải nhận lấy về mình”, hay “ được hiểu là sự ràng buộc đối với lời nói, hành vi của mình, bảo đảm làm đúng đắn nếu sai trái thì phải chịu phần hậu quả”; hoặc “ là phần việc được giao cho , phải bảo đảm làm tròn, nếu kết quả không tốt thì phải gánh chịu phần hậu quả. Và trách nhiệm là phải bảo đảm làm tròn những sự việc được giao cho. Nếu kết quả không tốt thì phải gánh chịu hậu quả”

Nguyễn Văn Thức (2008) trong bài viết về trách nhiệm xã hội và vai trò của nhà nước trong việc tổ chức và thực thi trách nhiệm xã hội. Nghiên cứu đánh giá trách nhiệm thuộc phạm trù đạo đức học và luật học, phản ánh thái độ xã hội đặc biệt và thái độ đạo đức – pháp luật của cá nhân đối với xã hội; thái độ này biểu thị sự hoàn thành nghĩa vụ đạo đức của mình và các tiêu chuẩn pháp luật. Phạm trù trách nhiệm bao quát vấn đề triết học – xã hội học về mức độ năng lực và khả năng của con người thể hiện ra với tư cách chủ thể (người làm ra) của những hành động của mình, cũng như những vấn đề cụ thể hơn. Trong chủ nghĩa Mác, vấn đề trách nhiệm mang tính lịch sử - cụ thể và được giải quyết trên cơ sở phân tích mức độ tự do hiện thực của con người trong những điều kiện lịch sử nhất định. Và trách nhiệm xã hội bao gồm 3 nội cơ bản:

- Thứ nhất, quan hệ giữa người với người cùng chung sống, hợp tác

khoan dung với nhau trong xã hội.

- Thứ hai, sự gắn bó (đoàn kết, cố kết) giữa cá nhân với cộng đồng xã hội.

- Thứ ba, trách nhiệm phải đóng góp vào sự bảo vệ và phát triển bền vững của cộng đồng và xã hội. Sự đóng góp này được thể hiện ở ba mức độ: tự nhiên, tự nguyện và nghĩa vụ.

Với quan niệm như vậy, trong xã hội bất kỳ ai cũng có trách nhiệm bởi mỗi người đều có một vị trí nhất định trong các mối quan hệ xã hội như gia đình, dòng họ, địa phương, tập thể, tổ chức chính trị - xã hội, công dân của một nước, thành viên của cộng đồng dân tộc và rộng nhất là của nhân loại... đặc biệt ở đây đó chính là các cơ quan, các công bộc của dân thì hai từ “trách nhiệm” càng cần phải được hiểu rõ.

### ***1.1.2. Trách nhiệm xã hội***

Trách nhiệm xã hội (Social Responsibility) là một lý thuyết hoặc một hệ tư tưởng đạo đức nhấn mạnh đến việc một cá nhân hoặc một tổ chức phải có nghĩa vụ hành động vì lợi ích của xã hội. Trách nhiệm xã hội là một vấn đề quan trọng của cả đạo đức cá nhân lẫn đạo đức xã hội. Xét về góc độ cá nhân, ý thức về trách nhiệm xã hội không chỉ là đức hạnh, một tiêu chuẩn của luân lý mà còn là một yếu tố cấu thành nhân cách con người; thực hiện trách nhiệm xã hội là thực hiện đạo đức của con người. Xét từ góc độ xã hội, trách nhiệm xã hội là một trong những nền tảng gắn kết các mối quan hệ xã hội, là một giá trị để đảm bảo cho quyền sống của tất cả mọi người. Ý thức về người khác, quan niệm về bản phận đối với đất nước, nghĩa vụ đối với xã hội, lòng tốt, tính vị tha, tinh thần bao dung... là những biểu hiện cụ thể của trách nhiệm xã hội.

Thực tế sự ra đời của thuật ngữ trách nhiệm xã hội (CSR) được đề cập từ đầu thế kỷ 20. Đáng chú nhất là tác giả Bowen với tác phẩm “Trách nhiệm xã hội của doanh nhân” những năm 1950 được coi là bước tiên phong trong cách tiếp cận về trách nhiệm xã hội. Bowen đã định nghĩa “nghĩa vụ của doanh nhân để theo đuổi các chính sách ra các quyết định hoặc thực hiện chuỗi các hoạt động được xã hội mong đợi xét về mục tiêu và giá trị” (trích

trong Carroll, 1979). Trong tác phẩm của mình, Bowen đã tuyên truyền và kêu gọi người quản lý tài sản không nên làm tổn hại đến quyền và lợi ích của người khác, kêu gọi sự bồi hoàn khi các doanh nghiệp làm tổn hại cho xã hội.

Từ đó đến nay, thuật ngữ trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đang được hiểu theo nhiều cách khác nhau. Một số học giả cho rằng “CSR liên quan đến những quyết định và hành động được thực hiện mà ít nhất cũng vượt trên những lợi ích kinh tế của doanh nghiệp, là những nguyên tắc điều chỉnh mối quan hệ giữa doanh nghiệp và xã hội” (Davis, 1960, Eells, Walton, 1961).

Năm 1973, Keith Davis đưa ra định nghĩa mới: “CSR là sự quan tâm và phản ứng của doanh nghiệp với các vấn đề vượt ra ngoài việc thỏa mãn những yêu cầu pháp lí, kinh tế, công nghệ”, với khái niệm này ông đã phát triển mô hình với 5 đề xuất, mô tả lý do, cách thức và nghĩa vụ mà doanh nghiệp phải tuân thủ để có các hành động bảo vệ và cải thiện sự phồn thịnh của xã hội cũng như của doanh nghiệp. Tuy nhiên mô hình này còn khá mơ hồ làm cho các doanh nghiệp khó thực hiện.

Theo Sethi (1975), “trách nhiệm xã hội hàm ý nâng hành vi của doanh nghiệp lên một mức phù hợp với các quy phạm, giá trị và kỳ vọng xã hội đang phổ biến” (Sethi S., 1975, pp. 58-64). Còn Carroll (1979) sau khi chỉ ra vai trò chủ yếu của mọi doanh nghiệp là tạo ra lợi nhuận bằng cách bán sản phẩm và dịch vụ cho xã hội khẳng định “Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp bao gồm sự mong đợi của xã hội về kinh tế, luật pháp, đạo đức và lòng từ thiện đối với các tổ chức tại một thời điểm nhất định” (Sethi S., 1975, pp. 58-64).

Theo Carroll, (2010), CSR có thể bao hàm chuẩn mực mà các bên liên quan bên trong và bên ngoài coi là đúng đắn và công bằng, hưởng ứng lại sự mong đợi của xã hội về quyền công dân hoặc bao gồm các chương trình đang hoạt động nhằm thúc đẩy phúc lợi và thiện chí của con người. và theo quan điểm tương tự, một định nghĩa được sử dụng “ một cam kết để cải thiện phúc lợi xã hội thông qua thực tiễn kinh doanh tự chủ và đóng góp từ các nguồn tài

nguyên của công ty” (Du, et al., 2010, p. 8; Kotler & Lee, 2005; Mackey, et al, 2007; McWilliams & Siegel, 2000; Waddock & Graves, 1997).

Có rất nhiều quan điểm khác nhau về trách nhiệm xã hội, trong số đó, mô hình “Kim tự tháp” của A. Carroll (1999) có tính toàn diện và được sử dụng rộng rãi nhất.



**Hình 1.1: Mô hình kim tự tháp CSR**

Theo mô hình Carroll thì trách nhiệm xã hội có 04 khía cạnh cơ bản sau:

**Một là, khía cạnh về kinh tế:** Việc doanh nghiệp kinh doanh có lợi nhuận là điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp phát triển kèm theo đó là mức trả lương cho nhân viên cũng được ổn định, tương xứng với công lao họ đóng góp cho doanh nghiệp. Chính điều này đồng nghĩa với việc doanh nghiệp sẽ có những hình thức khen thưởng cho nhân viên tạo động lực cho họ cống hiến hết mình vì doanh nghiệp, có một môi trường làm việc đầy đủ. Trong khi đó, đối với cơ quan công quyền thì trách nhiệm về kinh tế chính là việc tạo công ăn việc làm ổn định, điều kiện làm việc tốt và được nâng cao trình độ, chuyên

môn phục vụ cho chính công việc của họ.

**Hai là, khía cạnh về pháp lý:** Trong trách nhiệm xã hội thì khía cạnh pháp lý là việc doanh nghiệp phải thực hiện các Luật do Nhà nước quy định đối với các bên liên quan. Doanh nghiệp phải đảm bảo các quyền lợi hợp pháp cho nhân viên bao gồm một môi trường lao động an toàn, tạo điều kiện cho nhân viên phát triển không tiêu cực, tham nhũng, hối lộ mua chức quyền, nâng cao trách nhiệm của người thực thi công vụ, an toàn và bình đẳng, khuyến khích phát triển và ngăn chặn hành vi sai trái.

**Ba là, khía cạnh đạo đức:** Ngoài chức năng, nhiệm vụ của cơ quan công quyền là thực thi các nhiệm vụ được giao thì đối với ủy ban nhân dân khía cạnh đạo đức chính là cán bộ, công chức phải thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư trong hoạt động công vụ và phải tuân thủ các quy định về văn hóa công sở và văn hóa giao tiếp với nhân dân

**Bốn là, khía cạnh nhân văn:** Thường xuyên có sự quan tâm đến đời sống vật chất tinh thần của nhân viên, của công dân trên địa bàn bảo đảm các chế độ chính sách ưu đãi đến các đối tượng được hưởng.

Maignan và Ferrell (2004) đưa ra một khái niệm súc tích về CSR: “Một doanh nghiệp có trách nhiệm xã hội khi quyết định và hoạt động của nó nhằm tạo ra và cân bằng các lợi ích khác nhau của những cá nhân và tổ chức liên quan” (Maignan, I. and Ferrell, O.C., 2004, pp. 3-19).

Tuy nhiên trên thực tế, CSR là một phạm trù rộng và được hiểu và diễn đạt theo nhiều cách khác nhau. Năm 2003, khái niệm CSR do Nhóm phát triển kinh tế tư nhân của Ngân hàng thế giới đưa ra được chấp nhận và sử dụng rộng rãi nhất. Theo đó, “*Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR) là sự cam kết của doanh nghiệp đóng góp vào việc phát triển kinh tế bền vững, thông qua những hoạt động nhằm nâng cao chất lượng đời sống của người lao động và các thành viên gia đình họ, cho cộng đồng và toàn xã hội, theo cách có lợi cho cả doanh nghiệp cũng như phát triển chung của xã hội*”

(World Bank, 2003).

Như vậy, có thể thấy CSR là một phạm trù phức tạp và được định nghĩa theo nhiều cách khác nhau. Tuy nhiên, dù cách thể hiện hình thức diễn đạt ngôn từ có khác nhau song nội hàm phản ánh của CSR về cơ bản đều có điểm chung là bên cạnh những lợi ích phát triển riêng của từng doanh nghiệp phù hợp với pháp luật hiện hành thì đều phải gắn kết với lợi ích phát triển chung của cộng đồng xã hội.

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp phải gắn liền với vấn đề phát triển bền vững - một yêu cầu khách quan cấp thiết có tính toàn cầu của sự phát triển hiện nay. Khi cạnh tranh thương trường ngày càng khốc liệt, những yêu cầu, đòi hỏi từ công dân ngày càng cao và xã hội do đó có cái nhìn ngày càng khắt khe hơn đối với doanh nghiệp về bản phận, trách nhiệm trước cộng đồng, xã hội thì các doanh nghiệp muốn phát triển bền vững phải luôn tuân thủ không chỉ những chuẩn mực về bảo đảm sản xuất - kinh doanh phải có lợi nhuận, thậm chí siêu lợi nhuận mà cả những chuẩn mực về bảo vệ môi trường thiên nhiên, môi trường lao động, về thực hiện bình đẳng giới, an toàn lao động, quyền lợi lao động, quyền lợi đào tạo và phát triển của nhân viên, góp phần phát triển cộng đồng, bao hàm cả các hoạt động thực hiện an sinh xã hội như nhân đạo, từ thiện...

Nhìn chung, nội hàm của CSR bao gồm nhiều khía cạnh liên quan đến ứng xử của doanh nghiệp đối với các chủ thể và đối tượng có liên quan trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp, từ người sản xuất, tiếp thị, tiêu dùng đến các nhà cung ứng nguyên liệu, vật liệu tại chỗ, từ đội ngũ cán bộ, nhân viên cho đến các cổ đông của doanh nghiệp, trong đó, có cả trách nhiệm về bảo vệ tài nguyên, môi trường mà thực chất cũng là có trách nhiệm chung với lợi ích cộng đồng xã hội, bao gồm cả những hoạt động nhân đạo, từ thiện, hoạt động đóng góp cho sự phát triển chung của đất nước.

### ***1.1.3. Trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân***

Ủy ban nhân dân là cơ quan hành chính nhà nước của hệ thống hành chính Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Đây là cơ quan thi hành pháp luật

tại các cấp tỉnh, huyện và xã. Quyền hạn của Ủy ban nhân dân được quy định tại Hiến pháp Nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và Luật tổ chức chính quyền địa phương.

Ủy ban nhân dân được phân từ cấp tỉnh, huyện và xã, mỗi cấp đều thực hiện trách nhiệm xã hội của mình trong công tác điều hành và quản lý nhà nước theo đúng quy định của pháp luật. Đối với việc thực hiện trách nhiệm xã hội ở cấp tỉnh, huyện, xã đều có chung một điểm là đem lại các quyền lợi hợp pháp cho công dân, đảm bảo các yêu cầu chính đáng cũng như sự mong mỏi của công dân khi đến các cơ quan hành chính nhà nước.

#### ***1.1.4. Sự cần thiết khi thực hiện trách nhiệm xã hội trong khu vực công***

Trách nhiệm xã hội (TNXH) giờ đây không còn là vấn đề của riêng khu vực kinh doanh. Bất kỳ một tổ chức nào vận hành và có mối quan hệ tương tác với xã hội đều cần thực hiện trách nhiệm của mình đối với các bên liên quan. Khi mỗi tổ chức đều nhận thức và hoàn thành TNXH của mình thì hiệu quả hoạt động sẽ được nâng cao và mang lại lợi ích không chỉ cho tổ chức đó mà cả các bên liên quan

Đối với các tổ chức công, việc thực hiện trách nhiệm xã hội ủy ban nhân dân giúp nâng cao uy tín, sự tin tưởng của công dân đối với bộ máy chính quyền địa phương trong công tác chỉ đạo, thực hiện quyền, trách nhiệm và nghĩa vụ của mình.

Thực hiện trách nhiệm xã hội không chỉ đem lại những lợi ích đối với công dân mà còn đem lại lợi ích cho ủy ban nhân dân khi thực hiện trách nhiệm xã hội. Trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ thì chức năng điều hành bộ máy chính quyền của ủy ban nhân dân là đảm bảo các dịch vụ công được thực hiện theo đúng quy định đồng thời đáp ứng sự mong mỏi của người dân khi đến làm việc. Việc thực hiện trách nhiệm xã hội hiệu quả là góp phần đảm bảo công tác an sinh xã hội trên địa bàn tạo uy tín, sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước.

## ***1.2. Các tiêu chí đánh giá trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân đối với công dân***

Ủy ban nhân dân bao hàm các yếu tố như: việc thực hiện phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng – an ninh, cung ứng các dịch vụ hành chính công ... đảm bảo thực thi có hiệu quả. Việc đánh giá trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân cũng cần có những tiêu chí nhất định. Và xác định hệ thống tiêu chí là luận cứ khoa học bảo đảm cho việc đánh giá được khách quan và đúng đắn. Hơn nữa Ủy ban nhân dân bao gồm các bộ phận có nhiệm vụ và quyền hạn khác nhau đòi hỏi các tiêu chí đánh giá không thể giống nhau. Trong luận văn này, tác giả đề cập đến một số tiêu chí đánh giá việc thực hiện trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân phường. Cơ sở để xây dựng các tiêu chí đánh giá TNXH của UBND được tham khảo từ Bộ tiêu chuẩn ISO26000, ISO9001 và bộ chỉ số đo lường sự hài lòng của công dân SIPAS.

