

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



ISO 9001:2008

NGUYỄN THỊ THU HIỀN

LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Hải Phòng - 2017

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

NGUYỄN THỊ THU HIỀN

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI
UBND HUYỆN HOÀNH BỒ, TỈNH QUẢNG NINH

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 Thị 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 quan 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 24 tháng 10 năm 2017

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Thu Hiền

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin được gửi lời cảm ơn đến tất cả quý thầy cô đã giảng dạy trong chương trình đào tạo thạc sĩ Quản trị kinh doanh, trường đại học Dân lập Hải Phòng, những người đã truyền đạt cho tôi những kiến thức hữu ích về quản trị kinh doanh, làm cơ sở cho tôi thực hiện tốt luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn TS. Nguyễn Phương Mai đã tận tình hướng dẫn cho tôi trong thời gian thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn UBND huyện Hoàn Bò, tỉnh Quảng Ninh đã nhiệt tình giúp đỡ tôi trong việc thu thập dữ liệu và tư vấn về tình hình hoạt động của trung tâm cũng như giúp tôi tiếp cận được thực tế văn hóa tại trung tâm.

Sau cùng tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến gia đình đã luôn tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong suốt quá trình học cũng như thực hiện luận văn.

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 chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

| | |
|--|------|
| LỜI CAM ĐOAN | 1 |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| MỤC LỤC | iii |
| DANH MỤC BẢNG | vii |
| DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ | viii |
| MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài | 1 |
| 2. Tổng quan công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài | 3 |
| 3. Mục đích nghiên cứu của đề tài | 6 |
| 4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu | 7 |
| 5. Phương pháp nghiên cứu | 7 |
| 6. Cấu trúc của đề tài: | 8 |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | 9 |
| 1.1. Các khái niệm cơ bản | 9 |
| 1.1.1. Khái niệm dịch vụ và các đặc trưng của dịch vụ | 9 |
| 1.1.2. Khái niệm dịch vụ hành chính công | 11 |
| 1.1.3. Chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính công | 13 |
| 1.1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ | 13 |
| 1.1.3.2. Chất lượng dịch vụ hành chính công theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2008 | 15 |
| 1.2. Hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công. . | 17 |
| 1.2.1. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo phương pháp tiếp cận theo quá trình. | 17 |
| 1.2.2. Chỉ số đo lường hiệu quả hoạt động của Trung tâm một cửa (OPI) tại Indonesia. | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 1.2.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo bộ chỉ số DOSSI..... | 26 |
| CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG THUỘC UBND HUYỆN HOÀNH BỒ, TỈNH QUẢNG NINH..... | 32 |
| 2.1. Giới thiệu về UBND và các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công thuộc UBND huyện Hoà Bình, tỉnh Quảng Ninh..... | 32 |
| 2.2.1. Giới thiệu về huyện Hoà Bình. | 32 |
| 2.1.2. Giới thiệu về UBND huyện Hoà Bình. | 35 |
| 2.1.3. Giới thiệu về Trung tâm Hành chính công thuộc UBND huyện Hoà Bình: | 40 |
| 2.1.4. Các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công thuộc UBND huyện Hoà Bình. | 42 |
| 2.2. Đánh giá về các tiêu chí phản ánh thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công của UBND huyện Hoà Bình. | 44 |
| 2.2.1. Giới thiệu về các tiêu chí lựa chọn phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công. | 44 |
| 2.2.2. Kết quả khảo sát về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Hoà Bình. | 47 |
| 2.2.2.1. Cơ sở vật chất..... | 47 |
| 2.2.2.2. Sự tin cậy..... | 48 |
| 2.2.2.3. Năng lực phục vụ của cán bộ công chức | 50 |
| 2.2.2.4. Thái độ phục vụ của cán bộ công chức..... | 51 |
| 2.2.2.5. Sự đồng cảm..... | 52 |
| 2.2.2.6. Quy trình thủ tục | 53 |
| 2.2.2.7. Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết dịch vụ hành chính tại Trung tâm Hành chính huyện..... | 54 |
| 2.2.2.8. Sự hài lòng của người dân | 56 |

| | |
|--|----|
| 2.3. Đánh giá chung về trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Hoành Bồ. | 57 |
| 2.3.1. Những điểm đạt được..... | 57 |
| 2.3.2. Những điểm hạn chế | 58 |
| CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND HUYỆN HOÀNH BỒ, TỈNH QUẢNG NINH..... | 60 |
| 3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển huyện Hoành Bồ, tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020. | 60 |
| 3.2. Định hướng cải cách hành chính của huyện Hoành Bồ đến năm 2020 | 62 |
| 3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Hoành Bồ..... | 65 |
| 3.3.1. Hoàn thiện quy trình thực hiện các dịch vụ hành chính công của huyện. | 66 |
| 3.3.2. Rà soát, tinh giản, cắt bỏ các thủ tục hành chính không thích hợp, không cần thiết | 68 |
| 3.3.3. Nâng cao năng lực phục vụ của đội ngũ CBCC | 69 |
| 3.3.4. Tăng cường đầu tư hiện đại hóa hoạt động hành chính | 71 |
| 3.3.5. Áp dụng cơ chế chính sách đãi ngộ tài chính hợp lý đối với đội ngũ cán bộ công chức..... | 73 |
| 3.3.6. Nghiên cứu áp dụng cơ chế “một cửa lưu động” để giải quyết các dịch vụ hành chính công phục vụ nhân dân..... | 75 |
| 3.4. Một số kiến nghị..... | 76 |
| KẾT LUẬN | 78 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO TIẾNG VIỆT | 79 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO TIẾNG ANH..... | 81 |
| PHỤ LỤC 01: MẪU PHIẾU KHẢO SÁT | 82 |
| PHỤ LỤC 02: BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT | 84 |

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT VÀ KÝ HIỆU

| <i>Chữ viết tắt</i> | <i>Giải thích</i> |
|---------------------|---------------------|
| CBCC | Cán bộ công chức |
| CCHC | Cải cách hành chính |
| CLDV | Chất lượng dịch vụ |
| HĐND | Hội đồng nhân dân |
| TTHC | Thủ tục hành chính |
| UBND | Ủy ban nhân dân |
| QLNN | Quản lý nhà nước |

DANH MỤC BẢNG

| | |
|--|----|
| Bảng 2.1: Các lĩnh vực hành chính công được thực hiện tại Trung tâm Hành chính công huyện Hoàn Bồ | 43 |
| Bảng 2.2 : Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công..... | 44 |
| Bảng 2.3: Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bồ | 47 |
| Bảng 2.4: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Sự tin cậy” của dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bồ | 48 |
| Bảng 2.5: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Năng lực phục vụ” của cán bộ công chức tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bồ | 50 |
| Bảng 2.6: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Thái độ phục vụ” của cán bộ công chức tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bồ | 51 |
| Bảng 2.7: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Sự đồng cảm” của cán bộ công chức tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bồ | 53 |
| Bảng 2.8: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Quy trình thủ tục” của cán bộ công chức tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bồ | 54 |
| Bảng 2.9: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin” vào dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bồ..... | 55 |
| Bảng 2.10: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Sự hài lòng của người dân” về dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bồ | 56 |

DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ

| | |
|--|----|
| Sơ đồ 1.1: Quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công | 17 |
| Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức UBND huyện Hoà Bình | 36 |
| Hình 2.1. Sơ đồ vị trí các xã, thị trấn thuộc huyện Hoà Bình | 32 |

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong chương trình tổng thể Cải cách hành chính (CCHC) Nhà nước giai đoạn 2011- 2020, Chính phủ ta đã xác định mục tiêu xây dựng nền hành chính công “thông suốt, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả”. Có thể nói, việc cải cách hành chính ở Việt Nam đang đi theo hướng làm cho bộ máy hành chính hoàn thiện hơn, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân đúng pháp luật, tốt hơn. Các chương trình hành động cụ thể như Đề án cải cách thủ tục hành chính theo mô hình “một cửa”, “một cửa liên thông” được triển khai ở tất cả các địa phương, trên nhiều lĩnh vực, thu được nhiều kết quả tích cực.