Tháng 11/2010 Tiêu chuẩn quốc tế ISO:26000 đã được ban hành và được áp dụng trên phạm vi toàn quốc ở 80 quốc gia và trên 20 ngôn ngữ và là một trong những hướng dẫn mà Ủy ban Châu Âu xây dựng thành chiến lược trách nhiệm xã hội. Theo ISO26000 để thực hiện trách nhiệm xã hội hiệu quả, đối với Ủy ban nhân dân là cơ quan hành chính nhà nước nơi thường xuyên và trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc theo thủ tục hành chính với công dân cần nắm rõ các quy định trong đó là vấn đề về trách nhiệm từ thiện, trách nhiệm giải trình và thực hiện công tác từ thiện nhân đạo. Bên cạnh đó cần đảm bảo các hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công sao cho hiệu quả và đem lại sự hài lòng cho người dân.

Đối với các thủ tục hành chính, 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. Thay thế ISO 9001: 2000 là ISO 9001:2008 đã hỗ trợ tích cực cho cải cách hành chính nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý Nhà nước thông qua nâng cao chất lượng công việc (xem xét, giải quyết kịp thời đầy đủ, không gây phiền hà, không để tồn đọng yêu cầu chính đáng, phù hợp với các chế định của công dân) và nâng cao tính chất phục vụ (có tinh thần trách nhiệm, quan tâm đến lợi ích của công dân, có văn hóa trong cư xử...) 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).

Ngoài ra, chỉ số SIPAS (*đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*) đã được Bộ nội vụ ban hành áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước có cung ứng dịch vụ hành chính công cho công dân và tổ chức.

Như vậy, hệ thống tiêu chí đánh giá trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân phải phản ánh được các yếu tố: Việc thực thi trách nhiệm của cán bộ, công chức; chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công; Đảm bảo công tác xã hội từ thiện; sự hài lòng của công dân.

### **1.2.1. Tiêu chí về trách nhiệm của cán bộ, công chức UBND**

Công vụ là một loại hoạt động nhân danh quyền lực nhà nước, nói đến công vụ là nói đến trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc thực hiện quyền và nghĩa vụ nhằm phục vụ người dân và xã hội. Đội ngũ cán bộ, công chức phường có vai trò quan trọng trong xây dựng và hoàn thiện bộ máy chính quyền cơ sở, trong hoạt động thi hành công vụ. Hiệu lực, hiệu quả bộ

máy chính quyền cấp phường (xã) nói riêng và hệ thống chính trị nói chung quyết định bởi phẩm chất, năng lực và hiệu quả công tác của đội ngũ cán bộ, công chức phường (xã). Đội ngũ cán bộ, công chức có nhiệm vụ tổ chức thực hiện pháp luật trong cuộc sống, quản lý nhà nước trên các lĩnh vực của đời sống xã hội. Theo Lênin hiệu quả của bộ máy phụ thuộc rất nhiều vào việc lựa chọn đội ngũ cán bộ, công chức. Đội ngũ công chức cần phải thể hiện vai trò của mình thông qua làm việc một cách cụ thể, trung thực và giải quyết nhiệm vụ chuyên môn một cách khẩn trương, nhanh chóng. Tuyệt đối không được để xảy ra tình trạng giải quyết công việc tắc trách, không đến nơi đến chốn mà phải tổ chức làm việc nhanh chóng, hiệu quả, chính xác mọi yêu cầu chính đáng của nhân dân.

Theo từ điển Luật học thì “trách nhiệm của cán bộ, công chức nhà nước phải hành động phải hành động phù hợp với quy định của pháp luật, lựa chọn phương án hành động tối ưu và hợp lý nhất, báo cáo kết quả hoạt động và gánh chịu những hậu quả do không thực hiện hay thực hiện không đúng nghĩa vụ của mình”

Ngoài ra, công chức là người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị còn phải thực hiện các nghĩa vụ: chỉ đạo tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao và chịu trách nhiệm về kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị; kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn việc thi hành công vụ của cán bộ, công chức. tổ chức thực hiện các biện pháp phòng chống quan liêu, tham nhũng, thực hành tiết kiệm chống lãng phí; tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về dân chủ cơ sở, văn hóa công sở trong cơ quan, tổ chức; kịp thời xử lý nghiêm minh cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý có hành vi vi phạm pháp luật, có thái độ quan liêu, hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà cho công dân.

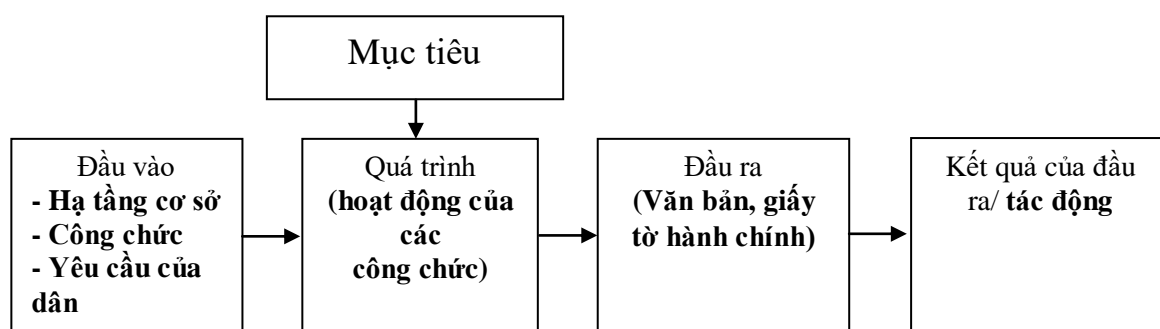
### ***1.2.2. Tiêu chí về trách nhiệm cung ứng dịch vụ hành chính công***

Trách nhiệm của UBND đối với công dân còn được thể hiện cụ thể trong các hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công. Thuật ngữ dịch vụ công (public

service) được sử dụng rộng rãi ở các nước phát triển từ những năm 1980, song mới được sử dụng ở nước ta trong những năm gần đây. Có nhiều quan niệm khác nhau về dịch vụ công, song có thể hiểu “Dịch vụ công là hoạt động phục vụ các nhu cầu chung thiết yếu, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân do các cơ quan nhà nước thực hiện hoặc ủy nhiệm cho các tổ chức phi nhà nước”. Có thể nói, dịch vụ công bao gồm dịch vụ hành chính công và dịch vụ công cộng. Dịch vụ hành chính công liên quan đến việc phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân và phục vụ hoạt động quản lý nhà nước.

Trong những năm qua, Nhà nước ta đã quan tâm nhiều đến việc 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 hành chính theo hướng đơn giản, công khai và thuận tiện cho người dân.

Theo tác giả Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa dựa vào phương pháp tiếp cận theo quá trình, thì hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công ở bất kỳ cơ quan hành chính nào được khái quát như sau:



**Sơ đồ 1.1: Quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công**

(Nguồn: Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa)

Nhóm tiêu chí về trách nhiệm cung ứng dịch vụ hành chính công phản ánh các yếu tố: mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra, kết quả của đầu ra.

- Tiêu chí về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước: Mỗi cơ quan đều có những mục tiêu cụ thể để góp phần 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 đã được pháp luật quy 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 công dân tốt hơn. Mục tiêu phục vụ theo nhu cầu công dân thường được thể hiện trong chính sách chất lượng của cơ quan hành chính nhà nước khi áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

- Tiêu chí 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, trang thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác ...; đặc biệt là trang thiết bị tại phòng tiếp dân – nơi công dân tiếp xúc với cơ quan công quyền thông qua các công chức hành chính; Nếu phòng tiếp dân rộng rãi được trang bị đầy đủ các yếu tố như: ánh sáng, màu sắc, kiểm soát tiếng ồn, nhiệt độ, độ ẩm 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 tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ này.

+ Nhân sự hành chính thể hiện tính quyết định trong dịch vụ hành chính công. Yêu cầu đối với công chức làm dịch vụ chính là phải biết lắng nghe, phải có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc, có thái độ thân thiện. Tối kỵ thái độ thờ ơ, lãnh đạm máy móc, nóng nảy, thiếu tôn trọng người dân.

+ Yêu cầu của công dân (công dân và tổ chức) chính là sự mong đợi của người dân đối với những dịch vụ mà họ cần thụ hưởng. Yêu cầu của công dân tuy thuộc về chính người dân nhưng việc thực 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). Nếu như bộ hồ sơ gồm nhiều 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 thỏa mãn nhu cầu của mình. Như vậy yêu cầu về hồ sơ hành chính cũng là tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công.

- Tiêu chí về giải quyết công việc cho công dân: Đối với đội ngũ cán bộ, công chức trong việc giải quyết những nhu cầu của dân phải được diễn ra một cách dân chủ, minh bạch, công khai về thông tin; cách ứng xử lịch thiệp và đồng cảm với công dân; tin cậy và sẵn sàng phục vụ, sự hài lòng trong công việc của nhân viên, sự hài lòng của công dân...

Dân chủ và công bằng là việc công 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; công dân có được đối xử công bằng trong quá trình giải quyết công việc hay không; Công khai, minh bạch về thông tin là việc công 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 các yêu cầu, mong đợi của người 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 người dân khi giao tiếp, giải quyết công việc; cư xử thân thiện thể hiện cách ứng xử của công chức đối với công dân tạo mối quan hệ gần gũi với công dân; thời gian giải quyết công việc có đúng với quy định hay không.

+ Tiêu chí phản ánh yếu tố đầu ra của dịch vụ hành chính: Đầu ra của dịch vụ hành chính là kết quả giải quyết các yêu cầu của công dân và tổ chức, thể hiện bằng những văn bản, giấy tờ hành chính mà công dân nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước. Trong đó, việc đánh giá cần xem xét ở các khía cạnh:

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

Thứ hai: Thời gian giải quyết công việc trong bao lâu. Điều này thuộc

trách nhiệm của cả cơ quan ban hành quy trình, thủ tục hành chính và cơ quan giải quyết công việc hành chính.

Thứ ba: Những văn bản, giấy tờ hành chính giải quyết cho công dân có chính xác hay không, nếu thiếu chính xác sẽ gây phiền toái cho công dân khi sử dụng những giấy tờ đó.

- Tiêu chí đánh giá kết quả đầu ra: Kết quả đầu ra thể hiện ở hai tiêu chí:

+ Thứ nhất: có đạt được mục tiêu của quản lý hay không. Tiêu chí 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.

+ Thứ hai, 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 là tiền của có được một loại giấy tờ hành chính nào đó do cơ quan hành chính nhà nước cấp nhưng sau đó không dùng đến thì đó là một việc không có ý nghĩa.

Có thể nói sự hài lòng của người dân là “thước đo” trung thực nhất, chính xác nhất để đánh giá trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân. Mọi hoạt động của Ủy ban nhân dân trong đó nói đến là việc phục vụ, giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân cần đảm bảo đơn giản, nhanh gọn, người dân được tiếp cận thông tin rõ ràng, minh bạch, biết làm gì, ở đâu, gặp ai, tiến hành những công đoạn nào. Sự hài lòng của người dân còn cho ta thấy thái độ phục vụ của cán bộ, công chức có nhiệt tình, thân thiện và trách nhiệm hay không.

### ***1.2.3. Tiêu chí về trách nhiệm bảo đảm công tác an sinh xã hội và từ thiện***

Bên cạnh các trách nhiệm mà UBND phải đáp ứng với công dân đến sử dụng dịch vụ công tại trụ sở ủy ban, khi mở rộng phạm vi ảnh hưởng thì công dân ở đây còn bao gồm người dân sống trên địa bàn UBND hoạt động. Do vậy, ngoài nhiệm vụ là phát triển kinh tế địa phương thì Ủy ban nhân dân cần quan tâm đến đời sống văn hóa tinh thần của người dân. Nói như vậy thì các hoạt động thể hiện trách nhiệm của UBND còn bao gồm tăng cường sự đoàn kết, dân chủ trong cộng đồng dân cư; thúc đẩy xây dựng nếp sống văn hóa, giữ gìn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc, thực hiện các hoạt động nhân đạo từ thiện (xây dựng nhà nhân ái, giúp đỡ hộ nghèo và người có hoàn cảnh

khó khăn...), tham gia hỗ trợ phát triển cộng đồng.. Việc thực hiện các hoạt động này chính là thể hiện TNXH của UBND đối với cộng đồng dân cư.

Như vậy, trên cơ sở tham khảo các nguồn tiêu chuẩn và quy định về TNXH, tác giả lựa chọn các tiêu chí đánh giá TNXH của UBND đối với công dân như trong bảng 1.1 dưới đây.

**Bảng 1.1: Các tiêu chí đánh giá trách nhiệm xã hội của UBND đối với công dân**

STT	Mã hóa	Nội dung
<b>Nhóm tiêu chí A: Trách nhiệm thực thi công vụ của công chức UBND</b>		
1	A1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự
2	A2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức
3	A3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức
4	A4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo
5	A5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu
6	A6	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc
<b>Nhóm tiêu chí B: Trách nhiệm cung ứng dịch vụ công</b>		
7	B1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại trụ sở UBND có đủ chỗ
8	B2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND đầy đủ
9	B3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND hiện đại
10	B4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND dễ sử dụng
11	B5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ

12	B6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, chính xác
13	B7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định
14	B8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định
15	B9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định
16	B10	Trụ sở UBND có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức
17	B11	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị
18	B12	Trụ sở UBND tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà
19	B13	Trụ sở UBND thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà
20	B14	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định ( <i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i> )
21	B15	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ
22	B16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác
<b>Nhóm tiêu chí C: Trách nhiệm an sinh xã hội và từ thiện</b>		
23	C1	UBND tham gia hỗ trợ phát triển cộng đồng (liên kết giáo dục cộng đồng, tham gia cải thiện điều kiện sinh hoạt các khu sinh hoạt chung của cộng đồng...)
24	C2	UBND thực hiện các hoạt động từ thiện (xây nhà tình nghĩa, ủng hộ bảo lụt...)
25	C3	UBND thúc đẩy việc giữ gìn nếp sống văn minh, gia đình văn hóa
26	C4	UBND tôn trọng người dân tuân theo các giá trị văn hóa dân tộc và địa phương

(Nguồn: ISO26000, SIPAS)



### **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc thực hiện trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân**

#### ***1.3.1. Nhân tố khách quan***

*1.3.1.1. Các chính sách của Đảng và Nhà nước, Chính phủ về nâng cao trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân các cấp đối với công dân.*

Thực hiện trách nhiệm xã hội tại các cơ quan hành chính nhà nước đến nay chưa có hướng dẫn cụ thể mà chỉ áp dụng một phần ISO 26000 (trách nhiệm xã hội doanh nghiệp), ISO 9001:2008 (hệ thống đo lường chất lượng) và chỉ số SIPAS (Đo lường sự hài lòng của cá nhân và tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước). Do vậy, đối với Ủy ban nhân dân, trách nhiệm xã hội chính là đem đến sự hài lòng của người dân và tổ chức khi thực hiện các dịch vụ hành chính công đồng thời tích cực trong các hoạt động vì an sinh xã hội trên địa bàn.