Sản phẩm của cải cách hành chính xét đến cùng phải hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ công, trong đó có chất lượng dịch vụ hành chính công. Tuy nhiên, câu hỏi “cải thiện chất lượng dịch vụ công là gì?” hay hiểu chính xác thế nào là “nâng cao” vẫn còn là những tranh cãi thảo luận của các nhà khoa học hành chính (Nguyễn Mạnh Cường, 2014). Nâng cao chất lượng dịch vụ công là một vấn đề trọng tâm, đồng thời cũng là một vấn đề tổ chức thực thi của nhiều cơ quan tổ chức hơn là cách tiếp cận từ phía những kết quả của một tổ chức đơn lẻ. Theo một cách tiếp cận khác, nâng cao chất lượng dịch vụ công được thể hiện thông qua quản lý chất lượng dịch vụ (George A.Boyne, 2003). Trong khi đó, có nhiều nghiên cứu lại cho thấy có mối quan hệ trực tiếp giữa hiệu quả hoạt động của tổ chức, chất lượng nền công vụ với vấn đề cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ công.

Hoành Bồ là một huyện miền núi thuộc tỉnh Quảng Ninh, bao gồm 1 thị trấn và 12 xã, nổi tiếng với khu bảo tồn người Dao Thanh Y (xã Bằng Cả). Với địa hình đa dạng, gồm miền núi, trung du và đồng bằng ven biển, tạo ra một sự kết hợp giữa phát triển kinh tế miền núi, kinh tế trung du và kinh tế

ven biển, việc quản lý hành chính tại địa bàn khá phức tạp, khó khăn. Điều đáng mừng là năm 2015, Hoàn Bồ đã đạt được một bước đột phá trong cải cách hành chính khi đứng thứ 6/14 huyện, thị xã, thành phố trong bảng xếp hạng chỉ số cải cách hành chính của tỉnh Quảng Ninh (tăng 6 bậc so với năm 2014). Những kết quả đạt được từ quá trình cải cách hành chính ở đây đã từng bước tạo được niềm tin của nhân dân vào bộ máy hành chính Nhà nước.

Nhằm tiếp tục phát huy kết quả đạt được, UBND huyện quyết tâm triển khai hiệu quả các giải pháp CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân. Việc nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hành chính công và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trở thành một mối quan tâm sâu sắc của lãnh đạo UBND huyện. Hiện nay, trên 90% các thủ tục hành chính tại huyện được giải quyết theo cơ chế một cửa, vì vậy việc đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện chủ yếu tập trung vào đánh giá chất lượng và hiệu quả của bộ phận một cửa. Năm 2011, Chính phủ đã triển khai một dự án thí điểm nhằm xây dựng bộ chỉ số đánh giá chất lượng hoạt động của Bộ phận một cửa cấp huyện (DOSSI). Bộ chỉ số này đã được thí điểm thực hiện tại 47 huyện thuộc 5 tỉnh là Thái Nguyên, Ninh Bình, Khánh Hòa, Long An và Bến Tre. Kết quả thí điểm cho thấy về cơ bản bộ chỉ số DOSSI đã phản ánh được chất lượng dịch vụ hành chính công tại các bộ phận một cửa cấp huyện. Chính vì vậy, tôi đã sử dụng bộ chỉ số này nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Hoàn Bồ (được gọi là Trung tâm Hành chính công) và từ đó đề xuất các giải pháp hiệu quả nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của UBND huyện.

Xuất phát từ các lý do nêu trên, tôi chọn đề tài **“Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Hoàn Bồ, tỉnh Quảng Ninh”** làm đề tài luận văn thạc sĩ của mình. Các kết quả nghiên cứu của luận văn này

hy vọng sẽ góp phần thúc đẩy nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Hoà Bình, tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới.

2. Tổng quan công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Chất lượng dịch vụ (CLDV) nói chung và CLDV hành chính công nói riêng là chủ đề nghiên cứu thu hút sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu trong và ngoài nước. Một số công trình nghiên cứu ở nước ngoài tiêu biểu về CLDV có thể kể đến như sau: Lehtinen (1982) và Grönroos (1984) phát triển mô hình CLDV và đo lường CLDV cảm nhận dựa trên các phương pháp định tính. Theo các tác giả này, CLDV cần được đánh giá từ sự cảm nhận của khách hàng và chất lượng dịch vụ cảm nhận thì phụ thuộc vào chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh về dịch vụ. Từ đó, tác giả kiểm chứng mô hình CLDV này trong một số ngành dịch vụ để khẳng định tính hợp lý của mô hình CLDV. Cũng nghiên cứu về CLDV, Sasser (1978) xác định các yếu tố góp phần nâng cao CLDV gồm sự an toàn, sự nhất quán, thái độ, sự hoàn thiện, điều kiện, tính sẵn có, và sự tập huấn dành cho những người cung cấp dịch vụ.

Tiếp theo sau đó, Parasuraman (1985) phân tích các khía cạnh của chất lượng dịch vụ và đưa ra mô hình khoảng cách CLDV từ đó cung cấp một khung phân tích quan trọng về CLDV. Mô hình khoảng cách CLDV chỉ ra những yếu tố cốt lõi trong việc đo lường CLDV thông qua kết quả phỏng vấn các nhà quản trị và nhóm chuyên gia về CLDV. Năm khoảng cách CLDV bao gồm: khoảng cách sự hiểu biết, khoảng cách chính sách, khoảng cách vận chuyển hàng, khoảng cách giao tiếp và khoảng cách dịch vụ cảm nhận (so với kỳ vọng). Nghiên cứu của Parasuraman đã đem đến một khung đo lường CLDV rất ý nghĩa cho các nghiên cứu thực nghiệm sau này,

Về CLDV hành chính công, cũng có một số công trình nghiên cứu trên thế giới có liên quan đến chủ đề của luận văn. Boyne (2003) đã tổng hợp kết

quả từ 65 công trình nghiên cứu thực nghiệm về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công và chỉ ra 5 khía cạnh mang tính lý thuyết gồm: các nguồn lực, quy định, thị trường, đặc thù của tổ chức và hoạt động quản trị. Nghiên cứu của Boyne chỉ ra rằng 2 yếu tố quan trọng nhất tác động đến kết quả hoạt động của các tổ chức công là các nguồn lực và hoạt động quản trị. Từ đó, tác giả đề xuất các hướng nghiên cứu nhằm cải tiến dịch vụ công.

Winsmiewski, M & Donnelly (2001) đã sử dụng các thang đo CLDV trong mô hình SERVQUAL để đo lường CLDV trong khu vực hành chính công của Scotland. Các kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố của mô hình CLDV có ảnh hưởng đáng kể đến kết quả cung cấp dịch vụ công.

Về các công trình nghiên cứu ở trong nước liên quan đến đề tài, có thể nói số lượng các công trình nghiên cứu về CLDV và CLDV hành chính công nói riêng trong những năm gần đây tăng lên đáng kể. Từ góc độ tiếp cận về tiêu chí đo lường CLDV hành chính công nói chung có thể kể đến 2 nghiên cứu tiêu biểu của Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa (2010), và Lê Chi Mai (2006).

Các tác giả Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa đã phân tích và chỉ ra các tiêu chí chủ yếu trong đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước theo cách tiếp cận hệ thống. Theo cách tiếp cận này, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra (được lượng hoá). Trong khi đó, tác giả Lê Chi Mai (2006) bàn về các loại dịch vụ hành chính công và các tiêu chí đo lường CLDV hành chính công.

Ngoài ra, tác giả Lê Thị Hương đã phân tích một số bộ chỉ số đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công ở nước ta hiện nay là bộ chỉ số PAPI, PCI và DOSSI. Theo đó, DOSSI là một bộ tiêu chí phù hợp để đánh giá CLDV hành chính công cấp huyện (bộ phận một cửa). Các tiêu chí đánh giá hoạt động của Bộ phận một cửa cấp huyện gồm có: cơ sở vật chất, trang

thiết bị của Bộ phận một cửa, trình độ hiện đại của Bộ phận một cửa, lực lượng cán bộ của Bộ phận một cửa, số lượng thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận một cửa, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và đón tiếp khách hàng, phí và lệ phí, thái độ phục vụ của cán bộ tại Bộ phận một cửa là tác dụng của Bộ phận một cửa.

Ngoài ra, còn có một số công trình luận văn, luận án liên quan đến đề tài như:

Luận văn của Ngô Hồng Lan Thảo (2016) với chủ đề “Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương” đã sử dụng thang đo SERVQUAL để đo lường sự hài lòng của người dân đến giao dịch tại UBND thị xã Dĩ An. Kết quả nghiên cứu cho thấy trong số 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân là: sự tin cậy, cơ sở vật chất, năng lực nhân viên, thái độ phục vụ, sự đồng cảm và quy trình thủ tục thì khả năng phục vụ và quy trình thủ tục là 2 yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân.

Luận văn của Nguyễn Tuấn Hải (2014) với tiêu đề “Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh”. Tác giả đã khảo sát đánh giá hiện trạng CLDV hành chính công tại địa bàn thông qua việc phân tích các báo cáo hành chính của UBND Quận 1 và khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của UBND Quận 1. Kết quả nghiên cứu cho thấy dịch vụ hành chính công tại Quận 1 đã có thay đổi cả về lượng và chất. Từ việc cải cách TTHC như triển khai mô hình “một cửa liên thông” cho đến ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nhằm mang đến CLDV tốt nhất cho người dân.

Luận văn “Nghiên cứu sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang thành phố Đà Nẵng” của tác giả Lê Đình Ca (2012) đã chỉ ra các yếu tố có mối quan hệ tuyến tính đến sự

hài lòng của người dân gồm (1) khả năng tiếp cận dịch vụ, (2) thời gian giải quyết, (3) cán bộ công chức, (4) chi phí sử dụng dịch vụ, (5) cơ chế giám sát khiếu nại, tố cáo.

Luận văn “Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước tỉnh Khánh Hòa” của tác giả Nguyễn Thị Thùy Trang (2014) đã sử dụng mô hình SERVPERF để đánh giá CLDV hành chính công tại các cơ quan QLNN trên địa bàn tỉnh. Từ đó, tác giả đưa ra một số đề xuất nâng cao CLDV hành chính công như nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC, đầu tư cơ sở vật chất, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận các dịch vụ hành chính công.

Như vậy, có thể thấy, tổng quan các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan đã cho thấy chủ đề nghiên cứu về CLDV hành chính công là có ý nghĩa khoa học và thực tiễn. Hơn nữa, tác giả tìm ra khoảng trống nghiên cứu là do chưa có nghiên cứu nào về đánh giá CLDV hành chính công tại UBND huyện Hoà Bình, tỉnh Quảng Ninh.

3. Mục đích nghiên cứu của đề tài

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài bao gồm

- Nghiên cứu cơ sở lý luận cơ bản về đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công, và chất lượng dịch vụ hành chính công tại các bộ phận một cửa.
- Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành Chính Công thuộc UBND huyện Hoà Bình, tìm ra những tồn tại hạn chế và nguyên nhân.
- Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành Chính Công thuộc UBND huyện Hoà Bình.

Với mục tiêu nghiên cứu trên, các câu hỏi nghiên cứu của đề tài là:

- Câu hỏi 1: Chất lượng dịch vụ hành chính công được phản ánh thông qua các tiêu chí nào?

- Câu hỏi 2: Chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành Chính Công thuộc UBND huyện Hoà Bình, tỉnh Quảng Ninh hiện nay như thế nào?

- Câu hỏi 2: Để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành Chính Công thuộc UBND huyện Hoà Bình thì cần thực hiện các biện pháp gì?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công của UBND huyện Hoà Bình, tỉnh Quảng Ninh

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi về không gian: Đề tài nghiên cứu chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa thuộc UBND huyện Hoà Bình, tỉnh Quảng Ninh

- Phạm vi về thời gian: Đề tài sử dụng dữ liệu thứ cấp liên quan đến dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Hoà Bình trong khoảng thời gian 2 năm 2015-2016. Dữ liệu sơ cấp được thu thập qua khảo sát người dân sử dụng dịch vụ hành chính công trong thời gian tháng 7 và 8 năm 2017.

5. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng kết hợp các phương pháp nghiên cứu phân tích, so sánh, lập bảng, thống kê, toán học, suy luận logic...Đề tài kết hợp mô tả và phân tích số liệu thứ cấp về dịch vụ hành chính công qua 2 năm (2015-2016), và các dữ liệu sơ cấp về chất lượng dịch vụ hành chính công thu được qua khảo sát người dân. Mức độ phân tích dữ liệu chỉ dừng ở phân tích so sánh thống kê mô tả.

Để thu thập các dữ liệu sơ cấp, tác giả thực hiện một cuộc khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân đến làm việc tại UBND huyện về chất lượng dịch vụ hành công dựa trên các chỉ số đánh giá chất lượng hoạt động của Bộ phận một cửa mà tác giả xây dựng dựa vào các nghiên cứu trước.

Do số lượng biến quan sát trong nghiên cứu này là 21 (các tiêu chí đánh giá CLDV) nên theo quy tắc lấy mẫu là tính theo tỷ lệ số quan sát trên biến đo lường với tỷ lệ 5:1 thì kích thước mẫu tối thiểu cần đạt là $21 \times 5 = 105$. Từ đó, tác giả tính toán quy mô mẫu và thực hiện khảo sát 150 người dân đến sử dụng dịch vụ tại Trung tâm Hành chính công của UBND huyện Hoà Bình. Phương pháp lấy mẫu là phương pháp ngẫu nhiên thuận tiện.

6. Cấu trúc của đề tài:

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài bao gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lí luận về dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa thuộc UBND huyện Hoà Bình, Quảng Ninh

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa thuộc UBND huyện Hoà Bình, Quảng Ninh

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1.1. Các khái niệm cơ bản

1.1.1. Khái niệm dịch vụ và các đặc trưng của dịch vụ

Theo Zeithaml và Bitner (2000) cho rằng “dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc như cung cấp, hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn vướng mắc của khách hàng nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng”.

Philip Kotler (2003) cho rằng: “ Dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất”

Còn theo Nguyễn Văn Thanh (2008): “Dịch vụ là một hoạt động lao động sáng tạo nhằm bổ sung giá trị cho phần vật chất và làm đa dạng hoá, phong phú hoá, khác biệt hoá, nổi trội hoá... mà cao nhất trở thành những thương hiệu, những nét văn hoá kinh doanh và làm hài lòng cao cho người tiêu dùng để họ sẵn sàng trả tiền cao, nhờ đó kinh doanh có hiệu quả hơn”.

Như vậy có thể thấy *dịch vụ là hoạt động sáng tạo của con người, là hoạt động có tính đặc thù riêng của con người trong xã hội phát triển, có sự cạnh tranh cao, có yếu tố bùng phát về công nghệ, minh bạch về pháp luật, minh bạch chính sách của chính quyền.*

Các đặc trưng của dịch vụ thường được miêu tả với bốn đặc tính: i) Vô hình (intangibility), ii) Không thể tách rời (inseparability), iii) Không đồng nhất (heterogeneity), và iv) Dễ hỏng (perishability); chính những điều này tạo

nên sự khác biệt của dịch vụ so với các sản phẩm hữu hình và khó đánh giá được (Parasuraman, 1985). Các đặc trưng này có thể được giải thích như sau:

- Vô hình (intangibility).

Khác với sản phẩm chế tạo là hữu hình, dịch vụ là vô hình. Sản phẩm dịch vụ thuần túy là sự thực hiện. Khách hàng không thể nhìn thấy, nếm, ngửi, nghe, cảm nhận hoặc tiếp xúc trước khi mua nó. Nó được xem là sự thể hiện chứ không phải là một sự vật (Hoffman và Bateson, 2002). Điều này có nghĩa dịch vụ là một tiến trình chứ không phải là một vật thể, là sự thể hiện chứ không phải sự vật cụ thể, và được cảm nhận chứ không phải là được tiêu dùng (Wallström, 2002).

- Không thể tách rời (inseparability).

Trong ngành dịch vụ, cung ứng thường được thực hiện cùng lúc với tiêu thụ, ngược lại với các sự vật cụ thể là được sản xuất trước tiên, và sau đó mới được cung cấp cho người tiêu dùng. Do đó, nhà cung cấp khó che dấu lỗi hay những khiếm khuyết của dịch vụ vì không có khoảng cách thời gian từ sản xuất tới tiêu thụ như sản phẩm hữu hình.

- Không đồng nhất (Heterogeneity).

Dịch vụ rất khó thực hiện một cách đồng nhất và chính xác theo thời gian mà thường hay thay đổi tùy theo nhà cung cấp, khách hàng, hay thời điểm, địa điểm thực hiện... Đặc tính này của dịch vụ làm cho khó tiêu chuẩn hóa chất lượng dịch vụ giống như là đối với sản phẩm chế tạo.

- Dễ hỏng (Perishability).

Dịch vụ không thể được cất giữ và tiêu thụ sau. Có thể hiểu một cách khác là dịch vụ sẽ không tồn tại nếu không được “tiêu thụ” vào một thời điểm xác định nào đó. Điều này chứng tỏ nhà cung cấp dịch vụ có khả năng kiểm soát được sự bất thường của cung và cầu (Hoffman và Bateson, 2002).