#### ***1.3.1.2. Điều kiện hạ tầng cơ sở***

Hiện nay, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công đáp ứng các yêu cầu trong phục vụ công dân và tổ chức đến giao dịch, việc trang bị cơ sở vật chất tại các cơ quan hành chính nhà nước đã được quan tâm và đầu tư nhiều. Ngoài ra, để phục vụ tốt hơn nữa tại các cơ quan hành chính nhà nước việc áp dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc được nhanh gọn, hiệu quả, đúng thủ tục. Đặc biệt hiện nay, các cơ quan hành chính nhà nước đang dần áp dụng “dịch vụ hành chính công – một cửa điện tử” được xây dựng nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính một cách nhanh chóng tại một địa điểm truy cập duy nhất. Người dân có thể thông qua mạng Internet kiểm tra, giám sát về tình trạng giải quyết hồ sơ. Hệ thống cung cấp một nền tảng ứng dụng để từng bước cho phép các cơ quan hành chính nhà nước phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng một cách xuyên suốt, nhất quán theo tinh thần “một cửa liên thông”. Có 04 mức độ dịch vụ công:

Mức độ 1: Là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

Mức độ 2: 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 (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp qua đường bưu điện đến người sử dụng.

### ***1.3.2. Nhân tố chủ quan***

#### ***1.3.2.1. Nhận thức của người đứng đầu***

Theo tác giả Bùi Thị Ngọc Mai Trách nhiệm xã hội của người đứng đầu CQHCNN được hiểu là sự cam kết ứng xử của người đứng đầu CQHCNN phù hợp với lợi ích của xã hội trong các hoạt động liên quan đến lợi ích của xã hội, của người dân. Trách nhiệm xã hội hướng đến mục tiêu lớn nhất là lợi ích của người dân, của xã hội, vì sự phát triển bền vững, tốt đẹp của xã hội.

Hoạt động của hệ thống CQHCNN là nhân tố sống còn trong việc tạo ra, duy trì, điều hành, hiện thực hóa các chính sách của nhà nước, là thiết chế mang lại tự do và hạnh phúc cho người dân. Với chức năng quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công, các CQHCNN có trách nhiệm ra các quyết định có ý nghĩa với cả cộng đồng, cung cấp những dịch vụ đem lại lợi ích cho tất cả nhân dân. 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. Do đó, tôn trọng và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân là sứ mệnh của các CQHCNN. Và đại diện cho CQHCNN chính là người đứng đầu CQHCNN có vai trò quan trọng nhất đối với mọi hoạt động của CQHCNN

Để thực hiện tốt trách nhiệm xã hội, nguyên tắc cơ bản dẫn dắt hành vi của người đứng đầu CQHCNN là coi các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong xã hội là “công dân”. Người đứng đầu CQHCNN được coi là thực hiện tốt trách nhiệm xã hội khi cả trong nhận thức, thái độ và hành vi của họ luôn đặt lợi ích của xã hội, của người dân lên trên hết. Người đứng đầu CQHCNN có trách nhiệm xã hội thì “Việc gì có lợi cho dân thì phải hết sức làm; việc gì có hại cho dân thì phải hết sức tránh”.

Đối với người đứng đầu CQHCNN, việc thực hiện trách nhiệm thể hiện chủ yếu qua các quyết sách, chính sách. Do đó, để đảm bảo trách nhiệm xã hội, người đứng đầu CQHCNN cần coi con người là trung tâm trong các thiết kế chính sách, đồng nghĩa với các chính sách phải đặt nhu cầu, lợi ích của người dân lên trên hết. Điều này đòi hỏi những người đứng đầu CQHCNN, các CQHCNN phải có đủ năng lực, nhanh nhạy trước những thay đổi, nắm bắt kịp thời nhu cầu, ý kiến của người dân, doanh nghiệp và ban hành chính sách trên cơ sở quyền lợi của người dân, chứ không phải từ yêu cầu của chính quyền, lấy yêu cầu của người dân, cộng đồng và doanh nghiệp làm cơ sở cho những quyết sách của Nhà nước. Tiêu chí đánh giá việc thực hiện trách nhiệm xã hội của người đứng đầu CQHCNN là sự hài lòng, sự tin tưởng và tôn trọng của xã hội, của người dân đối với các chính sách và các dịch vụ công mà CQHCNN có trách nhiệm ban hành và cung cấp. Đối với cán bộ, công chức nói chung và người đứng đầu CQHCNN nói riêng, “muốn làm tròn bổn phận “công bộc” của dân thì phải làm thế nào để dân tin, dân phục, dân yêu”. Nếu so sánh sự hài lòng, niềm tin, sự tôn trọng của người dân đối với các CQHCNN của hai địa phương hoặc hai quốc gia sẽ có thể đưa ra một kết luận về việc thực hiện trách nhiệm xã hội của những người đứng đầu các

CQHCNN đó. Ở nơi nào người dân mất lòng tin vào hệ thống các CQHCNN, không hài lòng với hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ công của CQHCNN, điều đó đồng nghĩa với việc các CQHCNN mà đại diện là người đứng đầu CQHCNN chưa thực hiện tốt trách nhiệm xã hội. Khi đó, chế tài của trách nhiệm xã hội sẽ là sự mất lòng tin, thiếu tôn trọng, bất hợp tác, sự lên án của người dân, của xã hội đối với người đứng đầu CQHCNN. Trách nhiệm xã hội có điểm tương đồng với trách nhiệm đạo đức ở chỗ biện pháp xử lý được áp dụng thường là sự phê phán, sự lên án của dư luận xã hội. Giống như đạo đức, trách nhiệm xã hội điều chỉnh hành vi của người đứng đầu CQHCNN chủ yếu bằng sự tự giác, tự nguyện, bằng lương tâm, bằng ý thức bổn phận của người đứng đầu CQHCNN. Họ thực hiện trách nhiệm với sự thúc đẩy nội tâm từ bên trong, làm nhiều hơn, vượt lên trên những gì pháp luật quy định.

#### *1.3.2.2. Nhận thức của cán bộ, công chức*

Luật cán bộ, công chức năm 2008 quy định cán bộ, công chức có nghĩa vụ “Tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ nhân dân; liên hệ chặt chẽ với nhân dân, lắng nghe ý kiến và chịu sự giám sát của nhân dân” (khoản 2, khoản 3 Điều 8), khi giao tiếp với nhân dân “Cán bộ, công chức phải gần gũi với nhân dân; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc; cán bộ, công chức không được hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà cho nhân dân khi thi hành công vụ” (Điều 17). Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ đặt ra mục tiêu bảo đảm thực hiện trên thực tế quyền dân chủ của nhân dân, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân, đồng thời đề ra nhiệm vụ bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCNN đạt mức trên 80% vào năm 2020. Như vậy, các văn bản pháp luật hiện hành đã quy định trách nhiệm xã hội của cán bộ, công chức nói chung và người đứng đầu CQHCNN nói riêng đối với các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG THỰC HIỆN TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM SƠN ĐỐI VỚI CÔNG DÂN TRÊN ĐỊA BÀN

#### **2.1. Khái quát về phường Nam Sơn, quận Kiến An**

##### ***2.1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên***

Phường Nam Sơn nằm ở sườn phía Nam dải đồi Thiên Văn – Cự Viên, phía Bắc giáp phường Bắc Sơn, phía Tây giáp phường Trần Thành Ngọ, phía Nam giáp phường Văn Đẩu, phía Đông giáp phường Quán Trữ, Đồng Hòa (Kiến An) và phường Đa Phúc (quận Dương Kinh); diện tích tự nhiên là 367,81ha, trong đó đất dân cư đô thị 62,30ha = 16,9%, đất nông nghiệp 177,50ha = 48,20%, đất lâm nghiệp 34,7ha = 9,4%, đất chuyên dùng 93,31ha = 25,5%; dân số , gồm 3179 hộ với 11.842 nhân khẩu. Đường Trần Nhân Tông là trục đường chính, giao thông huyết mạch của phường nối từ ngã 5 Kiến An vào trung tâm thành phố (1.7km)

##### ***2.1.2. Đặc điểm về chỉ tiêu kinh tế - xã hội phường Nam Sơn, quận Kiến An***

Những năm qua, phường Nam Sơn thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội trong xu thế chung thế giới và đất nước có nhiều khó khăn, thách thức, kinh tế suy thoái, chậm phục hồi; chính trị, xã hội tiềm ẩn nhiều nguy cơ bất ổn. Kinh tế vĩ mô trong nước chưa ổn định, lạm phát cao, thiên tai, dịch bệnh diễn biến phức tạp đã ảnh hưởng lớn đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân. Đặc biệt Nam Sơn là phường còn rất nhiều diện tích nông nghiệp, tình hình thời tiết, dịch bệnh diễn biến bất thường gây nhiều thiệt hại cho sản xuất nông nghiệp, thủy sản; giao thương kém phát triển; doanh nghiệp sản xuất kinh doanh khó khăn ảnh hưởng trực tiếp đến việc làm và thu nhập của nhân dân, công tác đấu giá quyền sử dụng đất ngày càng khó

khăn, thị trường bất động sản trầm lắng gây ảnh hưởng lớn đến việc thu ngân sách trên địa bàn. Tình hình an ninh chính trị còn tiềm ẩn nhiều diễn biến phức tạp. Song được sự lãnh đạo, chỉ đạo của Quận ủy, HĐND, UBND quận, cùng với sự nỗ lực của Đảng bộ, quân và dân phường Nam Sơn đã từng bước khắc phục, tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ sản xuất kinh doanh, triển khai đồng bộ công tác đảm bảo an sinh xã hội, quyết tâm thực hiện khá toàn diện các nhiệm vụ, chỉ tiêu kinh tế - xã hội nhiệm kỳ 2013-2017. Cụ thể:

Tốc độ tăng trưởng kinh tế bình quân giai đoạn 2013 - 2017 đạt 9%, (ngợi quyết đại hội 10-13%) đạt mức tăng trưởng bình quân chung của phường. Cơ cấu kinh tế chuyển dịch theo hướng tích cực. Cơ cấu kinh tế năm 2014 thực hiện là: Nông, lâm, thủy sản 4,03%; công nghiệp, xây dựng 2,59%; du lịch, dịch vụ 3,38%; năm 2015 thực hiện : Nông, lâm, thủy sản 38%; công nghiệp, xây dựng 2,77%; du lịch, dịch vụ 3,23%; GDP bình quân đầu người đến năm 2015 đạt 1,26 triệu đồng/người/năm; ước thực hiện đến năm 2017 là 2,8 triệu đồng/người/năm.

- *Lĩnh vực công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và xây dựng*: Tốc độ tăng trưởng đạt giai đoạn 2013 - 2017 là 12,35% chủ yếu nằm ở khu vực kinh tế cá thể, quy mô nhỏ. Bước đầu hình thành các khu sản xuất công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp tập trung tại địa bàn một số tổ dân phố: Kha lâm 1, Kha lâm 3, Kha lâm 4,...góp phần tạo việc làm, thu nhập ổn định cho một bộ phận lao động và tăng dần tỷ trọng công nghiệp trong cơ cấu nền kinh tế. Giá trị sản xuất công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp năm 2016 đạt 3,94 tỷ đồng, ước năm 2017 đạt 4,42 tỷ đồng, tăng 49,28% so với năm 2013. Phường đã tăng cường công tác quản lý trong đầu tư, xây dựng và cấp phép xây dựng trên địa bàn phường. Phường đã đẩy mạnh việc thu hút đầu tư phát triển hạ tầng các cụm, khu công nghiệp sản xuất tập trung, tuy nhiên hiện tại còn gặp rất nhiều khó khăn do nguồn vốn, hạ tầng kỹ thuật chưa đáp ứng yêu cầu.

- *Thương mại dịch vụ*, có bước tăng trưởng khá, giai đoạn 2013 - 2017 bình quân đạt 13,02%, chủ yếu nằm ở khu vực kinh tế cá thể, quy mô nhỏ. Năm 2017 trên địa bàn phường có 18 doanh nghiệp nhỏ, 7 cơ sở cá thể. Hoạt động của các doanh nghiệp và các hộ kinh doanh cá thể từng bước đáp ứng được yêu cầu sản xuất và phục vụ đời sống nhân dân. Công tác quản lý thị trường, kiểm tra chất lượng hàng hoá và vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm được quan tâm chỉ đạo thực hiện thường xuyên.

- *Tài chính, ngân sách*, tổng thu ngân sách giai đoạn 2011-2015 đạt cao, vượt chỉ tiêu kế hoạch quận giao năm 2011 tổng thu NSNN thực hiện 169.909 ngàn đồng. Năm 2015, tổng thu ngân sách NSNN thực hiện 531.597 ngàn đồng, đạt 104,22% KH và bằng 312,87% so với năm 2011. Tổng chi ngân sách năm 2017 thực hiện là 4.437 tỷ đồng, gấp 3 lần so 2012. Chi đầu tư xây dựng cơ bản giai đoạn 2011 - 2016 đã được quan tâm đầu tư cho các dự án trọng điểm. Năm 2017, thu ngân sách trên địa bàn ước đạt 5,363 tỷ đồng, tổng vốn XDCB

- *Công tác quản lý đất đai và bảo vệ tài nguyên môi trường*: phường đã trình quận phê duyệt quy hoạch sử dụng đất đến năm 2020, kế hoạch sử dụng đất giai đoạn 2012 -2016. Chỉ đạo thực hiện công tác cấp giấy quyền sử dụng đất ở. Đến nay, đã cấp được 318 giấy, đạt tỷ lệ 87,5% KH. Tăng cường công tác quản lý đất đai trên địa bàn phường; tiến hành thanh tra, kiểm tra, khắc phục những hạn chế, tồn tại về quản lý đất đai; lập 18 hồ sơ cho thuê 7,7 ha đất triển khai dự án đầu tư phát triển sản xuất; lập hồ sơ đấu giá QSD đất. Thực hiện Kế hoạch số 7076/KH-UBND, ngày 22/10/2012 của UBND thành phố, đã chỉ đạo rà soát, thống kê các quỹ đất trên địa bàn; đề xuất quận, thành phố phương án xử lý những tồn tại, vướng mắc. Về giải phóng mặt bằng, tổng diện tích đất thu hồi 402,3 m<sup>2</sup>, tổng kinh phí bồi thường 5,817 tỷ đồng, số hộ được bồi thường hỗ trợ 179 hộ; tập trung vào các dự án trọng điểm trên địa bàn phường bước đầu đưa vào hoạt động có hiệu quả.

- Về huy động nguồn lực đầu tư phát triển: Tổng vốn đầu tư toàn xã hội trên địa bàn năm 201, đạt 1.176 triệu đồng, tăng 1,21 lần so với năm 2013. Trong đó, mức đầu tư *khu vực Nhà nước* ước đạt 212,5 triệu đồng, tăng 1,21 lần; *khu vực doanh nghiệp* là 5.829 triệu đồng, tăng 1,85 lần; *khu vực dân cư* là 911,4 triệu đồng, tăng 1,19 lần so với năm 2013. UBND quận đã phê duyệt đầu tư 18 công trình trên địa bàn phường. Đã ưu tiên bố trí nguồn vốn sự nghiệp cho các chương trình, mục tiêu, đầu tư XDCB. Giai đoạn (2012-2016) các công trình do UBND quận làm chủ đầu tư: Gồm 8 công trình, mức đầu tư 1.055,3 tỷ đồng, giá trị hoàn thành 15,755 tỷ đồng, giá trị thanh toán các dự án 4,055 tỷ đồng.