1.1.2. Khái niệm dịch vụ hành chính công

Dịch vụ hành chính công là loại hình dịch vụ công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp phục vụ yêu cầu cụ thể của công dân và tổ chức dựa trên qui định của pháp luật. Các công việc do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện nằm trong phạm trù dịch vụ công, thể hiện mối quan hệ giữa nhà nước và công dân, trong mối quan hệ này công dân thực hiện dịch vụ này không có quyền lựa chọn mà phải nhận những dịch vụ bắt buộc do nhà nước qui định. Sản phẩm của dịch vụ dưới dạng phổ biến là các loại văn bản mà tổ chức, cá nhân có nhu cầu được đáp ứng. (Lê Chi Mai, 2006). Dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện thông qua 2 chức năng cơ bản: chức năng quản lý nhà nước đối với mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội và chức năng cung ứng dịch vụ công cho tổ chức và công dân. Nói cách khác, “Dịch vụ hành chính công là những hoạt động phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính pháp lý nhà nước” (Lê Chi Mai, 2006). Tuy nhiên một số nước không dùng khái niệm dịch vụ hành chính công mà chỉ sử dụng khái niệm “dịch vụ công” cho tất cả các loại dịch vụ, tuy nhiên các nước này mặc nhiên thừa nhận các dịch vụ công do cơ quan hành chính nhà nước cung ứng cho công dân và tổ chức.

Dịch vụ hành chính công có đặc trưng riêng, phân định nó với các loại dịch vụ công cộng khác:

Thứ nhất: Việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước – mang tính quyền lực pháp lý – trong việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ có tính pháp lý của các tổ chức và công dân như cấp các loại giấy phép, giấy khai sinh, công chứng, hộ tịch... Thẩm quyền hành chính pháp lý thể hiện dưới hình thức các dịch vụ hành chính công nhằm giải quyết các quyền và lợi ích hợp pháp

của nhân dân, là hoạt động phục vụ công dân từ phía các cơ quan hành chính nhà nước. Các hoạt động này không thể ủy quyền cho bất kỳ tổ chức nào ngoài cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện và chỉ có hiệu lực khi được cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện mà thôi. Vì vậy, nhu cầu được cung ứng các dịch vụ hành chính công của người dân (khách hàng) không phải là nhu cầu tự thân của họ mà xuất phát từ các quy định có tính chất bắt buộc của Nhà nước. Nhà nước bắt buộc và khuyến khích mọi người thực hiện các quy định này nhằm đảm bảo trật tự và an toàn xã hội, thực hiện chức năng quản lý mọi mặt đời sống xã hội.

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

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

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

Từ những đặc trưng cơ bản nêu trên, chúng ta dễ dàng nhận diện các loại hình cơ bản của dịch vụ hành chính công như sau:

Thứ nhất, hoạt động cấp các loại giấy phép như giấy phép xây dựng, giấy phép đào đường, giấy phép bãi xe, giấy phép đầu tư, giấy phép xuất nhập cảnh, giấy đăng ký kinh doanh và giấy chứng chỉ hành nghề...

Thứ hai, hoạt động cấp các loại giấy xác nhận, chứng thực như xác nhận đủ điều kiện hành nghề; cấp giấy khai sinh, khai tử, đăng ký kết hôn; chứng nhận bản sao, chữ ký; công chứng...

Thứ ba, hoạt động thu các khoản đóng góp vào ngân sách và các quỹ của nhà nước.

Thứ tư, hoạt động giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân và xử lý các vi phạm hành chính.

Sản phẩm của các loại hình dịch vụ hành chính nêu trên phát sinh nhiều loại chứng từ giấy tờ hành chính. Chính chúng phản ánh kết quả cụ thể của các dịch vụ hành chính công. Để dễ dàng quản lý và giải quyết thủ tục hành chính liên quan, các dịch vụ hành chính công được phân loại như trên.

Trên cơ sở phân tích, so sánh dịch vụ hành chính công với hoạt động quản lý nhà nước và với các loại dịch vụ công trong các lĩnh vực phục vụ lợi ích công cộng, có thể thấy dịch vụ hành chính công là những hoạt động giải quyết những công việc cụ thể liên quan đến các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân được thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính – pháp lý của nhà nước.

1.1.3. Chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính công

1.1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Thuật ngữ chất lượng (Quality) đã được sử dụng từ lâu, và được hiểu theo nhiều cách khác nhau. Theo từ điển tiếng Việt phổ thông chất lượng là tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật (sự việc) ... làm cho sự

việc này phân biệt với sự việc khác; Theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu.

Chất lượng còn có khả năng làm hài lòng nhu cầu của thị trường với chi phí thấp nhất (Kaoru Ishikawa, 1968). Chất lượng là một vấn đề của nhận thức riêng. Mọi người có những nhu cầu và yêu cầu khác nhau về sản phẩm, các quá trình và tổ chức. Do đó, quan niệm của họ về chất lượng là vấn đề của việc các nhu cầu của họ được hài lòng đến mức nào.

- **Chất lượng dịch vụ:**

Trên thế giới có nhiều tác giả nghiên cứu về chất lượng dịch vụ nói chung. Theo Wismiewski, M& Donnelly(2001), chất lượng dịch vụ được định nghĩa bằng nhiều cách khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu, nó thể hiện mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Theo Zeithaml (1996), giải thích chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một dịch vụ. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức về những thứ ta nhận được.

Tác giả Lehtinen (1982) cho rằng chất lượng dịch vụ phải đánh giá trên hai khía cạnh là quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ. Còn theo Gröngoos (1984) thì chất lượng kỹ thuật liên quan đến những gì được phục vụ, và chất lượng kỹ năng nói lên chúng được phục vụ như thế nào.

Qua phân tích về chất lượng dịch vụ có thể thấy những đặc điểm cơ bản sau:

- Khó khăn hơn trong việc đánh giá chất lượng của dịch vụ so chất lượng của hàng hóa hữu hình.

- Nhận thức về chất lượng dịch vụ là kết quả của quá trình so sánh giữa sự mong đợi của khách hàng về chất lượng mà dịch vụ cụ thể mang lại nhằm đáp ứng những mong đợi đó.

- Khách hàng không chỉ đánh giá kết quả mang lại của một loại dịch vụ nào đó mà còn phải đánh giá tiến trình cung cấp của nó diễn ra như thế nào.

Đối với những dịch vụ do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp trực tiếp cho người dân, gắn liền việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước, đáp ứng sự mong đợi của một nhóm lợi ích và mục tiêu của tổ chức. Vì vậy, loại chất lượng dịch vụ này được đánh giá dựa trên việc thực thi pháp luật đúng qui định và trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức, đảm bảo các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, duy trì trật tự an ninh và phát triển xã hội.

1.1.3.2. Chất lượng dịch vụ hành chính công theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2008

Chất lượng dịch vụ là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, và là một trong những kết quả hoạt động chính của các cơ quan này. Tuy nhiên, lợi nhuận không phải là mục đích chính của các cơ quan, vì họ ẹn phải thực hiện nhiều chức năng khác như hỗ trợ cho sự tăng trưởng, điều chỉnh nhịp độ tăng trưởng và định hướng tăng trưởng (Arawati và cộng sự, 2007).

Dựa trên một số khái niệm, thuật ngữ, các nhà khoa học nghiên cứu áp dụng trong TCVN ISO 9001:2008 vào dịch vụ hành chính công như: hệ thống chất lượng, hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng... Có thể hiểu *chất lượng dịch vụ hành chính công là khả năng thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức và cá nhân về cung ứng dịch vụ hành chính công với sản phẩm cụ thể là các quyết định hành chính.*

Tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ này cũng rất đa dạng bao gồm:

- Tạo sự tin tưởng cho người dân khi tham gia sử dụng dịch vụ như hồ sơ được giải quyết đúng hẹn (dựa trên tỉ lệ giải quyết hồ sơ hành chính

đúng hẹn), không bị mất mát, thất lạc, tạo được sự tin cậy của người dân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

- Tạo môi trường thông thoáng, thuận lợi cho việc giao dịch với các công cụ hỗ trợ cần thiết như: Phòng ốc khang trang, có máy lấy số thứ tự (đảm bảo tính công bằng), máy tính giúp xử lý hồ sơ nhanh chóng...

- Nhân viên có đủ kiến thức chuyên môn và lĩnh vực liên quan đảm bảo giải quyết công việc lĩnh vực mà mình phụ trách cùng với kỹ năng tác nghiệp chuyên nghiệp. Thái độ phục vụ lịch sự, tôn trọng người dân, không gây những hiểu lầm, phiền hà người dân tham gia giao dịch.

- Linh hoạt, quan tâm và chia sẻ, giải quyết hợp lý hồ sơ của người dân. Có sự gắn kết giữa người dân sử dụng dịch vụ và nhân viên giải quyết hồ sơ.

- Thủ tục hành chính đơn giản gọn nhẹ, thời gian giải quyết hồ sơ hợp lý, đúng qui định của pháp luật.

Các vấn đề liên quan đến chất lượng và tiêu chí đáng giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công phù hợp với qui định của pháp luật, với quy định của Tiêu chuẩn ISO (nếu dịch vụ áp dụng), cụ thể là những qui định về sự cam kết của cơ quan hành chính; nhấn mạnh về yêu cầu luật định; định hướng bởi khách hàng, thăm dò sự hài lòng của khách hàng; khắc phục phòng ngừa và cải tiến liên tục hệ thống chất lượng... Điều đó cho thấy, hành chính hoạt động theo luật, đúng luật, đúng thủ tục do pháp luật quy định, kết hợp việc tổ chức lao động khoa học trong công sở để đạt hiệu quả chất lượng, đáp ứng yêu cầu của dân.

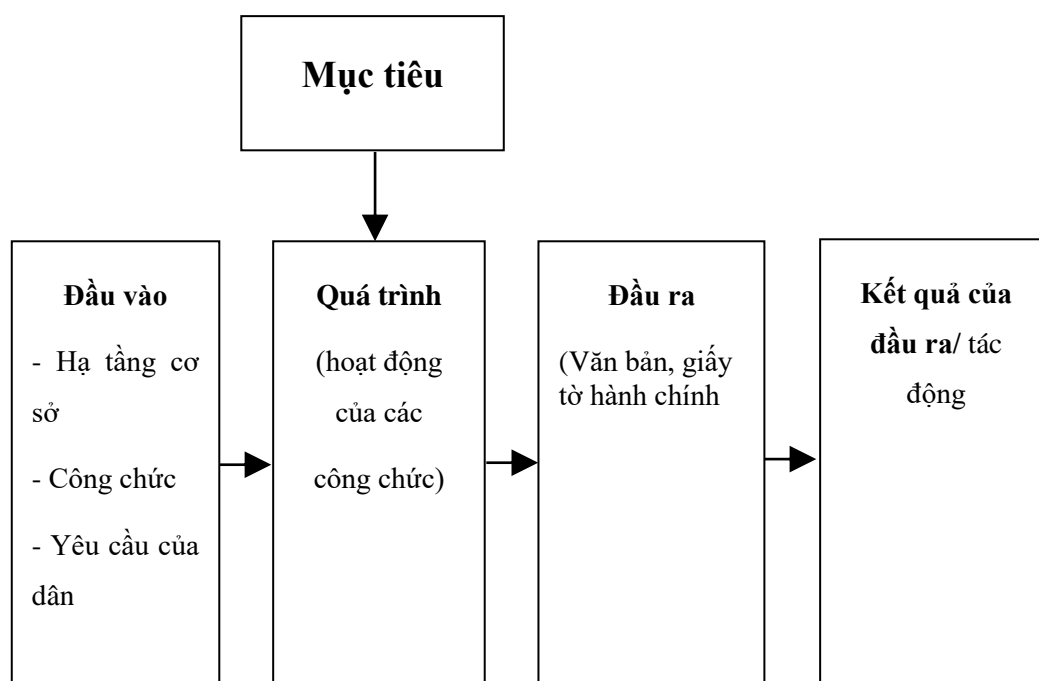
Ngày nay, hầu hết các quốc gia đều chú trọng cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công, do các xã hội dân chủ đều xem rằng đáp ứng các nhu cầu của quần chúng là nhiệm vụ đầu tiên và quan trọng của Chính phủ - Chất

lượng của các dịch vụ đối với người dân càng cao thể hiện sự dân chủ càng cao. Có thể nói đánh giá ban đầu của người dân đối với Chính phủ chính là ở chất lượng các dịch vụ do các cơ quan hành chính công cung cấp. Mối quan hệ giữa người dân và các cơ quan hành chính nhà nước được kéo lại gần hơn cùng với xu thế cải thiện chất lượng dịch vụ công. Các công nghệ tiên tiến cho phép con người thể hiện các nhu cầu của mình đối với xã hội; Con người có học vấn cao hơn cùng với những yêu cầu đối với xã hội dân chủ đòi hỏi sự minh bạch hơn, hiệu quả hơn của khu vực hành chính nhà nước.

1.2. Hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công.

1.2.1. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo phương pháp tiếp cận theo quá trình.

Theo Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010), hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của bất kỳ một cơ quan hành chính nhà nước nào cũng có thể được khái quát như sau:



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

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

Theo cách tiếp cận này, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: Mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra (được lượng hoá). Hệ thống đánh giá chất lượng bao gồm các tiêu chí sau:

- **Tiêu chí về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.**

Mỗi cơ quan đều có những mục tiêu cụ thể của mình đóng góp vào thực hiện mục tiêu chung của quản lý nhà nước theo sự phân cấp hoặc phân công, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được pháp luật qui định, nhằm đảm bảo sự ổn định, trật tự và công bằng xã hội trong phạm vi quản lý được giao; và phục vụ nhu cầu của nhân dân ngày càng tốt hơn. Tuy các mục tiêu này không trực tiếp tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính công cụ thể, nhưng việc xác định đúng đắn các mục tiêu này thể hiện sự cam kết của cơ quan hành chính nhà nước trong việc phục vụ nhân dân. Mục tiêu phục vụ theo nhu cầu người dân thường được thể hiện trong chính sách chất lượng của các cơ quan hành chính nhà nước khi áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000.

- **Tiêu chí phản ánh các yếu tố cấu thành đầu vào của cơ quan hành chính**

Yếu tố đầu vào góp phần tạo nên chất lượng của dịch vụ hành chính, thông qua năng lực hành chính nhà nước như:

- Hạ tầng cơ sở gồm nhà cửa, thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác...; đặc biệt là những trang thiết bị tại phòng tiếp dân - nơi người 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 để đánh giá chất lượng dịch vụ này.

- Nhân sự hành chính là tiêu chí hết sức quan trọng, thể hiện tính quyết định trong dịch vụ hành chính công. Nếu cán bộ, công chức có phẩm chất, trách nhiệm, đủ năng lực (nhất là kỹ năng, nghiệp vụ) sẽ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Yêu cầu đối với công chức làm dịch vụ hành chính là phải biết lắng nghe, phải có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc, biết nhẫn nại và kiềm chế, biết diễn đạt rõ ràng, có thái độ thân thiện, giải quyết công việc kịp thời và tác phong hoạt bát.v.v... Tồi ky thái độ thờ ơ, lãnh đạm, máy móc, nôn nóng, không tế nhị, thiếu tôn trọng dân. Vì vậy, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức trong giải quyết các công việc hành chính và thái độ (tôn trọng và tận tụy phục vụ nhân dân) của họ cũng là những yếu tố tạo nên sự hài lòng của người dân và cũng là những tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Tiêu chí phản ánh đầu ra của dịch vụ hành chính**

Đầu ra của dịch vụ chính là kết quả giải quyết các yêu cầu của công dân và tổ chức, thể hiện bằng những văn bản, giấy tờ hành chính mà người dân nhận được từ các cơ quan hành chính nhà nước. Để đánh giá kết quả này, cần xem xét ở ba tiêu chí sau:

- Thứ nhất, kết quả trả cho người dân có kịp thời theo yêu cầu không. Điều này thuộc trách nhiệm của cơ quan giải quyết công việc hành chính
- Thứ hai, khoảng thời gian giải quyết công việc trong bao lâu.
- Thứ ba, những văn bản, giấy tờ hành chính giải quyết công việc cho người dân có chính xác hay không

- **Tiêu chí đánh giá kết quả của đầu ra**

Kết quả đầu ra thể hiện ở hai tiêu chí:

Thứ nhất, có đạt được mục tiêu của quản lý hay không. 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. Ví dụ, nhiều dự án đầu tư được cấp phép trong một thời gian nhất định chưa hẳn đã đem lại kết quả tốt cho xã hội, nếu chủ thể của các dự án này không thực sự đầu tư, mà chỉ nhằm chiếm giữ tài nguyên.

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 tiền của để có được một loại một giấy tờ hành chính nào đó do cơ quan hành chính nhà nước cấp, nhưng sau này không cần dùng đến, thì đó là một việc không có ý nghĩa (ít nhất từ phía người dân).