*Giáo dục và đào tạo*, đã có những bước tiến bộ tích cực; đến năm 2017 được quận và thành phố công nhận là một trong những đơn vị đứng đầu khối phường. Quy mô giáo dục các bậc học, cấp trường lớp được củng cố và giữ vững, chất lượng giáo dục từng bước được nâng lên; tỷ lệ hoàn thành chương trình tiểu học là 100%; tỷ lệ tốt nghiệp THCS đạt 99,8%; tỷ lệ tốt nghiệp THPT đạt bình quân 96,5%; tỷ lệ học sinh thi đỗ vào các trường đại học, cao đẳng đạt 37%. Số lượng giáo viên học sinh đạt danh hiệu giỏi các cấp tăng mạnh. Công tác phổ cập giáo dục mầm non, tiểu học mức độ 3, phổ cập giáo dục trung học và nghề được duy trì và giữ vững. Cơ sở vật chất, trang thiết bị trường học được đầu tư theo hướng hiện đại, đáp ứng yêu cầu phát triển giáo dục toàn diện hiện nay. Xây dựng được 1 trường chuẩn Quốc gia, nâng tổng số trường đạt chuẩn Quốc gia của phường là 2 trường (tăng 1 trường so với năm 2011), đạt 41% tổng số trường trên toàn phường. Tỷ lệ trẻ suy dinh dưỡng còn 5,2% (bình quân chung của quận 7,8%)

*Văn hóa, thể thao, du lịch*, phường đã chỉ đạo, làm tốt việc thu hút nguồn xã hội hóa. Việc thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (khoá VIII) “về xây dựng và phát triển nền văn hoá Việt Nam tiên tiến đậm đà bản sắc văn hoá dân tộc” trên địa bàn phường đã thực sự đi vào cuộc sống. Việc thực hiện Chỉ



thị 13 của Ban thường vụ quận ủy, Quyết định 493/QĐ-UBND của UBND quận về thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang và tổ chức lễ hội tạo chuyển biến tích cực trên địa bàn phường. Cơ sở vật chất và các nguồn lực đầu tư phát triển văn hoá được tăng cường, các thiết chế văn hoá được củng cố, từng bước thực hiện tốt xã hội hoá về văn hoá. Triển khai thực hiện và hoàn thành giai đoạn I, II dự án công trình nhà thi đấu đa năng. Quản lý, khai thác có hiệu quả các di tích lịch sử văn hóa đảm bảo yếu tố bảo tồn và kết hợp khai thác các hoạt động du lịch, dịch vụ sinh thái, tâm linh. Từng bước đầu tư bằng nguồn ngân sách và khuyến khích các tổ chức cá nhân đầu tư, nâng cấp hệ thống giao thông, các cơ sở vật chất phục vụ phát triển du lịch sinh thái như: Khu đồi Thiên Văn. Hàng năm, thu hút hàng vạn lượt khách tham quan; một số lễ hội văn hóa ẩm thực được tổ chức vào sau dịp tết cổ truyền. Phong trào thể dục thể thao quần chúng tiếp tục được duy trì và phát triển; thể thao thành tích cao đạt kết quả tích cực. Nhiều phong trào, cuộc vận động đi vào chiều sâu, có sức lan toả, nhất là phong trào “Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa mới ở khu dân cư”. Tổ chức triển khai thực hiện Nghị quyết Trung ương 9 (khoá XI) về “Xây dựng và phát triển văn hoá, con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước”. Đến nay, 100% số tổ dân phố trên địa bàn phường (9/9) được phát động xây dựng tổ dân phố văn hoá và đã được các cấp công nhận.

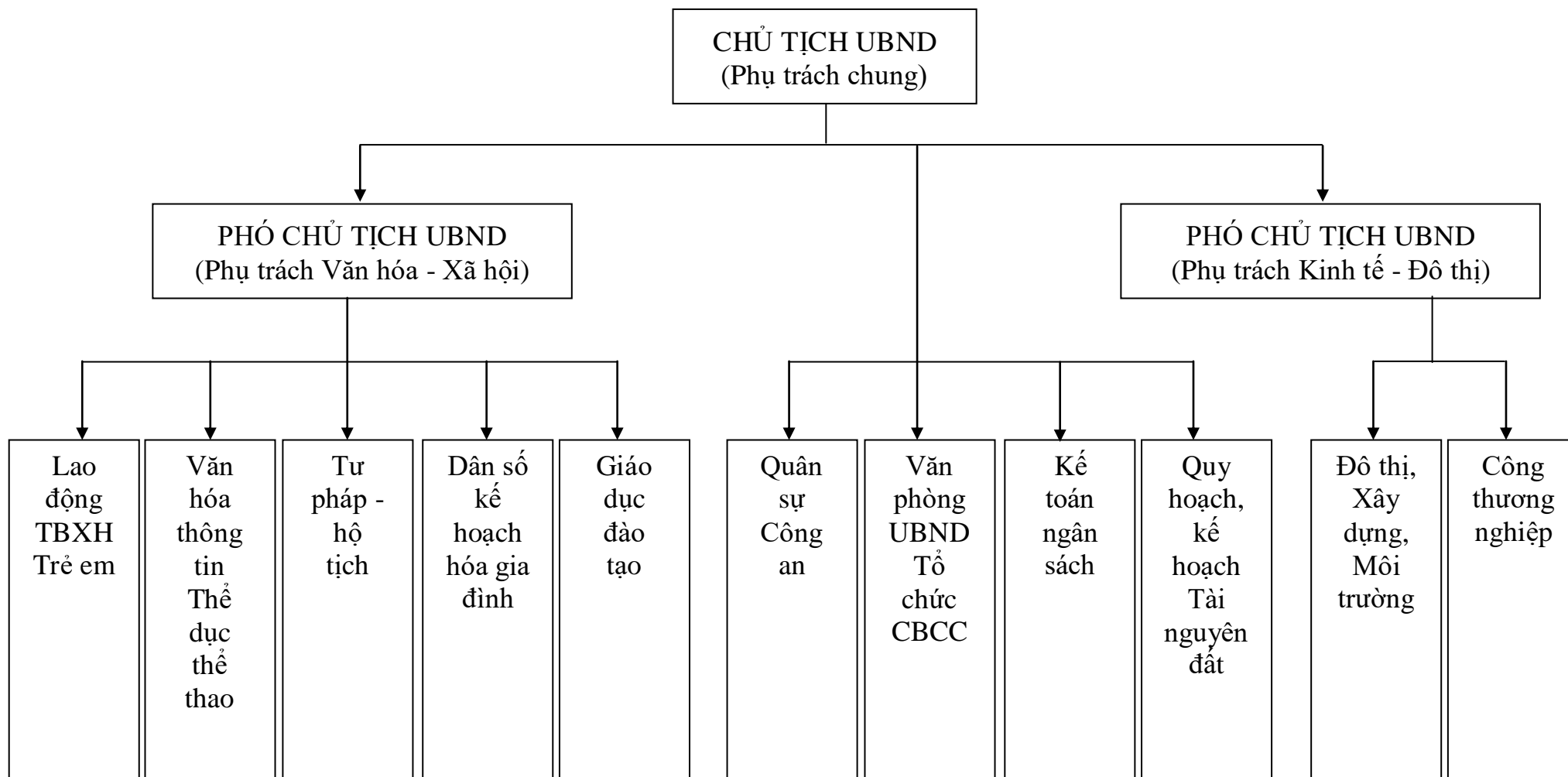
*Về thực hiện chính sách xã hội, giải quyết việc làm và đảm bảo an sinh xã hội:* Thực hiện tốt việc tu sửa, xây mới nhà ở cho trên 80 gia đình chính sách, người có công, người nghèo, người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, với số tiền trên 1,2 tỷ đồng. Hoàn thành chương trình xóa nhà tạm cho hộ nghèo, với nguồn kinh phí của Trung ương là 1,8 tỷ đồng; nguồn địa phương là 6,4 tỷ đồng. Tỷ lệ hộ nghèo toàn phường giảm từ 10,88% năm 2011, xuống còn 3,86% năm 2015; ước 2017 là 2,23%) tập trung triển khai thực hiện Đề án đào tạo nghề cho lao động đến năm 2020. Qua 5 năm, đã đào tạo nghề cho 1.500 lao

động ; tỷ lệ lao động được bố trí việc làm sau đào tạo đạt 70%. Tỷ lệ người trong độ tuổi lao động của phường được đào tạo nghề chiếm 39%.

Những năm qua, từ phường đến cơ sở đã huy động được từ các nguồn lực với số tiền hàng tỷ đồng để hỗ trợ xây dựng nhà đại đoàn kết, nhà nhân ái, nhà khăn quàng đỏ, mái ấm tình thương... và hỗ trợ nhiều hộ nghèo, gia đình chính sách gặp khó khăn.

Những thành tựu kinh tế - xã hội của phường Nam Sơn, quận Kiến An đạt được trong giai đoạn vừa qua có sự đóng góp rất lớn của công tác quản lý, điều hành chính quyền địa phương trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình. Việc đề ra và tổ chức thực hiện cơ chế quản lý, điều hành hợp lý trong từng giai đoạn đã góp phần giải phóng sức sản xuất của mọi thành phần kinh tế, phát huy nội lực và thu hút nguồn lực bên ngoài để phát triển sản xuất kinh doanh. Việc tập trung đầu tư đúng mức cho các lĩnh vực quan trọng nhằm phát huy thế mạnh của quận đã tạo đà cho sản xuất phát triển, tạo ra sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế hợp lý, giải quyết công ăn việc làm, đảm bảo công bằng xã hội, giữ gìn an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội.

**2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy chính quyền phường Nam Sơn, quận Kiến An**



Chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn:

- Văn phòng HĐND và UBND: Tham mưu tổng hợp cho UBND về: Hoạt động của UBND; tham mưu cho Chủ tịch UBND về chỉ đạo, điều hành của Chủ tịch UBND; cung cấp thông tin phục vụ quản lý và hoạt động của UBND và các cơ quan nhà nước ở địa phương; bảo đảm cơ sở vật chất, kỹ thuật cho hoạt động của UBND; trực tiếp quản lý và chỉ đạo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, chuyển hồ sơ đến các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường giải quyết và nhận kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức;

- Tư pháp- Hộ tịch: Tham mưu giúp UBND tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của UBND trong lĩnh vực tư pháp và hộ tịch trên địa bàn theo quy định của pháp luật; Phổ biến, giáo dục pháp luật; kiểm tra, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND; tham gia công tác thi hành án dân sự trên địa bàn; Thực hiện nhiệm vụ công tác tư pháp hộ tịch, chứng thực, chứng nhận và theo dõi về quốc tịch trên địa bàn phường; chủ trì, phối hợp với công chức khác thực hiện công tác hòa giải ở cơ sở.

- Tài chính – kế toán: Tham mưu giúp UBND phường tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn trong lĩnh vực tài chính, kế toán trên địa bàn; xây dựng dự toán thu, chi ngân sách phường; kiểm tra và tổ chức các hoạt động tài chính ngân sách theo hướng dẫn của cấp trên; quyết toán ngân sách phường...

- Quân sự: Tham mưu cho Đảng ủy, UBND lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành thực hiện nhiệm vụ quốc phòng, quân sự ở địa phương; đăng ký, quản lý công dân nam trong độ tuổi sẵn sàng nhập ngũ; tổ chức huấn luyện, giáo dục chính trị, pháp luật cho dân quân; tổ chức đăng ký và bảo vệ, sử dụng vũ khí trang bị của lực lượng dân quân; tổ chức thực hiện kế hoạch hậu cần kỹ thuật tại chỗ, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ quốc phòng, quân sự địa phương.

- Địa chính – xây dựng: Tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của UBND phường trong các lĩnh vực: đất đai, tài nguyên, môi trường, xây dựng, đô thị, giao thông, nông nghiệp; giám sát về kỹ thuật các công trình xây dựng thuộc

thẩm quyền của UBND; phối hợp với các công chức khác về thực hiện các thủ tục hành chính trong việc tiếp nhận hồ sơ và thẩm tra để xác nhận nguồn gốc đất; cấp phép cải tạo, xây dựng các công trình và nhà ở trên địa bàn.

- Văn hóa – thể thao: Giúp UBND trong việc thông tin, tuyên truyền giáo dục về đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước, tình hình kinh tế - chính trị địa phương; tổ chức các hoạt động thể dục thể thao, văn hóa văn nghệ quần chúng, các câu lạc bộ, lễ hội truyền thống, bảo vệ các di tích văn hóa lịch sử; xây dựng nếp sống văn minh, gia đình văn hóa; thực hiện thông tin truyền thông về tình hình kinh tế- xã hội ở địa phương.

- Lao động, thương binh và xã hội: Tham mưu giúp UBND tổ chức thực hiện nhiệm vụ của UBND trong lĩnh vực thương binh, xã hội, y tế, giáo dục theo quy định của pháp luật.

- Quản lý đô thị: Tuyên truyền vận động nhắc nhở nhân dân chấp hành tốt các quy định của pháp luật về trật tự đô thị; không lấn chiếm vỉa hè lòng đường; phát hiện, kiến nghị cơ quan chuyên môn xử lý các hành vi xâm phạm các công trình hạ tầng kỹ thuật đô thị.

#### ***2.1.4. Cung cấp các dịch vụ hành chính công tại UBND phường Nam Sơn***

Căn cứ Nghị định 23/2015/NĐ-CP về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch; Quyết định 3071/QĐ-CT ngày 31/12/2014; quyết định 802/Q-CT ngày 20/4/2015; quyết định số 814/QĐ-CT ngày 20/4/2015 ; quyết định 453/QĐ-UBND ngày 26/02/2015 ; quyết định số 701/QĐ-UBND ngày 03/4/2015 ; quyết định 1168/QĐ-UBND ngày 29/5/2015 ; quyết định 1167/QĐ-CT ngày 29/5/2015 ;quyết định 1274/QĐ-CT ngày 10/6/2015 ; Quyết định số 340/QĐ-UBND ngày 06/02/2015 ; quyết định số 1164/QĐ-CT ngày 29/5/2015 ; quyết định số 507/QĐ-UBND ngày 05/3/2015 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng về việc công bố thủ tục hành chính trong các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Hải Phòng; thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp; thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng, danh mục thủ tục hành chính áp dụng của phường Nam Sơn tổng cộng là 114 thủ tục, với 11 lĩnh vực

**Bảng 2.1: Các lĩnh vực hành chính công được thực hiện  
tại UBND phường Nam Sơn**

Stt	Lĩnh vực	Số TTHC
1	Lĩnh vực tư pháp	41
2	Lĩnh vực tài nguyên môi trường	01
3	Lĩnh vực văn hóa thể thao và du lịch	03
4	Lĩnh vực nội vụ	15
5	Lĩnh vực Lao động thương binh và xã hội	20
6	Lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn	07
7	Lĩnh vực thanh tra	05
8	Lĩnh vực công thương	01
9	Lĩnh vực giao thông vận tải	12
10	Lĩnh vực giáo dục	06
11	Lĩnh vực y tế	03

*(Nguồn: Văn phòng HĐND-UBND phường Nam Sơn)*

## **2.2.Đánh giá việc thực hiện trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn**

### **2.2.1. Giới thiệu về phương pháp đánh giá**

Để có thông tin đánh giá việc thực hiện TNXH của UBND phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn, tác giả đã thực hiện một cuộc điều tra khảo sát công dân đến giao dịch tại trụ sở UBND phường Nam Sơn. Phiếu khảo sát được xây dựng dựa trên các tiêu chí đánh giá TNXH của UBND đã trình bày trong chương 1. Phiếu khảo sát bao gồm 2 phần. Phần 1 là các câu hỏi thông tin chung về công dân như giới tính, độ tuổi, số lần đến giao dịch tại trụ sở UBND phường Nam Sơn. Phần 2 là câu hỏi về các yếu tố TNXH của

UBND bao gồm 26 tiêu chí theo 3 nhóm: Nhóm A: trách nhiệm thực hiện công vụ của công chức, Nhóm B: trách nhiệm cung ứng dịch vụ công, và nhóm C: trách nhiệm an sinh xã hội và từ thiện. Thang đo Likert 5 bậc được dùng để đánh giá 26 tiêu chí với mức độ cụ thể: 1 = Hoàn toàn không đồng ý; 2 = Không đồng ý, 3 = Trung lập/phân vân, 4 = Đồng ý, 5 = Hoàn toàn đồng ý.