1.2.2. Chỉ số đo lường hiệu quả hoạt động của Trung tâm một cửa (OPI) tại Indonesia.

Để đưa ra cách tiếp cận nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ công, George A.Boyne (2003) đưa ra 5 cách tiếp cận gồm: (1) Nguồn lực; (2) Những quy định hành chính; (3) Cấu trúc thị trường; (4) Tổ chức; và (5) Cách thức quản lý. Dịch vụ công cũng được nhìn nhận có mối quan hệ mật thiết với 3 chức năng cơ bản là: sự cung cấp (provision); sự sản xuất (production); và sự chuyển giao (delivery). Theo ông, nâng cao chất lượng dịch vụ công cần phải tạo điều kiện để xã hội dân sự cũng như các nhà quản lý, hoạch định chính sách chú trọng tới sự bình đẳng trong cung cấp dịch vụ công tới người dân. Quá trình này cần thiết phải được đánh giá, đo lường trong mối tương quan với nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trên nền tảng những tiêu chí đánh giá nhất định. Có 8 mục tiêu cần phải có sự đánh giá, đo lường hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính:

- **Đánh giá (Evaluate):** nhằm trả lời câu hỏi: Khu vực công hoạt động hiệu quả ra sao?
- **Kiểm soát (Control):** Đảm bảo các cấp bên dưới hoạt động đúng chức năng, nhiệm vụ?
- **Ngân sách (Budget):** các chương trình, nguồn lực, dự án được sử dụng ngân sách công quỹ ra sao?
- **Động lực (Motivate):** Bằng cách nào có thể khuyến khích đội ngũ nhân viên, lãnh đạo tầm trung, các tổ chức phi lợi nhuận, người dân, các bên có liên quan có thể cùng hợp tác, nâng cao chất lượng thực thi?
- **Thúc đẩy (Promote):** Bằng cách nào có thể thuyết phục các nhà chính trị, các nhà lập pháp, báo chí và người dân những việc mà cơ quan hành chính đang làm có hiệu quả?

- Khen ngợi (Celebrate): Những thành tựu nào là quan trọng, thành công đáng được khen ngợi, vinh danh?
- Học hỏi (Learn): Tại sao việc này được thực hiện hoặc không?
- Cải thiện (Improve): Chính xác thì việc gì nên làm để nâng cao thực thi?

Nghiên cứu cũng chỉ rằng đánh giá, đo lường chất lượng, hiệu quả thực thi của khu vực công là khó khăn, phức tạp. Trong một tình huống cụ thể là đo lường hiệu quả hoạt động Trung tâm một cửa ở Indonesia, Quỹ Châu Á và Bộ Nội Vụ Indonesia đã sử dụng đã lựa chọn một nhóm các tiêu chí đánh giá chi tiết quá trình hoạt động và kết quả tác động thành một công cụ đo lường gọi là Chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động một cửa – “the OSS Performance Index” (OPI). Chỉ số đo lường này được nghiên cứu, lấy ý kiến đánh giá và thảo luận để đi tới thống nhất mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ công mà Chính phủ cung cấp. Chỉ số này biểu thị tiến trình hoạt động trong một khoảng thời gian và có thể sử dụng để so sánh quá trình hoạt động của các Trung tâm một cửa giữa các địa phương với nhau. Thông qua những thông tin này, Chính phủ có thể sử dụng để thể chế hóa và nhân rộng những sáng kiến, sự năng động, góp phần cải thiện, đẩy mạnh cải cách cấp giấy phép kinh doanh. Chỉ số đo lường một cửa bao gồm 5 chỉ số thành phần là: (1) Cấu trúc của Trung tâm một cửa; (2) Quy trình hoạt động của Trung tâm một cửa; (3) Quy trình cấp giấy phép tại Trung tâm một cửa; (4) Đánh giá và cảm nhận của khách hàng; (5) Số lượng các thủ tục tại Trung tâm một cửa. Cả 5 chỉ số thành phần này được tách biệt rõ ràng, chi tiết từng tiêu chí, các nhân tố và sử dụng trọng số để cho điểm mỗi yếu tố cấu thành. Chỉ số đo lường hoạt động một cửa là một công cụ tổng hợp bao gồm những nhân tố được thiết kế để tạo thành một hệ thống để đánh giá năng lực tổng thể và chất lượng tổ chức hoạt động các Trung tâm một cửa.

- *Cấu trúc của Trung tâm một cửa*

Chỉ số thành phần cơ sở vật chất đánh giá tổng thể năng lực, hệ thống trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của các Trung tâm một cửa. Chỉ số thành phần này bao gồm các tiêu chí Hiện trạng chất lượng hoạt động của tổ chức; hệ thống pháp luật cơ bản, thẩm quyền và số lượng các loại giấy phép được cung cấp tại Trung tâm một cửa. Hệ thống pháp luật cơ bản là điều kiện cần thiết để thiết lập cơ chế một cửa, tuy nhiên các Trung tâm một cửa được thành lập bởi các quy định của chính quyền địa phương sẽ được nhận được nhiều điểm hơn bởi tính ổn định của thể chế. Hơn nữa, các Trung tâm một cửa được công nhận bởi chính quyền địa phương các cấp đặc biệt quan trọng và là tiêu chí có trọng số cao trong cấu trúc của Chỉ số thành phần này.

- *Quy trình hoạt động của Trung tâm một cửa*

Chỉ số thành phần này đánh giá quy trình hoạt động nội bộ của Trung tâm một cửa có sự tác động tới hiệu quả, chất lượng của dịch vụ. Chỉ số thành phần này bao gồm chính sách/chiến lược phát triển nguồn nhân lực, thủ tục hành chính, quy trình công khai, phương thức thanh toán và ứng dụng công nghệ thông tin. Quy trình hoạt động của Trung tâm một cửa được xác định bởi những tiêu chuẩn nhất định, định hướng tới những vai trò, chức năng của Trung tâm một cửa. Các báo cáo định kỳ, bao gồm báo cáo tài chính, nâng cao tính minh bạch quy trình cấp phép kinh doanh thường xuyên được công khai. Tại chỉ số thành phần này, trọng số được xác định tại tiêu chí chất lượng ứng dụng của công nghệ thông tin và hệ thống dữ liệu quản lý của Trung tâm một cửa.

- *Quy trình cấp phép*

Đây là chỉ số thành phần quan trọng nhất trong Chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động Trung tâm một cửa. Nó đánh giá những quy tắc khuôn mẫu và thực tiễn hoạt động của Trung tâm một cửa. Các tiêu chí được sử dụng bao

gồm những yêu cầu về giấy tờ, thời gian, chi phí cho cả 5 loại giấy phép kinh doanh cơ bản tại Trung tâm một cửa. Những yêu cầu quá mức và chi phí cao trong cấp giấy phép kinh doanh là những trở ngại thông thường tới quá trình thành lập doanh nghiệp. Những Trung tâm một cửa được thành lập nhằm giảm thiểu những yêu cầu chính thức và chi phí được nhận điểm nhiều hơn trong xác định Chỉ số OPI.

- *Đánh giá và cảm nhận của Khách hàng*

Trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ công là điều quan trọng, cần thiết cho quá trình cải cách cấp phép kinh doanh. Chỉ số thành phần Nhận thức của khách hàng bao gồm 3 tiêu chí: các thông tin về thời gian, chi phí, những yêu cầu về thủ tục; Thủ tục hành chính cho tất cả các dịch vụ cấp phép bởi Trung tâm một cửa được đánh giá, đo lường trên cơ sở những thông tin được cung cấp đầy đủ cho khách hàng. Điểm số cao hơn dành cho những Trung tâm một cửa có số lượng khách hàng đánh giá về việc họ có được đầy đủ thông tin. Cơ chế phản hồi những phàn nàn của khách hàng cũng là một nhân tố quan trọng của cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

- *Số lượng các hoạt động và giấy phép tại Trung tâm một cửa*

Tại Chỉ số thành phần số lượng các hoạt động tại Trung tâm một cửa, số lượng giấy phép được ban hành thường xuyên bởi Trung tâm một cửa có liên quan tới tổng sản lượng nội địa của địa phương (GRDP). Cách thức đo lường này là một cách nhìn trung lập tới tổng thể hoạt động kinh tế của địa phương: số lượng ít hơn những giấy phép được ban hành phản ánh sự kém phát triển của nền kinh tế tại địa phương, và ngược lại, những khu vực có cùng tỷ lệ giấy phép được ban hành có tác động tới GRDP là những khu vực có nhiều hơn các hoạt động kinh tế.

1.2.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo bộ chỉ số DOSSI.