Tác giả đã khảo sát ngẫu nhiên 150 người dân đến giao dịch tại bộ phận “một cửa” trong khoảng thời gian từ ngày 15/7/2018 đến ngày 15/9/2018. Số phiếu điều tra phát ra là 150 phiếu, số phiếu thu về và hợp lệ là 128 phiếu, tương đương với tỷ lệ 85 %. Mẫu phiếu điều tra được trình bày ở Phụ lục 01.

### **2.2.2. Kết quả đánh giá**

#### **2.2.2.1. Về trách nhiệm thực thi công vụ của công chức**

Các tiêu chí đánh giá trách nhiệm thực thi công vụ của công chức bao gồm từ A1 đến A6. Bảng 2.1 dưới đây sẽ cho thấy rõ hơn mức độ người dân đánh giá về trách nhiệm của công chức

**Bảng 2.1: Kết quả đánh giá về trách nhiệm thực thi công vụ của công chức UBND phường Nam Sơn**

<b>Mã hóa</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Tỷ lệ công dân hài lòng (%)</b>	<b>Giá trị trung bình</b>
A1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	66.3	4.46
A2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	63.4	4.56
A3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	65.1	4.72
A4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	61.7	4.12
A5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	60.2	3.68
A6	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	62.4	4.15
	Trung bình chung		4.24

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Theo kết quả khảo sát người dân, thì các tiêu chí tại bảng 2.1 phản ánh rằng CBCC tại UBND phường đã thực thi rất trách nhiệm trong tiếp đón công dân và tổ chức như: thái độ lịch sự khi tiếp nhận hồ sơ, có trách nhiệm với hồ sơ, trả lời đầy đủ các ý kiến của công dân và hướng dẫn công dân thực hiện các thủ tục hành chính đúng theo quy định. Tiêu chí A1 có tỷ lệ hài lòng của công dân đối với CBCC khi đến UBND là cao nhất 66.3% . Thái độ lịch sự, niềm nở trong đón tiếp công dân được thể hiện trong phiếu khảo sát. Tiêu chí này được đưa lên đầu tiên trong danh mục khảo sát nhằm đánh giá thực tế và khách quan thái độ của CBCC khi tiếp đón công dân. Giá trị trung bình của tiêu chí A1 cũng cao so với tiêu chí khác là 4.46. Ngoài ra việc CBCC có lắng nghe các ý kiến của công dân hay không được đánh giá tại điểm trung bình là 4.56. Và công chức trả lời cũng như giải thích mọi vấn đề thắc mắc của công dân được đánh giá với số điểm cao nhất là 4.72. Cả hai tiêu chí A2 và A3 được thể hiện trong phiếu khảo sát là đúng và sát. Hiện nay tại UBND phường Nam Sơn, đối với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được người dân đánh giá nhiệt tình, chuyên môn vững vàng và có trách nhiệm. So với các năm trước thì tình trạng CBCC trả lời hay hướng dẫn qua loa hoặc có trường hợp còn sai sót đã không còn.

Đối với tiêu chí A4 và A5, mức đánh giá điểm trung bình cho mỗi tiêu chí đã đạt, tuy nhiên lại thấp hơn so với các tiêu chí khác. Việc CBCC hướng dẫn công dân trong kê khai hồ sơ được đánh giá tận tình, chu đáo với số điểm trung bình là 4.12. Song để hướng dẫn công dân dễ hiểu về các vấn đề liên quan đến thủ tục hồ sơ lại là vấn đề khác, nhất là những trường hợp người cao tuổi đến làm hồ sơ liên quan đến các vấn đề về xã hội và chính sách được hưởng. Ở tiêu chí A5, điểm trung bình chỉ đạt 3.68 cho thấy đây là điểm được đánh giá thấp nhất. Về điều này có thể do một phần kỹ năng về hướng dẫn thủ tục hành chính của CBCC còn có mặt hạn chế, một phần do có thời điểm việc tiếp công dân nhiều trong ngày nhất là ở bộ phận chính sách gây mệt mỏi dẫn đến công dân khi đến giao dịch mất nhiều thời gian, chất lượng dịch vụ cũng



vì vậy mà đạt thấp.

Ngoài ra, tình trạng, một số người thuộc diện “quen biết” nên thường được ưu tiên giải quyết công việc trước, vẫn còn tồn tại mặc dù không phổ biến. Tình trạng này ảnh hưởng đến việc chất lượng UBND phường cung cấp dịch vụ công, vì vậy UBND cũng cần phải có những biện pháp tích cực nhằm cải thiện tình trạng này.

Như vậy, nhóm tiêu chí “ về trách nhiệm thực thi công vụ của công chức” thì các tiêu chí có có điểm trung bình chung là 4.24. Đây là số điểm trung bình chung được đánh giá gần như bằng đều ở các chỉ tiêu. Công dân và tổ chức đến liên hệ đều có sự hài lòng đối với CBCC từ phục vụ cho đến giải quyết các thủ tục hồ sơ.

Hiện nay, thực hiện theo Nghị quyết số 06/2012/NQ-HĐND của Hội đồng nhân dân thành phố về đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2012-2015, định hướng 2020, UBND phường nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức phường có đủ năng lực về phẩm chất chính trị, đạo đức, chuyên môn theo quy định, đủ khả năng trong thi hành công vụ. 100% cán bộ, công chức đạt chuẩn theo quy định về chuyên môn và lý luận chính trị.

Các CBCC đều có trình độ đại học, được đào tạo chuyên môn vững vàng. Tuy nhiên, cán bộ thuộc Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đa phần là phụ nữ, trong năm có 02 trường hợp nghỉ sinh, dẫn đến việc sắp xếp công việc gặp không ít khó khăn. Đây là những mặt còn hạn chế cần UBND phường có giải pháp để khắc phục.

#### *2.2.2.2. Về trách nhiệm cung ứng dịch vụ công*

Việc đánh giá trách nhiệm cung ứng dịch vụ công của UBND được đánh giá từ tiêu chí B1 đến B16.

**Bảng 2.2: Trách nhiệm cung ứng dịch vụ công của UBND phường Nam Sơn**

<b>Mã hóa</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Tỷ lệ công dân hài lòng</b>	<b>Giá trị trung bình</b>
B1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại trụ sở UBND có đủ chỗ	65.6	4.57
B2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND đầy đủ	62.5	4.36
B3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND hiện đại	60.8	4.02
B4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND dễ sử dụng	63.4	4.38
B5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	66.3	4.56
B6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, chính xác	68.1	4.61
B7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp Là đúng quy định	61.7	4.16
B8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	62.5	4.27
B9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	57.3	3.57
B10	Trụ sở UBND có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	67.2	4.59
B11	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	64.8	4.42

B12	Trụ sở UBND tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	61.5	4.16
B13	Trụ sở UBND thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	60.3	4.05
B14	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định( <i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i> )	62.4	4.28
B15	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	64.1	4.45
B16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	63.5	4.37
	Trung bình chung		4.3

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Theo kết quả khảo sát thì mức đánh giá của công dân về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ của UBND phường cơ bản là hài lòng. Tiêu chí từ B1 đến B4 có mức điểm trung bình khá cao, tỷ lệ hài lòng của công dân từ 60.8% – 65.6% cho thấy cơ sở vật chất tại UBND phường được đảm bảo đáp ứng yêu cầu cần thiết tại bộ phận một cửa. Năm 2009, trụ sở UBND phường được đầu tư nâng cấp đặc biệt đối với bộ phận một cửa được trang bị cơ sở vật chất cần thiết phục vụ công dân, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Trên thực tế, bộ phận một cửa phường Nam Sơn được trang bị khá đầy đủ cơ sở vật chất và trang thiết bị cơ bản phục vụ cho việc thực thi nhiệm vụ, như: Bố trí quạt máy, nước uống, ghế ngồi chờ, bàn, viết, hòm thư góp ý, kệ công khai các TTHC, văn bản pháp

luật liên quan, giá để báo chí, hệ thống máy tính (01 máy vi tính/công chức) kết nối internet được trang bị phần mềm quản lý hồ sơ hành chính. Tiêu chí được đánh giá cao nhất là B1 – cung cấp đầy đủ chỗ ngồi cho công dân khi đến giao dịch điểm trung bình là 4.57. Tuy nhiên, về trang thiết bị hiện đại mức đánh giá chỉ đạt số điểm là 4.02 thấp nhất trong các tiêu chí đánh giá về cơ sở vật chất, trang thiết bị. Hiện nay tại UBND phường Nam Sơn do kinh phí còn hạn hẹp nên chưa trang bị hệ thống phân phối số thứ tự, bảng điều khiển thể hiện số thứ tự, gọi số tự động điều này ảnh hưởng một phần đến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính khi theo dõi thứ tự người dân đến giao dịch tại UBND phường.

Kết quả khảo sát về tiêu chí “thủ tục hành chính niêm yết công khai, đầy đủ và chính xác được người dân đánh giá cao đạt mức điểm trung bình là 4.56 và 4.61. Đây là hai mức điểm cao trong nhóm tiêu chí “trách nhiệm cung ứng dịch vụ công của UBND phường”, cho thấy người dân tham gia khảo sát đánh giá rất cao tiêu chí về công khai các thủ tục hành chính. Hiện nay, tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường đều được niêm yết, công khai rõ ràng, cụ thể về trình tự, thủ tục, thành phần, số lượng hồ sơ, thời gian giải quyết, phí và lệ phí đối với từng loại TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân nghiên cứu, thực hiện giao dịch. Tiêu chí mức lệ phí và thành phần hồ sơ đạt số điểm 4.16 và 4.27 cho thấy người dân và tổ chức rất hài lòng khi đến giao dịch tại UBND phường Nam Sơn. UBND phường thực hiện theo đúng Thông tư 226/TT-BTC ngày 11/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí chứng thực, không để xảy ra việc thu sai.

Tuy nhiên, về tiêu chí B9 “thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn” lại bị đánh giá số điểm thấp nhất, số điểm trung bình là 3.57 điểm, tỷ lệ hài lòng của công dân cũng thấp là 57.3%. Kết quả đánh giá này phản ánh đúng thực tế tình trạng trễ hẹn trong trả hồ sơ của UBND phường. Năm 2016, tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông là 14.563 thủ tục hồ sơ trong đó, số hồ sơ đã giải quyết là 14.538 hồ sơ và số

hồ sơ còn phải chờ bổ sung giải quyết là 25 hồ sơ về lĩnh vực tài nguyên môi trường (chủ yếu về lĩnh vực đất đai). Trong năm 2017, số hồ sơ UBND giải quyết là 8066 hồ sơ, số hồ sơ chưa giải quyết chờ bổ sung giải quyết là 04 hồ sơ, trong đó 02 hồ sơ về lĩnh vực tài nguyên và môi trường, 02 hồ sơ về thanh tra. Có thể nhận thấy sau 01 năm, công tác giải quyết các thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông đã đạt khởi sắc, tỷ lệ hồ sơ chậm, chưa giải quyết triệt để giảm rất nhiều.

Kết quả khảo sát các tiêu chí từ B10 đến B13 có thể nhận thấy UBND phường Nam Sơn luôn chú trọng, đề cao sự tham gia góp ý của công dân và tổ chức khi đến giao dịch tại UBND phường với mức điểm trung bình cao nhất là 4.59 và thấp nhất là 4.05. Hiện nay, UBND phường đã xây dựng 01 hòm thư góp ý kiến, những ý kiến của công dân đều được UBND phường trả lời từ 3-7 ngày theo Quy chế tiếp công dân mà UBND phường đã xây dựng. Năm 2012, năm đầu tiên xây dựng hòm thư góp ý được đặt ngay ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ; năm 2013 nhận được 02 ý kiến của công dân về lĩnh vực đất đai. UBND phường đã tiếp thu và có thông báo kết quả giải quyết đến công dân. Tuy nhiên, dễ nhận thấy điểm trung bình tại tiêu chí B12 đạt 4.16, B13 đạt 4.05 điểm thấp so với các tiêu chí khác. Điều này chứng tỏ việc UBND chưa kịp thời xử lý, kết quả thông báo các ý kiến góp ý, phản ánh của công dân còn chậm; việc tích cực xử lý còn hạn chế.

Qua khảo sát số điểm trung bình các tiêu chí B14, B15 và B16 được đánh giá khá cao. Điều này cho thấy sự hài lòng của người dân khi đến giao dịch tại UBND phường bắt đầu từ việc giải quyết hồ sơ có theo đúng quy trình niêm yết, thành phần hồ sơ hợp lý, quy định thủ tục hành chính công phù hợp cho đến khi công dân được trả kết quả. Hiện nay, cùng với nỗ lực cải cách hành chính của quận Kiến An, UBND phường Nam Sơn có những bước tiến đáng kể trong việc rút ngắn các thủ tục, quy trình giải quyết dịch vụ. Có thể nói đây là một kết quả rất đáng mừng khi cả 3 tiêu chí có tỷ lệ hài lòng công dân cao. Điểm trung bình chung của tiêu chí này là 4.3 đều cho thấy kết quả này phản ánh sự ghi nhận, hài lòng của người dân với những nỗ lực cải cách thủ tục hành chính của chính quyền phường Nam Sơn, cần

phải được tiếp tục duy trì và phát huy.

Nhìn chung những người tham gia khảo sát đều thể hiện sự hài lòng của mình về chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND phường Nam Sơn. Với kết quả khảo sát thu được, có thể kết luận rằng chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND phường có nhiều điểm ưu việt đem lại sự hài lòng cho người nhưng vẫn còn tồn tại những yếu tố chưa khả quan mà UBND phường cần xem xét và cải thiện.

### 2.2.2.3. Về trách nhiệm an sinh xã hội và từ thiện

Nhóm tiêu chí “ trách nhiệm an sinh xã hội và từ thiện” được đánh giá ở các tiêu chí từ C1 đến C4.

**Bảng 2.3: Trách nhiệm an sinh xã hội và từ thiện của UBND phường Nam Sơn**

Mã hóa	Tiêu chí	Tỷ lệ công dân hài lòng (%)	Giá trị trung bình
C1	UBND tham gia hỗ trợ phát triển cộng đồng (liên kết giáo dục cộng đồng, tham gia cải thiện điều kiện sinh hoạt các khu sinh hoạt chung của cộng đồng...)	70.5	4.73
C2	UBND thực hiện các hoạt động từ thiện (xây nhà tình nghĩa, ủng hộ bảo lụt...)	71.2	4.78
C3	UBND thúc đẩy việc giữ gìn nếp sống văn minh, gia đình văn hóa	69.4	4.68
C4	UBND tôn trọng người dân tuân theo các giá trị văn hóa dân tộc và địa phương	68.7	4.62
	Trung bình chung		4.7

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Kết quả khảo sát tại nhóm tiêu chí “ trách nhiệm về an sinh xã hội và từ

thiện” gồm 4 tiêu chí được đánh giá cao thể hiện ở điểm số trung bình tại mỗi tiêu chí. Tiêu chí C1, việc tham gia phát triển cộng đồng là một trong những nhiệm vụ chính trị tại địa phương. UBND phường đã thành lập Trung tâm học tập cộng đồng phường Nam Sơn vào năm 2004 với nhiệm vụ xóa mù chữ, tiếp tục giáo dục sau khi biết chữ, củng cố chất lượng phổ cập giáo dục, tổ chức tuyên truyền, tập huấn, phổ biến kiến thức, nâng cao nhận thức cải thiện chất lượng cuộc sống của nhân dân trong cộng đồng. Đến nay trên toàn phường 9/9 tổ dân phố đều có nhà văn hóa nơi tổ chức các hoạt động văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao ... cho nhân dân. UBND phường xây dựng 01 nhà văn hóa thể thao nơi tổ chức các hoạt động lớn của phường. Với tiêu chí này, số điểm trung bình đạt 4.73 là số điểm rất cao, nói lên sự hài lòng của người dân đối với UBND trong công tác xã hội, đảm bảo về hoạt động tinh thần cho nhân dân.

Tại tiêu chí C2, kết quả khảo sát tại tiêu chí này là cao nhất với số điểm trung bình là 4.78. Qua khảo sát đánh giá rất khách quan về công tác an sinh xã hội trên địa bàn phường rất phấn khởi. Hàng năm theo phát động phong trào “Ngày vì người nghèo” của cấp trên, UBND phường đã tổ chức vận động trong toàn dân chung tay quyên góp, ủng hộ người nghèo. Trong giai đoạn 2013 – 2017, đã sửa chữa và xây mới cho 32 gia đình hộ nghèo và cận nghèo, đặc biệt là tổ chức trao quà cho các gia đình trong dịp lễ, tết với số tiền lên đến hàng tỷ đồng. Công tác xóa đói giảm nghèo tại địa phương được UBND phường hết sức quan tâm là nhiệm vụ chính trị quan trọng góp phần ổn định chính trị và phát triển kinh tế. UBND phường thường xuyên phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác vận động, tổ chức các hoạt động ý nghĩa vì cuộc sống cộng đồng. Nhất là quan tâm đến các gia đình chính sách, thương bệnh binh, trẻ em mồ côi, người tàn tật, người già neo đơn.. và các đối tượng xã hội khác. Với tiêu chí này, trong những năm qua UBND phường đã thực hiện rất trách nhiệm với mục đích nâng cao chất lượng cuộc sống, tiến

tới công bằng xã hội.

Để xây dựng một cộng đồng dân cư phát triển cần phải có các phong trào, các cuộc vận động trong nhân dân cùng chung tay xây dựng gia đình, tổ dân phố và xã hội tốt đẹp. Phong trào “*Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa*” đã được phát động hàng năm khơi dậy phong trào thi đua từ gia đình, làng xã đến các ngành nhằm bảo tồn các giá trị văn hóa truyền thống của dân tộc. Đối với tiêu chí C3, điểm số trung bình là 4.68 cho thấy việc UBND phường trong công tác chỉ đạo và phối hợp với UBMTTQ tổ chức các hoạt động nhằm nâng cao ý thức cộng đồng, bảo tồn giá trị văn hóa dân tộc được đánh giá cao. Đối với tiêu chí này, vào ngày 18/11 hàng năm, các tổ dân phố đều phân khởi tổ chức Ngày hội đại đoàn kết toàn dân tộc, biểu dương gương tốt, việc tốt, gia đình văn hóa, tổ dân phố văn hóa, nâng cao đời sống tinh thần, vật chất của người dân. Qua kết quả khảo sát đã phản ánh sự hài lòng của người dân đối với tiêu chí này là khá cao.

Ở tiêu chí C4, kết quả khảo sát tại tiêu chí này phản ánh sự tôn trọng của UBND đối với người dân trong việc tuân theo các giá trị văn hóa dân tộc có số điểm trung bình là 4.62. Hiện nay trên địa bàn phường có 03 chùa, 01 đình và 01 đền. Đối với người dân địa phương nhìn chung đều có tín ngưỡng về Phật giáo. Việc tổ chức các lễ hội hàng năm thu hút người dân địa phương tham gia rất đông. Đây là nét văn hóa truyền thống của địa phương được duy trì và bảo tồn dưới sự quản lý của UBND phường. Bên cạnh đó, UBND phường tuyên truyền đến người dân địa phương không tham gia vào các đạo mà chưa được nhà nước cho phép hoạt động. Công tác văn hóa tín ngưỡng luôn là vấn đề nhạy cảm nên được UBND phường hết sức quan tâm. Với tiêu chí là, số điểm trung bình lại thấp nhất so với các tiêu chí còn lại, điều này cho thấy UBND cần tăng cường quan tâm hơn nữa về các hoạt động liên quan đến văn hóa.

Từ nhóm tiêu chí này, nhận thấy dù rằng điểm trung bình của nhóm so



với các nhóm khác là cao nhất nhưng đây là tiêu chí đánh giá về các hoạt động của UBND liên quan đến cộng đồng vì vậy với số điểm này UBND cần tiếp tục xem xét, quan tâm trong thời gian tới.

Như đã trình bày ở chương 1, mục tiêu của tác giả đánh giá trách nhiệm xã hội của UBND trong hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công đối với công dân trên địa bàn phường Nam Sơn, quận Kiến An, thành phố Hải Phòng. Tuy nhiên hiện chưa có bộ tiêu chí nào phản ánh một cách toàn diện chất lượng dịch vụ hành chính công của cơ quan quản lý nhà nước. Vì vậy, tác giả dựa vào tiêu chí đo lường sự hài lòng của công dân đã được trình bày trên để đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại UBND phường Nam Sơn.

### **2.3. Đánh giá chung về thực hiện trách nhiệm xã hội của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn**

#### ***2.3.1. Những ưu điểm***

Trách nhiệm xã hội của UBND là hiệu quả trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công đem đến sự hài lòng của công dân, tổ chức khi đến giao dịch công việc. Với số điểm rất cao từ 3 nhóm tiêu chí “ trách nhiệm thực thi công vụ của công chức”, “ trách nhiệm cung ứng dịch vụ công”, “ trách nhiệm an sinh xã hội và từ thiện” cho thấy người dân đánh giá rất tốt về thái độ phục vụ của UBND phường.

Về nhóm tiêu chí A1, trách nhiệm thực thi công vụ của công chức, đây là nhân tố nhận được sự hài lòng tốt nhất của công dân trong quá trình làm việc. Điều đáng mừng chính là sự tận tình, chu đáo trong giải quyết công việc của CBCC tạo sự tin cậy trong công dân. CBCC được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, thành thạo trong công việc. Các thủ tục hành chính đảm bảo đúng quy trình, công khai, minh bạch và được giải quyết nhanh gọn không gây phiền hà, kéo dài thời gian như trước đây. Đối với quận Kiến An nói chung và UBND phường Nam Sơn nói riêng với nỗ lực cải cách hành chính trong những năm qua đã được được kết quả đáng khích lệ. Điều này cần

được duy trì và phát huy trong thời gian tới.

Về nhóm tiêu chí B2, cho thấy người dân hài lòng với với cơ sở vật chất hiện có của UBND phường Nam Sơn khá khang trang và đầy đủ, với thiết bị tương đối hiện đại, cần thiết phục vụ cho việc thực thi nhiệm vụ của CBCC phường. Về không gian, khung cảnh tại UBND phường Nam Sơn rộng rãi, thoáng mát, được xây dựng khuôn viên cây xanh bao quanh trụ sở; tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ rộng, từng bộ phận được bố trí rất hợp lý. Sự hài hòa trong cách sắp xếp vị trí của từng bộ phận giúp cho người dân khi đến giao dịch được dễ dàng và thuận lợi hơn.

Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và tiếp nhận các ý kiến của người dân của UBND phường được người dân phản ánh tích cực. UBND phường chỉ đạo CBCC thực hiện trách nhiệm trả lời các ý kiến góp ý của người dân nhanh nhất, có thể trả lời trực tiếp hoặc trả lời bằng văn bản. Sự hài lòng của dân còn thể hiện là UBND phường làm tốt hướng dẫn, giải quyết các TTHC nhanh gọn, hiệu quả giảm tình trạng hồ sơ để lại, hay người dân phải đi lại nhiều lần. Đây được cho là sự cố gắng của UBND trong nỗ lực cải cách hành chính.

Hiện nay, UBND phường Nam Sơn ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết các thủ tục hành chính là áp dụng hiệu quả “dịch vụ hành chính công – một cửa điện tử” nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính một cách nhanh chóng tại một địa điểm truy cập duy nhất. Người dân có thể thông qua mạng Internet kiểm tra, giám sát về tình trạng giải quyết hồ sơ. Hiện tại, UBND phường đang áp dụng mức độ 3:

Nhóm tiêu chí C3 phản ánh sự hài lòng của người dân là rất cao. Việc thực hiện công tác an sinh xã hội và xã hội từ thiện đã được UBND phường duy trì nhiều năm nay. Công tác tuyên truyền đến nhân dân về nhóm tiêu chí này cũng được UBND phường quan tâm chú trọng. Đây được coi là hoạt

động không chỉ của riêng ai hay tổ chức, cơ quan nào mà là của toàn xã hội. Chính vì vậy, để người dân thấy rõ được tầm quan trọng của công tác này, UBND phường đã tích cực bằng các hoạt động cụ thể như xây nhà tình nghĩa, quan tâm đến các đối tượng chính sách, trẻ em tàn tật... để cộng đồng cùng chung tay xây dựng một xã hội tốt đẹp hơn; Gắn kết tình làng nghĩa xóm, quan tâm giúp đỡ nhau và cùng nhau phát triển. Đời sống vật chất tinh thần của người dân được nâng lên cũng là góp phần xây dựng địa phương ổn định về chính trị, phát triển về kinh tế.

### ***2.3.2. Những điểm hạn chế***

Bên cạnh những mặt tích cực, ta có thể thấy dịch vụ hành chính công tại UBND phường Nam Sơn vẫn còn những hạn chế cần có hướng khắc phục đó là chỉ tiêu “thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn”. Thông thường, thủ tục hồ sơ chưa được giải quyết trong ngày thì công chức bộ phận đó sẽ có giấy hẹn người dân. Tuy nhiên, vấn đề giải quyết lại chậm và không đúng thời gian đã hẹn, thủ tục bị kéo dài ảnh hưởng đến chất lượng cung ứng dịch vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Phần lớn hồ sơ trả chậm so với thời gian quy định chủ yếu trong lĩnh vực đất đai đây vốn là lĩnh vực nhạy cảm và có rất nhiều bất cập trong công tác xử lý hồ sơ. Có nhiều yếu tố dẫn đến tình trạng này như thiếu thông tin hoặc thông tin không chính xác, sai sót trong hồ sơ, do lịch sử cũ để lại, đất có tranh chấp...Nhất là công dân đến liên hệ đăng ký quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất.

Ngoài ra, đối với CBCC thường xuyên tiếp xúc với công dân việc nâng cao trình độ chuyên môn rất quan trọng tuy nhiên cần đào tạo thêm về kỹ năng mềm trong giao tiếp, xử lý công việc được tốt hơn. Việc áp dụng công nghệ thông tin vào thực tiễn công việc cần áp dụng triệt để, UBND phường thường xuyên khai thác hiệu quả công cụ công nghệ thông tin đặc biệt trong bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP NÂNG CAO VIỆC THỰC HIỆN TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM SƠN ĐỐI VỚI CÔNG DÂN TRÊN ĐỊA BÀN

### 3.1. Quan điểm, mục tiêu phát triển của Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn đến năm 2020

Đại hội Đảng bộ phường Nam Sơn lần thứ V, nhiệm kỳ 2015-2020 đã xác định mục tiêu, phương hướng: *“Tiếp tục xây dựng Đảng bộ trong sạch, vững mạnh; nâng cao năng lực lãnh đạo và sức chiến đấu của các tổ chức Đảng; phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc; xây dựng phường Nam Sơn có kinh tế, văn hoá - xã hội phát triển; quốc phòng - an ninh giữ vững; đời sống vật chất, tinh thần của nhân dân ngày càng được nâng cao”*

Trong phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp giai đoạn 2015-2020, Báo cáo chính trị của Ban Chấp hành Đảng bộ phường đã đề ra các nhiệm vụ và giải pháp nhằm phát triển phường Nam Sơn trong tương lai, trong đó có những định hướng phát triển trọng tâm gồm:

*Một là:* Kế thừa và phát huy kết quả, kinh nghiệm của nhiệm kỳ trước, nêu cao tinh thần đoàn kết thống nhất, huy động sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, đồng thời tranh thủ sự quan tâm lãnh đạo chỉ đạo của Quận ủy, UBND quận; sự hướng dẫn, tạo điều kiện của các phòng ban ngành đoàn thể trong quá trình tổ chức thực hiện nhiệm vụ.

*Hai là:* Phát huy, khai thác tiềm năng lợi thế của phường, tranh thủ sự lãnh đạo, chỉ đạo, giúp đỡ của các cấp, các ngành. Nắm bắt thời cơ, tạo mọi điều kiện thuận lợi thu hút các nguồn đầu tư để xây dựng cơ sở hạ tầng và nguồn đầu tư của các dự án xây dựng cơ sở phát triển kinh tế.

*Ba là:* Thực hiện nghiêm túc pháp lệnh dân chủ ở cơ sở, phát huy quyền làm chủ của nhân dân, giữ vững ổn định chính trị, chủ động nắm vững

tình hình, giải quyết kịp thời các đơn thư kiến nghị của nhân dân không để kéo dài gây bức xúc. *Nâng cao tinh thần, ý thức trách nhiệm thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ công chức phường, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu cấp uỷ, chính quyền. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành. Chỉ đạo và thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông tránh gây phiền hà cho nhân dân. Làm tốt công tác tiếp dân, giải quyết kịp thời đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân.*

*Bốn là:* Giữ vững sự đoàn kết thống nhất nội bộ, dân chủ bàn bạc, nâng cao năng lực lãnh đạo của Đảng, hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành của chính quyền. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát của Đảng, thường xuyên đổi mới phương pháp lãnh đạo trên các mặt công tác. Xây dựng đội ngũ cán bộ có năng lực, trình độ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

*Năm là:* Thường xuyên quan tâm công tác lãnh đạo của Đảng đối với MTTQ và các đoàn thể nhân dân. Thông qua các phong trào thi đua, các cuộc vận động, MTTQ và các đoàn thể phối hợp chặt chẽ tuyên truyền, vận động, tập hợp quần chúng nhân dân tham gia tạo sự đồng thuận trong các tầng lớp nhân dân, thực hiện thắng lợi các chỉ tiêu nhiệm vụ đề ra.

Với mục tiêu, phương hướng trong nhiệm kỳ tới, Đảng bộ, chính quyền và nhân dân phường Nam Sơn thể hiện quyết tâm xây dựng phường phát triển bền vững dựa trên một nền hành chính hiện đại, dân chủ, minh bạch cùng đội ngũ CBCC chuyên nghiệp và trách nhiệm.

### **3.2. Định hướng cải cách hành chính, nâng cao trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đến năm 2020**

#### **3.2.1. Nhiệm vụ chủ yếu**

Tiếp tục rà soát, hoàn thiện, công bố công khai TTHC, tạo môi trường thuận lợi cho sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và nhu cầu chính đáng, hợp pháp của người dân. Đầu tư cơ sở vật chất hiện đại, nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường, đảm bảo tổ chức,

hoạt động có hiệu quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; mở rộng và nâng cao việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 gắn với ứng dụng công nghệ thông tin. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức theo hướng tập trung đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giải quyết công việc gắn với chức trách, nhiệm vụ đang đảm nhận. Tiếp tục rà soát bộ máy, biên chế, cơ cấu cán bộ, công chức của cơ quan, đơn vị tinh gọn, hoạt động có hiệu quả; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn đảm bảo thực thi công vụ. Tiếp tục tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính;

Quan tâm đến công tác an sinh xã hội, đảm bảo đời sống nhân dân được nâng cao, thực hiện công bằng, tạo sự đồng thuận xã hội, góp phần giữ vững ổn định chính trị, đảm bảo trật tự, an toàn xã hội, củng cố và tăng cường quốc phòng, an ninh; tăng cường trợ giúp xã hội, nâng cao hiệu quả trợ giúp đột xuất; tiếp tục tuyên truyền vận động và tổ chức tốt các phong trào tương thân, tương ái; mở rộng sự tham gia hỗ trợ của cộng đồng, bảo đảm người dân bị thiệt hại khi gặp rủi ro, thiên tai được hỗ trợ kịp thời.