Năm 2011, để đánh giá một cách toàn diện, thực chất và khách quan chất lượng, hiệu quả hoạt động của bộ phận một cửa cấp huyện, Bộ Nội vụ đã tiến hành thực hiện được ban hành để áp dụng thí điểm Bộ chỉ số đánh giá bộ phận một cửa cấp huyện (DOSSI) tại 47 huyện của 5 tỉnh là Thái Nguyên, Ninh Bình, Khánh Hòa, Long An và Bến Tre với 2.700 phiếu khảo sát bao gồm các lĩnh vực chủ quyền nhà – đất; cấp giấy phép xây dựng; đăng ký kinh doanh; chính sách xã hội; tư pháp... Theo Trần Ngọc (2012), lãnh đạo và người dân ở các tỉnh trên đều cho rằng Bộ chỉ số DOSSI cơ bản đã đánh giá được chất lượng hoạt động của BPMC cấp huyện.

Qua các cuộc khảo sát, góp ý của chuyên gia, Bộ chỉ số đánh giá hoạt động của Bộ phận một cửa cấp huyện DOSSI gồm đã có 9 lĩnh vực:

- (1) Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận một cửa cấp huyện
- (2) Lực lượng cán bộ, công chức của Bộ phận một cửa cấp huyện
- (3) Sự phối hợp giữa các cơ quan cấp huyện trong giải quyết công việc của khách hàng
- (4) Số lượng lĩnh vực công việc thực hiện tại Bộ phận một cửa cấp huyện
- (5) Kết quả giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện
- (6) Đón tiếp khách hàng tại Bộ phận một cửa cấp huyện
- (7) Thời gian giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện
- (8) Hiệu quả giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện
- (9) Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện

Tại 9 lĩnh vực này, những tiêu chí quan trọng có ảnh hưởng lớn đến chất lượng, hiệu quả hoạt động của bộ phận một cửa sẽ được nhân hệ số cao

hơn 1 (tức là mức đánh giá về tiêu chí đó được tổng hợp nhiều hơn một lần).
Cụ thể, những tiêu chí sau đây đề nghị được nhân hệ số 2:

(4) Số lượng lĩnh vực công việc thực hiện tại Bộ phận một cửa cấp huyện

(5) Kết quả giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện

(8) Hiệu quả giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện

(9) Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện

Các chỉ số được xác định bằng 2 phương pháp chủ yếu: *một là* do cơ quan nhà nước liên quan xác định, và *hai là* xác định thông qua điều tra ý kiến đánh giá của khách hàng là những tổ chức, cá nhân đã yêu cầu giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa đó. Tương ứng với 2 phương pháp đánh giá chủ yếu, Bộ chỉ số bao gồm 2 nhóm tiêu chí: Nhóm A bao gồm những tiêu chí từ 1 đến 5 là các tiêu chí do cơ quan nhà nước liên quan đánh giá; nhóm B gồm các tiêu chí từ 6 đến 9 là các tiêu chí do khách hàng đã làm thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa đó đánh giá.

Mỗi tiêu chí bao gồm một số thành tố là các tiêu chí phụ cấu thành tiêu chí đó. Tương ứng với mỗi thành tố thuộc nhóm A là một tiêu chuẩn đánh giá, còn tương ứng với mỗi thành tố thuộc nhóm B là một câu hỏi đánh giá.

Như vậy, tổng hợp các lĩnh vực, tiêu chí, thành tố, hệ số trong Bộ chỉ số đánh giá bộ phận một cửa cấp huyện bao gồm:

| STT | Tiêu chí/Thành tố | Hệ số |
|---|--|--------------|
| Nhóm tiêu chí A do cơ quan nhà nước đánh giá | | |
| 1 | <i>Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận một cửa cấp huyện</i> | 1 |
| 1.1 | Diện tích phòng làm việc của Bộ phận một cửa cấp huyện | |
| 1.2 | Máy tính và các trang thiết bị khác của Bộ phận một cửa cấp huyện | |
| 1.3 | Áp dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận một cửa cấp huyện | |
| 2 | <i>Lực lượng cán bộ, công chức của Bộ phận một cửa cấp huyện</i> | 1 |
| 2.1 | Số lượng cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện | |
| 2.2 | Năng lực cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện | |
| 3 | <i>Sự phối hợp giữa các cơ quan chính quyền cấp huyện trong giải quyết công việc cho khách hàng</i> | 1 |
| 3.1 | Sự phối hợp giữa Bộ phận một cửa cấp huyện với Văn phòng UBND cấp huyện | |
| 3.2 | Sự phối hợp giữa Bộ phận một cửa cấp huyện với các phòng, ban trong huyện | |
| 3.3 | Sự phối hợp giữa Bộ phận một cửa cấp huyện với các đơn vị liên quan khác (thuế, kho bạc, công an...) | |
| 4 | <i>Số lượng các thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận một cửa cấp huyện</i> | 2 |
| 4.1 | Số lĩnh vực công việc đưa ra giải quyết tại Bộ phận một cửa cấp huyện | |

| | | |
|---|---|----------|
| 4.2 | Số lượng các thủ tục hành chính đưa ra thực hiện tại Bộ phận một cửa cấp huyện | |
| 4.3 | Số lượng các thủ tục hành chính được giải quyết liên thông tại Bộ phận một cửa cấp huyện | |
| 5 | <i>Kết quả giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện</i> | 2 |
| 5.1 | Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn | |
| 5.2 | Tỷ lệ hồ sơ giải quyết có sai sót | |
| 5.3 | Khi không thể trả kết quả đúng hẹn, Bộ phận một cửa có gia hạn và thông báo trước cho khách hàng biết không | |
| 5.4 | Việc tổ chức lấy ý kiến và tiếp thụ ý kiến đóng góp của khách hàng | |
| Nhóm tiêu chí B do khách hàng đánh giá | | |
| 6 | <i>Đón tiếp khách hàng tại Bộ phận một cửa cấp huyện</i> | 1 |
| 6.1 | Khách hàng có hài lòng với nơi đón tiếp tại Bộ phận một cửa cấp huyện không? | |
| 6.2 | Khách hàng có hài lòng với việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính, mẫu hồ sơ, giấy tờ và các mức phí, lệ phí tại Bộ phận một cửa cấp huyện không? | |
| 6.3 | Khách hàng có hài lòng với việc hướng dẫn thực hiện các thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa cấp huyện không? | |
| 7 | <i>Thời gian giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện</i> | 1 |
| 7.1 | Đến Bộ phận một cửa cấp huyện, Khách hàng đã phải chờ đợi bao lâu để được làm thủ tục? | |
| 7.2 | Công việc của Khách hàng có được hoàn tất đúng hạn không? | |
| 8 | <i>Hiệu quả giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa cấp</i> | 2 |

| | | |
|-----------|--|----------|
| | <i>huyện</i> | |
| 8.1 | Khách hàng đã phải đi lại mấy lần để giải quyết một công việc? | |
| 8.2 | Khách hàng đã phải đến mấy nơi để giải quyết một công việc? | |
| 8.3 | Khách hàng có phải chi trả khoản tiền nào ngoài quy định khi giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện không? | |
| 9. | <i>Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện</i> | 2 |
| 9.1 | Khách hàng có hài lòng với tinh thần trách nhiệm và sự tận tình trong công việc của cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện không? | |
| 9.2 | Khách hàng có hài lòng với sự chính xác và tính chuyên nghiệp trong công việc của cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện không? | |
| 9.3 | Khách hàng có hài lòng với thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện không? | |

Việc tổng hợp số liệu điều tra và xác định các chỉ số được tiến hành theo các bước như sau:

- Căn cứ vào kết quả đánh giá của các phiếu tiêu chuẩn và phiếu câu hỏi thu về mà tiến hành thống kê các mức đánh giá cho từng thành tố của mỗi tiêu chí,
- Tổng hợp các mức đánh giá cho các thành tố của từng tiêu chí để xác định chỉ số đánh giá cho mỗi tiêu chí,
- Nhân hệ số cho các tiêu chí quan trọng,

- Tổng hợp các chỉ số của từng tiêu chí thành chỉ số (chung) của bộ phận một cửa.

Chỉ số được xác định là số điểm đạt được của một tiêu chí hay của Bộ phận một cửa theo thang điểm 100; tối đa 100 điểm là mức mà tất cả các tiêu chí đều được đánh giá cao nhất 5 điểm, tương ứng với mỗi 1 điểm cho một phương án trả lời khi người dân, doanh nghiệp và cán bộ công chức đánh giá, tức là mức đạt chỉ số 100% số điểm có thể. Căn cứ chỉ số đạt được, có thể xếp hạng các Bộ phận một cửa cấp huyện trong một tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương vào các nhóm: tốt (từ 90 điểm trở lên), khá (70-90 điểm), trung bình (50-70 điểm), kém (dưới 50 điểm).