### ***3.2.2. Mục tiêu chủ yếu CCHC phường Nam Sơn đến năm 2020***

Với mục tiêu xây dựng nền hành chính dân chủ, minh bạch và hiện đại, trong thời gian qua, UBND quận Kiến An nói chung, UBND phường Nam Sơn nói riêng đã tập trung, chỉ đạo quyết liệt chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước, giai đoạn 2011- 2020. Cải cách hành chính là một trong những công cụ quan trọng trong hoạt động của bộ máy chính quyền, góp phần không nhỏ vào thúc đẩy kinh tế - xã hội địa phương phát triển. UBND phường đã tích cực chỉ đạo, điều hành triển khai hoạt động công tác cải cách hành chính, đó là:

- UBND phường đã nghiêm túc triển khai thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Quyết định số

09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính Phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương; Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính. Các văn bản chỉ đạo của thành phố và quận như: Quyết định 2492/QĐ-UBND ngày 13/11/2014 của thành phố quy định trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ hành chính; quyết định số 3538/QĐ-UBND ngày 25/12/2017 của thành phố ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2018 và kế hoạch số 32/KH – UBND ngày 10/01/2018 của Ủy ban nhân dân quận Kiến An về việc cải cách hành chính nhà nước quận Kiến An năm 2018.

Nhận thấy được tầm quan trọng của việc thực hiện cải cách hành chính, ngay từ đầu năm 2018, UBND phường đã ban hành quyết định số 03a/QĐ-UBND ngày 06/02/2018 ban hành kế hoạch cải cách hành chính nhà nước phường Nam Sơn năm 2018; Kế hoạch số 02a/KH-UBND ngày 07/02/2018 về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2018. Công tác tuyên truyền về cải cách hành chính đã được UBND phường triển khai sâu rộng đến đội ngũ CBCC, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận chuyên môn; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; Nâng cao hiệu quả thời gian làm việc gắn với công tác thi đua, khen thưởng đối với cá nhân có thành tích, sáng kiến trong thực hiện cải cách hành chính.

Cụ thể, trong giai đoạn 2016 - 2020 tập trung vào 06 mục tiêu sau đây:

#### *3.2.2.1. Cải cách thể chế*

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

#### *3.2.2.2. Cải cách thủ tục hành chính*

Tập trung chỉ đạo, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, đặc biệt là lĩnh vực như: Tài nguyên - Môi trường, Tư pháp....

#### *3.2.2.3. Cải cách tổ chức bộ máy*

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

#### *3.2.2.4. Xây dựng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức*

Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cả về trình độ, chuyên môn, năng lực công tác, đạo đức công vụ. Thực hiện tốt chính sách tinh giản biên chế. Ban hành chính sách thu hút nguồn nhân lực làm việc ở phường.

#### *3.2.2.5. Cải cách tài chính công*

Thực hiện tốt việc công khai tài chính, phòng chống tham nhũng, lãng phí; cơ chế tự chủ về kinh phí hoạt động của các cơ quan, đơn vị theo quy định.

#### *3.2.2.6. Hiện đại hóa nền hành chính*

Tiếp tục đầu tư 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. Để bảo đảm thực hiện đạt mục tiêu chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020, đòi hỏi cần tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền đối với công tác CCHC gắn với nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong thực hiện. Tuyên truyền, kêu gọi sự tham gia góp ý, giám sát của các cơ quan đoàn thể, tổ chức chính trị xã hội đối với công tác CCHC. 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.



Bên cạnh đó, cần đầu tư nguồn nhân lực và tài chính cho công tác CCHC. Kinh phí dành cho thực hiện nhiệm vụ CCHC được cấp từ ngân sách nhà nước trên cơ sở dự toán ngân sách hàng năm. Sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức có năng lực phụ trách công tác CCHC.

### **3.2.3. Mục tiêu chủ yếu nâng cao trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đến năm 2020**

#### *3.2.3.1. Đối với CBCC*

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả về CCHC đặc biệt là giải quyết TTHC, trước hết nhằm tạo sự chuyển biến rõ nét trong việc nâng cao trách nhiệm của CBCC trong thực thi nhiệm vụ, công vụ góp phần xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiệu lực, hiệu quả, phục vụ nhân dân cần tuyên truyền các văn bản của Chính phủ, thành phố và quận trong CCHC để mọi người các tổ chức, cá nhân và CBCC nắm rõ. Trong đó, tiếp tục thực hiện có hiệu quả Chương trình tổng thể cải cách hành chính theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ; các quyết định của UBND thành phố Hải Phòng, UBND quận Kiến An về cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020.

Người đứng đầu UBND là Chủ tịch UBND phải thường xuyên quan tâm, theo dõi mọi hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hướng dẫn việc thi hành công vụ của CBCC, xây dựng văn hóa công sở trong cơ quan, xử lý kịp thời những CBCC có thái độ hách dịch, cửa quyền gây phiền hà cho nhân dân. Nói đến đạo đức công vụ là nói đến CBCC là người biết lắng nghe, đồng cảm, có thái độ lịch sự, khiêm tốn với nhân dân.

#### *3.2.3.2. Đối với UBND phường trong cung ứng dịch vụ hành chính công*

Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ UBND phường Nam Sơn.

- Tiếp tục cải cách, đơn giản hóa các TTHC, nhất là các TTHC có liên quan đến người dân, doanh nghiệp, mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

- Tiếp tục rà soát, kiện toàn, sắp xếp lại tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, quy chế tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị đảm bảo đồng bộ, tinh gọn, hiệu quả theo Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ; quyết định số 2492/2014/QĐ –UBND ngày 13/11/2014 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc công khai xin lỗi công dân, tổ chức khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hẹn

- Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án tinh giản biên chế giai đoạn 2016-2020 theo quy định của Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ.

- Tiếp tục thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và tăng cường công tác quản lý CBCC.

- Thực hiện nghiêm túc việc “Cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao” của UBND quận Kiến An.

- Tăng cường đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý, điều hành, xử lý công việc giữa các cơ quan hành chính nhà nước và trong giao dịch trực tuyến với tổ chức, cá nhân. Thống nhất ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả, toàn diện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; tăng cường kết nối, chia sẻ thông tin, trao đổi, xử lý hồ sơ qua mạng.

- Tăng cường công tác giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo sự hài lòng của người dân trong việc giải quyết các thủ tục hành chính tại UBND phường.

*3.2.3.3. Đối với UBND phường thực hiện công tác an sinh xã hội, xã hội từ thiện trên địa bàn*

Trong những năm qua, UBND phường Nam Sơn luôn làm tốt công tác An sinh xã hội vì cuộc sống cộng đồng được cấp trên đánh giá rất cao. Thực hiện công tác an sinh xã hội không chỉ là trách nhiệm mà còn là nền tảng, động lực để phát triển bền vững. Đối tượng tham gia và thụ hưởng các chính

sách an sinh xã hội được mở rộng, đa dạng về hình thức và gia tăng về quy mô. Ngân sách nhà nước dành cho các chương trình quốc gia nhằm thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội gia tăng hàng năm. Chính vì điều đó, hiện nay áp dụng các chính sách của Nhà nước, Chính phủ về an sinh xã hội, UBND phường triển khai thực hiện công tác xóa đói giảm nghèo, xây mới và sửa chữa nhà cho các gia đình chính sách, người có công theo Quyết định 22/2013/TTg ngày 26/4/2013 về hỗ trợ người có công với cách mạng về nhà ở. Từ năm 2013 đến nay đã xây được 20 ngôi nhà cho các gia đình chính sách và 10 nhà cho các đối tượng hộ nghèo và khó khăn trên địa bàn. Đối tượng được hưởng bảo trợ xã hội được chi trả trợ cấp hàng tháng trên địa bàn phường là 94.810.000đ/năm. Bên cạnh đó, vào các dịp tết, ngày kỷ niệm lớn của đất nước, thành phố, quận và địa phương, UBND phường cũng trích ngân sách, huy động sự ủng hộ của các đơn vị doanh nghiệp, các tổ chức để thăm, tặng quà, động viên các đối tượng chính sách, các đối tượng có hoàn cảnh khó khăn với hàng trăm suất quà...

### **3.3. Một số giải pháp nâng cao trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn**

#### **3.3.1. Tăng cường tuyên truyền nâng cao nhận thức về TNXH của CBCC.**

Phải khẳng định rằng, đội ngũ CBCC trong cơ quan hành chính nhà nước đã và đang góp phần đáng kể vào tiến trình cải cách hành chính theo mục tiêu xây dựng nền hành chính hiện đại, có tính chuyên nghiệp cao mà Đảng và nhân dân ta đã đặt ra trong thời kỳ mới. Song, cũng cần nhận thấy một thực tế: còn không ít cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính nhà nước hiện nay làm việc thiếu tích cực. Điều đó thể hiện ở chỗ: nhiều CBCC bảo thủ trong cách nghĩ, cách làm, thiếu sự năng động, sáng tạo và đổi mới; cách làm việc quan liêu, hành chính hoá, không thạo việc, tác phong chậm chạp, rườm rà, thái độ thờ ơ, thiếu trách nhiệm... dẫn đến sự trì trệ về phương thức hoạt động trong cơ quan hành chính khi người dân kêu ca về tinh thần,

thái độ, ý thức trách nhiệm của không ít cán bộ, công chức trong giải quyết công việc, lợi ích của người dân bị tổn hại. Vì vậy đối với CBCC hiện nay, ngoài nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng nhu cầu công việc thì mỗi người cần trang bị cho mình nhận thức về TNXH. Trước hết, cần làm cho CBCC nhận thức một cách sâu sắc rằng: TNXH chính là mỗi CBCC phải làm tròn bổn phận là “công bộc” của nhân dân; cần nêu cao ý thức, trách nhiệm, thực hiện được các đức tính của người cán bộ, công chức trong thực tế, đòi hỏi phải có tinh thần chủ động, tự động trong thực thi công vụ, thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

### **3.3.2. Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho CBCC**

Cán bộ, công chức có vai trò rất quan trọng trong việc hoạch định, triển khai và tổ chức thực hiện chính sách của Đảng, Nhà nước; Đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức là một nhiệm vụ quan trọng được xác định trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức là nhiệm vụ thường xuyên, có ý nghĩa quan trọng, góp phần tích cực trong việc nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực công tác, chất lượng và hiệu quả làm việc của cán bộ, công chức; hướng tới mục tiêu là tạo được sự thay đổi về chất trong thực thi nhiệm vụ chuyên môn. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc, phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là đội ngũ công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông qua việc kiểm tra, giám sát thường xuyên hoặc đột xuất. Từ đó, phát hiện, uốn nắn những hành vi thiếu trách nhiệm hoặc có thái độ không đúng của CBCC đối với người sử dụng dịch vụ. Đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức điều này góp phần làm cho việc giải thích, hướng dẫn thủ tục, hồ sơ rõ ràng, đầy đủ cho người sử dụng dịch vụ. Tổ chức đào tạo cán bộ, công chức cần tập trung vào một số nội dung sau:

- Đào tạo, bồi dưỡng để mỗi cán bộ, công chức áp dụng thuần thục các quy

trình quản lý theo TCVN ISO 9001: 2008 đã được UBND thành phố xây dựng.

- Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử hành chính giữa cán bộ công chức với các tổ chức và công dân. Giáo dục ý thức trách nhiệm, tinh thần, thái độ, đạo đức công vụ phục vụ nhân dân cho mỗi cán bộ, công chức.

- Tiếp tục đào tạo cán bộ, công chức nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin vào thực tế công tác cũng như giải quyết công việc thường ngày.

Hiện nay, thực hiện sự chỉ đạo của UBND thành phố về áp dụng các quy trình thủ tục theo TCVN ISO 9001:2008 và ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình xử lý công việc giữa các cơ quan hành chính, tổ chức và cá nhân. UBND phường Nam Sơn đang thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin ở mức độ 3 và mức độ 4 được áp dụng tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Tuy mới bắt đầu thực hiện xong UBND phường tích cực trong việc cử cán bộ, công chức chuyên môn tham gia các lớp tập huấn về ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện các thủ tục hành chính do quận và thành phố tổ chức.

### **3.3.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công**

TNXH của UBND phường đối với người dân thể hiện qua việc cung cấp các dịch vụ HCC có chất lượng. Do vậy, giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ chính là thể hiện nâng cao TNXH của UBND. Để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, cải cách hành chính luôn là chương trình trọng tâm của cơ quan hành chính nhà nước, trong đó cải cách thủ tục hành chính, cơ chế vận hành thủ tục luôn được UBND phường quan tâm chú trọng.

#### *3.3.3.1. Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, hạn chế hồ sơ trễ hẹn*

Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ, tiến trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả hồ sơ thông qua việc đẩy mạnh triển khai giải quyết thủ tục hành chính nhanh gọn; trong quá trình làm việc tự kiểm tra nhận thấy cần phải đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, hủy bỏ những văn bản, thủ tục chồng chéo, phức tạp, gây khó khăn đến hoạt động sản xuất của tổ chức, doanh nghiệp và người dân.

Cần phải quy định trách nhiệm giải trình tiếp thu hay không tiếp thu

các kiến nghị của tổ chức, cá nhân về việc sửa đổi, bổ sung, thay thế, hoặc hủy bỏ thủ tục hành chính vào nội dung rà soát thủ tục hành chính. Không để xảy ra tình trạng trễ hẹn trả hồ sơ công dân nhất là trong xử lý hồ sơ về lĩnh vực đất đai.

### *3.3.3.2. Hiện đại hóa hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin*

Hiện đại hóa hành chính là rất cần thiết trong bối cảnh lịch sử thế giới đang đi vào cuộc cách mạng khoa học công nghệ 4.0; đối với hành chính nhà nước việc ứng dụng các thành tựu của khoa học công nghệ vào hoạt động hành chính nhà nước góp phần tăng năng suất, hiệu quả công việc, thay đổi cách thức làm việc của CBCC hướng tới một môi trường hành chính hiện đại, khoa học. Chính vì vậy, hiện đại hóa hành chính nhà nước cần tập trung vào các nội dung sau:

- Tăng cường triển khai ứng dụng CNTT (như phần mềm một cửa điện tử) để cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 và 4 tại UBND phường, nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế và để phục vụ tốt hơn nhu cầu giao dịch trực tuyến của người dân, doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi.

- Tiếp tục triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo quy trình ISO 9001: 2008. Tăng cường và nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng đơn vị trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào hoạt động QLNN, nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của cơ quan, đơn vị được minh bạch, chất lượng.

- Nâng cao chất lượng thông tin đưa lên mạng. Thường xuyên cập nhật thông tin rộng rãi trên Trang thông tin điện tử quận Kiến An cho tổ chức, công dân biết thông tin cung ứng các loại DVHCC cũng như người có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, trình tự, thủ tục, thời gian.

- Quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất văn phòng làm việc và trang thiết bị kỹ thuật, bàn ghế, máy lạnh, máy lấy số thứ tự, máy tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ hành chính, máy lấy ý kiến người dân,... Bố trí từng bộ phận hợp lý hơn, tạo môi trường thân thiện trong giao tiếp giữa công chức và người dân, nhất là ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa.

- Nâng cao chất lượng phục vụ, tạo ra những DVHCC có chất lượng, chi phí hợp lý cho người dân, thiết nghĩ UBND phường Nam Sơn đẩy mạnh ứng dụng thành tựu khoa học công nghệ vào cung ứng DVHCC, tạo sự bình đẳng trong thụ hưởng,

#### **3.3.4. Đẩy mạnh các hoạt động an sinh xã hội theo hướng tiếp cận dài hạn**

Thực hiện các hoạt động an sinh xã hội là một phần TNXH không thể thiếu của UBND đối với công dân trên địa bàn phường nói riêng và cộng đồng nói chung. Tuy nhiên, với cách làm hiện nay thì các hoạt động này thường không có kế hoạch dài hạn vì thiếu cách tiếp cận dài hạn hay nói cách khác là tiếp cận một cách có chiến lược. Vì vậy, các hoạt động thiếu tính liên kết với các hoạt động tác nghiệp của UBND và thiếu tính liên tục. Do vậy, giải pháp mà tác giả đề xuất là UBND phường cần thay đổi cách tiếp cận mang tính dài hạn hơn với các hoạt động an sinh xã hội.

Để đẩy mạnh các hoạt động an sinh xã hội từ nay đến năm 2020, UBND phường cần thực hiện các giải pháp sau:

- Tăng cường hỗ trợ gia đình người có công phát triển sản xuất, học nghề, tạo việc làm, tiếp cận các dịch vụ xã hội cơ bản, nhất là các hộ dân trong diện nghèo, cận nghèo, gia đình có hoàn cảnh khó khăn. Tăng cường công tác quản lý Nhà nước kiểm tra, giám sát ngăn ngừa các biểu hiện tiêu cực trong thực hiện chính sách ưu đãi đối với người có công.

- Phát huy mạnh mẽ các phong trào vận động đền ơn đáp nghĩa trong toàn xã hội, tạo điều kiện chăm lo tốt hơn đời sống các gia đình chính sách trên địa bàn phường. Tiếp tục vận động sự ủng hộ của các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và nhân dân địa phương xây dựng mới nhà tình nghĩa, sửa chữa chống dột, vận động tặng sổ tiết kiệm... cho các đối tượng chính sách.

- Thực hiện hiệu quả Chương trình mục tiêu quốc gia về việc làm, tạo thêm nhiều việc làm mới và ổn định cho người dân; Mở rộng đối tượng thực hiện các chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế; đẩy mạnh tuyên truyền, vận động các nhóm đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội; tăng cường công tác tuyên truyền về bảo hiểm xã hội tự nguyện, phổ biến chính sách pháp luật bảo

hiểm xã hội, bảo hiểm y tế nhằm nâng cao nhận thức nhân dân về trách nhiệm và quyền lợi trong thực hiện chính sách, góp phần đảm bảo an sinh xã hội, tạo động lực thúc đẩy toàn dân tích cực tham gia.

- Phát triển kinh tế đi đôi với giảm nghèo bền vững: huy động và sử dụng có hiệu quả các nguồn vốn tín dụng ưu đãi và tín dụng nhỏ; ưu tiên đối với các hộ nghèo và cận nghèo thực hiện chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới để đẩy nhanh tiến độ giảm nghèo; tập trung đẩy mạnh các giải pháp hỗ trợ về kinh tế như công tác tư vấn, hướng nghiệp, đào tạo nghề và giải quyết việc làm, kết hợp với các giải pháp phát triển đời sống văn hóa, tinh thần và đảm bảo các chính sách an sinh xã hội cho hộ nghèo, cận nghèo

- Triển khai thực hiện có hiệu quả, đi vào chiều sâu các chương trình, đề án chăm lo cho trẻ em, người cao tuổi, người khuyết tật, tâm thần, người mất sức lao động... tạo điều kiện cho các đối tượng trong diện được tiếp cận các dịch vụ xã hội cơ bản.

- Đảm bảo giáo dục tối thiểu, củng cố thành quả chống mù chữ, phổ cập giáo dục tiểu học, trung học cơ sở, triển khai thực hiện tốt đề án phổ cập mầm non cho trẻ 5 tuổi.

- Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý của các cấp ủy Đảng, phát huy sức mạnh của hệ thống chính trị, tạo sự thống nhất cao của Đảng bộ trong việc thực hiện các chương trình, chính sách đối với người có công và đảm bảo an sinh xã hội; nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, đảng viên trong thực hiện, đưa nội dung thực hiện vào kiểm điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ chính trị hàng năm của cấp ủy, chính quyền, cán bộ, đảng viên và người đứng đầu cơ quan đơn vị.

### **3.4. Đề xuất, kiến nghị**

Đề nâng trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đối với công dân trên địa bàn, tác giả có một số kiến nghị với cơ quan cấp trên như sau:

Một là, trách nhiệm xã hội của UBND chính là nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại cơ quan nhà nước, vì vậy, 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 quận, phường là rất cần thiết. UBND thành phố cần tiến hành rà soát và hoàn thiện các quy định pháp luật về dịch vụ hành chính công tại cấp quận, phường, trước hết là sửa đổi, thống nhất những quy định của pháp luật về thực hiện thủ tục hành chính tại cấp quận như đất đai, đăng ký quyền sử dụng đất,... và những quy định về cơ chế một cửa liên thông áp dụng tại các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Hai là, thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn cho CBCC về tiếp cận các ứng dụng khoa học công nghệ vào thực tiễn; tiếp tục đẩy mạnh việc xây dựng cổng thông tin điện tử (trang thông tin điện tử) cho các cơ quan nhà nước cấp quận, phường. UBND thành phố cần chỉ đạo các cơ quan chức năng rà soát những quy định hiện hành về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước để làm cơ sở pháp lý cho việc triển khai nâng cấp cổng thông tin điện tử cấp quận, phường. Đồng thời, UBND thành phố cần ban hành Quyết định phê duyệt danh mục dự án ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan nhà nước trong đó xác định dự án trọng tâm là xây dựng và nâng cấp cổng thông tin điện tử cấp quận, triển khai và đi vào sử dụng các dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, hướng đến cấp độ 4.

Ba là, cần xây dựng bộ tiêu chí cụ thể về trách nhiệm xã hội của UBND các cấp trong công tác điều hành và quản lý nhà nước. Xây dựng một địa phương ổn định và vững mạnh về các mặt kinh tế - văn hóa - xã hội, quốc phòng - an ninh thì phải có được sự ủng hộ, sự hài lòng của công dân và tổ chức. Qua đó nhận thấy, trách nhiệm của chính quyền địa phương ngoài việc cung cấp các dịch vụ hành chính còn phải quan tâm đến đời sống dân sinh, đảm bảo công tác an sinh xã hội trên địa bàn. Đây là thể hiện sự lắng nghe của CBCC đối với công dân và tổ chức.

## KẾT LUẬN

Chủ đề nghiên cứu về TNXH trong khu vực công vẫn còn tương đối mới ở Việt Nam. Theo quan điểm tiếp cận hiện đại về TNXHN, nâng cao trách nhiệm xã hội của UBND chính là nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Đây luôn là một vấn đề quan trọng không chỉ đối với UBND phường Nam Sơn mà còn cả với các cấp chính quyền cơ sở. Với những nỗ lực và quyết sách triệt để, phường Nam Sơn đã xây dựng và đưa vào vận hành hiệu quả Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cũng như đảm bảo tốt công tác an sinh xã hội trên địa bàn

Trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết và các nghiên cứu trước, tác giả đã thực hiện một cuộc điều tra khảo sát ý kiến người dân về các yếu tố phản ánh trách nhiệm xã hội của UBND phường. Kết quả nghiên cứu cho thấy người dân hài lòng về các yếu tố thể hiện TNXH như trách nhiệm của công chức thực thi công vụ, trách nhiệm trong việc đảm bảo chất lượng cung ứng dịch vụ công và công tác an sinh xã hội trên địa bàn. Từ các kết quả nghiên cứu đó, tác giả đã đề xuất một số biện pháp và kiến nghị nhằm nâng cao trách nhiệm xã hội của UBND phường Nam Sơn đối với công dân.

Trong khuôn khổ của luận văn này, do thời gian nghiên cứu hạn chế, tác giả đưa ra các phân tích và đánh giá về TNXH của UBND phường Nam Sơn dựa trên ý kiến khảo sát người dân. Nhưng do điều kiện về nguồn lực hạn chế, quy mô mẫu khảo sát chưa thực sự lớn. Do đó, đề tài không tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả rất mong các thầy cô và các bạn góp ý để tác giả có thể hoàn thiện đề tài tốt hơn. Trong tương lai, các nghiên cứu liên quan đến vấn đề TNXH trong khu vực công có thể sẽ khai thác các góc nhìn đa chiều hơn với quy mô mẫu lớn hơn để có những đóng góp toàn diện hơn.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội Chủ nghĩa Việt Nam
2. Chương trình tổng thể Cải cách hành chính (CCHC) Nhà nước giai đoạn 2011- 2020.
3. 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*” Tạp chí Tổ chức Nhà nước số 3.
4. Lê Chi Mai (2006), “*Dịch vụ hành chính công*”, NXB Lý luận chính trị
5. Nguyễn Đình Cung, Lưu Minh Đức, 2018 “ *Trách nhiệm xã hội doanh nghiệp: Một số vấn đề lý luận kinh nghiệm quốc tế và thực tiễn tại Việt Nam*”, Tạp chí quản lý kinh tế, số 4 năm 2008
6. Nguyễn Phương Mai, 2013 “ *Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp trong ngành dệt may Việt Nam: Trường hợp công ty cổ phần may Đáp Cầu* ”, Tạp chí khoa học ĐHQG HN - kinh tế và kinh doanh, tập 29 (Số 1), tr. 32 - 40
7. Lê Phước Hương, Lưu Tiến Thuật, 2017 “ *Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp - Tổng kết một số chủ đề và đề xuất hướng nghiên cứu*”, Tạp chí khoa học trường Đại học Cần Thơ, 2017
8. Nguyễn Thị Phương Mai, 2016 “ *Quan niệm của Lê Thánh Tông về trách nhiệm xã hội* ”, Tạp chí khoa học xã hội Việt Nam, số 11 (108) - 2016
9. Đảng ủy phường Nam Sơn, *Báo cáo chính trị của BCH Đảng bộ phường khóa V, nhiệm kỳ 2015-2020*, thành phố Hải Phòng
10. Đảng ủy phường Nam Sơn, *Nghị quyết chính trị của BCH Đảng bộ phường khóa V, nhiệm kỳ 2015-2020*, thành phố Hải Phòng
11. Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn, *Báo cáo kết quả cải cách hành chính các năm 2013, 2014, 2015, 2016, 2017*, thành phố Hải Phòng
12. Ủy ban nhân dân phường Nam Sơn, *Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội phường Nam Sơn các năm 2013, 2014, 2015, 2016, 2017*, thành phố Hải Phòng.

**PHỤ LỤC 1: PHIẾU KHẢO SÁT**  
**TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA UBND PHƯỜNG NAM SƠN**  
**ĐỐI VỚI CÔNG DÂN TRÊN ĐỊA BÀN**

**Phần 1: Thông tin chung**

*Xin hãy cho biết một số thông tin cơ bản về bản thân anh/chị. Hãy đánh dấu (✓) vào ô tương ứng.*

1. Giới tính

<sub>1</sub> Nam                      <sub>2</sub> Nữ

2. Độ tuổi

<sub>1</sub> Từ 18 đến 25 tuổi      <sub>2</sub> Từ 26 đến 35 tuổi  
<sub>3</sub> Từ 36 đến 45 tuổi      <sub>4</sub> Từ 36 đến 45 tuổi      <sub>5</sub> Trên 45 tuổi

3. Số lần anh/chị đã đến sử dụng dịch vụ công tại trụ ở UBND phường trong vòng 6 tháng gần đây

<sub>1</sub> Chỉ 1 lần                      <sub>2</sub> Từ 1 đến 3 lần  
<sub>3</sub> Từ 3 đến 6 lần              <sub>4</sub> Trên 6 lần

**Phần 2: Đánh giá về trách nhiệm xã hội của UBND phường đối với công dân**

*Với mỗi nhận định sau đây, anh/chị hãy khoanh tròn vào con số thể hiện đúng quan điểm của anh/chị về vấn đề được nêu ra. Thang đánh giá 5 bậc cụ thể như sau: 1 = Hoàn toàn không đồng ý, 5 = Hoàn toàn đồng ý.*

Mã hóa	Tiêu chí	Mức độ đồng ý				
		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
A1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1	2	3	4	5
A2	Công chức chú ý lắng	1	2	3	4	5

	nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
A3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
A4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1	2	3	4	5
A5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1	2	3	4	5
A6	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1	2	3	4	5
B1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại trụ sở UBND có đủ chỗ	1	2	3	4	5
B2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND đầy đủ	1	2	3	4	5
B3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND hiện đại	1	2	3	4	5
B4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND dễ sử dụng	1	2	3	4	5
B5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	1	2	3	4	5
B6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, chính xác	1	2	3	4	5

B7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
B8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
B9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1	2	3	4	5
B10	Trụ sở UBND có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
B11	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1	2	3	4	5
B12	Trụ sở UBND tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1	2	3	4	5
B13	Trụ sở UBND thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	1	2	3	4	5
B14	Kết quả mà Ông/Bà nhận	1	2	3	4	5

	được là đúng quy định( <i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i> )					
B15	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1	2	3	4	5
B16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1	2	3	4	5
C1	UBND tham gia hỗ trợ phát triển cộng đồng (liên kết giáo dục cộng đồng, tham gia cải thiện điều kiện sinh hoạt các khu sinh hoạt chung của cộng đồng...)	1	2	3	4	5
C2	UBND thực hiện các hoạt động từ thiện (xây nhà tình nghĩa, ủng hộ bảo lụt...)	1	2	3	4	5
C3	UBND thúc đẩy việc giữ gìn nếp sống văn minh, gia đình văn hóa	1	2	3	4	5
C4	UBND tôn trọng người dân tuân theo các giá trị văn hóa dân tộc và địa phương	1	2	3	4	5

## PHỤ LỤC 2: BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Mã hóa	Tiêu chí	Mức độ đồng ý				
		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
A1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	3.2	9.2	16.7	37.1	33.8
A2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	8	12.6	15.9	26.7	36.8
A3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	3.4	8.6	21.1	35.7	31.2
A4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5.4	12.3	20.4	33.6	28.3
A5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	13.1	11.3	14.8	23.6	37.2
A6	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	3.9	15.5	22.7	31.8	26.1
B1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại trụ sở UBND có đủ chỗ	1.5	6	16.1	39.1	37.3
B2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND đầy đủ	2.4	8.2	15.3	37.6	36.5



B3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND hiện đại	2.9	8.6	32.1	31.2	25.2
B4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại trụ sở UBND dễ sử dụng	3	9.8	16.6	36.4	34.8
B5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	2.3	8.9	14.7	37.3	36.8
B6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, chính xác	2	7.8	14.8	36.5	38.9
B7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	6.6	9.1	16.6	32.6	35.1
B8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	2.3	13.2	15.7	32.8	36.2
B9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	7.8	14.6	28.1	21.9	27.6
B10	Trụ sở UBND có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	3.4	11.4	16.5	31.6	37.1
B11	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1.6	12.4	17.3	32.9	35.8
B12	Trụ sở UBND tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của	5.4	8.5	14.3	37.2	34.6

	Ông/Bà					
B13	Trụ sở UBND thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	8.1	6.7	20.4	33.6	31.2
B14	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định( <i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i> )	4.7	6.2	18.1	36.2	34.8
B15	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	9.3	8.7	12.5	37.4	32.1
B16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	6.7	9.4	14.3	36.2	33.4
C1	UBND tham gia hỗ trợ phát triển cộng đồng (liên kết giáo dục cộng đồng, tham gia cải thiện điều kiện sinh hoạt các khu sinh hoạt chung của cộng đồng...)	3.6	9	15.6	34.1	38.3
C2	UBND thực hiện các hoạt động từ thiện (xây nhà tình nghĩa, ủng hộ bảo lụt...)	1.6	5.2	20.1	35.6	37.5
C3	UBND thúc đẩy việc giữ gìn nếp sống văn minh, gia đình văn hóa	2.6	8	14.8	36.4	38.2
C4	UBND tôn trọng người dân tuân theo các giá trị văn hóa dân tộc và địa phương	2.8	6.2	16.9	35.3	38.8