Bộ chỉ số trên đã được thực hiện thí điểm tại 47 huyện, thuộc 5 tỉnh thành. Kết quả bước đầu cho thấy bộ chỉ số này đã phản ánh được những vấn đề cơ bản về đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công của các bộ phận một cửa cấp huyện. Tuy nhiên, từ năm 2012 tới nay, chưa có một nghiên cứu hay hoạt động tương tự như vậy được thực hiện tại huyện Hoàn Bô, vì vậy trong luận văn này, tác giả dự định áp dụng bộ chỉ số này để đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Hoàn Bô, tỉnh Quảng Ninh.

Hoành Bồ là một huyện miền núi nên diện tích đồi núi rất lớn chiếm tới 87% diện tích tự nhiên và có độ che phủ của rừng đạt 61,1%, đất trồng đồi núi trọc chiếm 6,4% diện tích tự nhiên của huyện.

- ***Về khí hậu***

Khí hậu huyện Hoành Bồ mang đặc điểm của khí hậu Đông Bắc nhiệt đới nóng và ẩm chịu ảnh hưởng chế độ gió mùa, một năm có 4 mùa rõ rệt; nhiệt độ trung bình tháng cao nhất 35 - 36°C, thấp nhất 10 - 15°C, nhiệt độ không khí thấp thường bắt đầu từ tháng 12 đến tháng 2 năm sau, cao dần từ tháng 4 đến tháng 8, độ ẩm bình quân 82%. Lượng mưa cao nhất 2.852^{mm}, thấp nhất 870^{mm}.

- ***Về thủy văn***

Sông suối Hoành Bồ chịu ảnh hưởng nhiều của địa hình, hầu hết các sông suối đều bắt nguồn từ các dãy núi cao ở phía bắc, chảy theo hướng bắc nam rồi đổ ra biển. Hoành Bồ có nguồn nước mặt phân bố tương đối đồng đều theo không gian, nguồn nước tập trung chủ yếu ở các sông sau: sông Diễn Vọng, sông Mẫn, sông Trới, sông Đồn, sông Ba Chẽ. Huyện có chiều dài đê biển khoảng 15 km, trong đó đê khu Bắc Cửa Lục có chiều dài 10,28 km, ở đây thuộc vùng nhật triều. Nhìn chung, hệ thống sông suối phân bố tương đối đều trong huyện tạo ra nhiều vùng đồng bằng nhỏ hẹp, cung cấp nước tưới cho sản xuất và đời sống sinh hoạt của nhân dân.

- ***Dân số, lao động, việc làm và thu nhập***

Năm 2016, dân số huyện Hoành Bồ có 50.607 người, trong đó dân tộc thiểu số chiếm 34,35%, dân số thành thị 10.853 người chiếm 21,45%, dân số khu vực nông thôn 39.754 người chiếm 78,55% dân số toàn huyện, trong đó: Nam: chiếm 52,30% tổng dân số. Số hộ dân trong huyện có: 11.720 hộ, bình quân 4,3 người/hộ.

Sự phân bố dân cư theo đơn vị hành chính trong huyện không đều. Tại thị trấn Trới dân cư tập trung đông nhất với mật độ 887 người/km² và thấp nhất là xã Kỳ Thượng có mật độ dân số thưa thớt 7 người/km².

- **Sự phát triển kinh tế xã hội của huyện**

Với vị trí địa lý giáp Vịnh Cửa Lục có vai trò là vùng ngoại ô vừa là vệ tinh của thành phố Hạ Long nên có nhiều điều kiện thuận lợi để đẩy mạnh phát triển kinh tế - xã hội, phát huy những lợi thế của huyện như phát triển công nghiệp xi măng, gạch ngói, dịch vụ cảng biển.

Tốc độ tăng trưởng kinh tế bình quân trong giai đoạn 2011 - 2015 của huyện đạt 17%, cao hơn chỉ tiêu đề ra. Thu nhập bình quân đầu người năm 2015 ước đạt 25 triệu đồng, gấp 4 lần năm 2010, và thu ngân sách trên địa bàn tăng 38,05%.

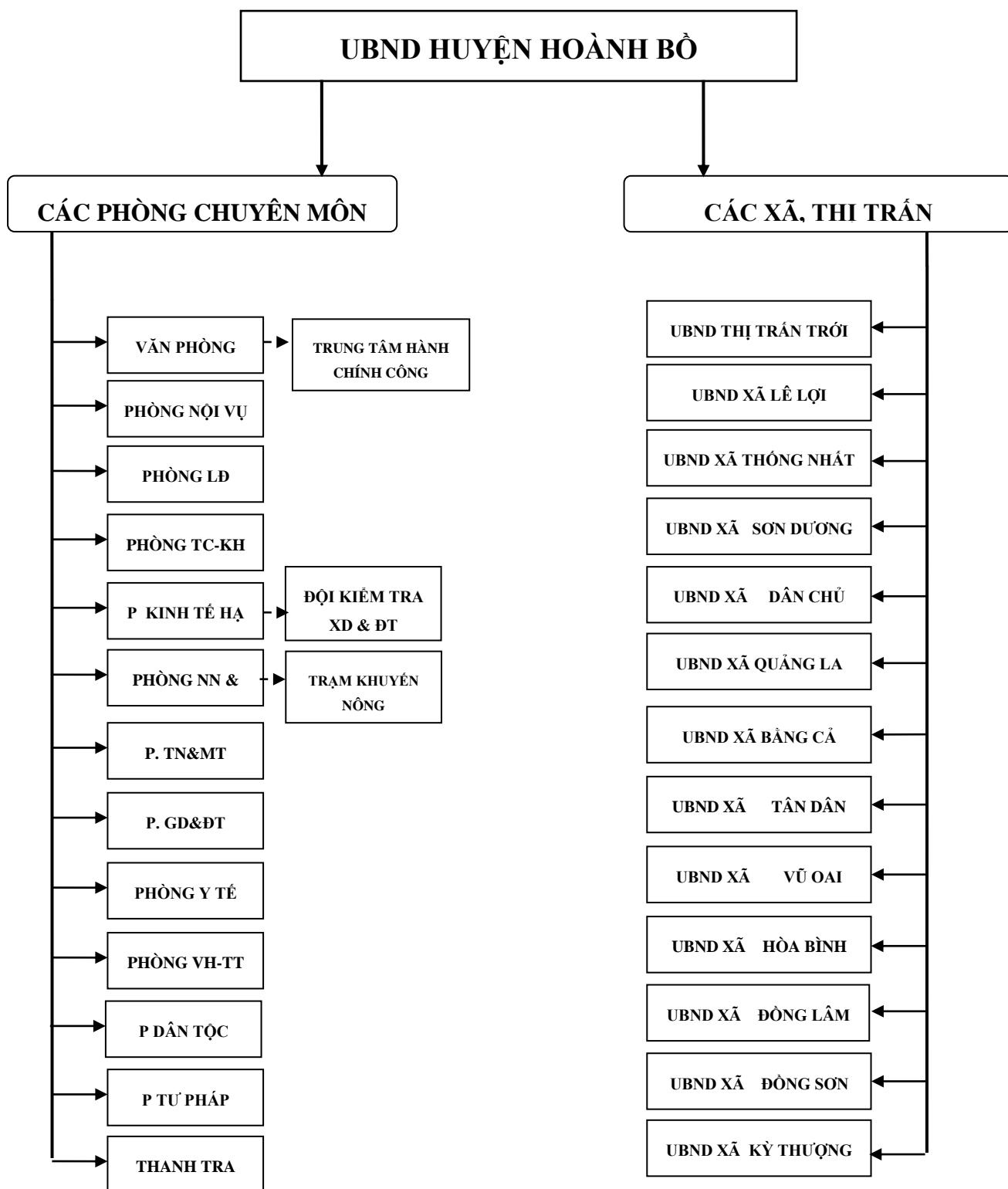
Cơ cấu kinh tế của huyện có bước chuyển dịch theo hướng, giảm dần tỷ trọng ngành nông - lâm - ngư nghiệp, tăng dần tỷ trọng ngành công nghiệp - xây dựng, thương mại - dịch vụ. Cơ cấu kinh tế hiện nay là: Công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp - xây dựng chiếm 71,41%, Thương mại - dịch vụ chiếm 22,87 %, Nông lâm ngư nghiệp 5,72%.

Nhìn chung, kinh tế của huyện có bước tăng trưởng khá, cơ cấu kinh tế có sự chuyển dịch theo hướng tích cực, cơ cấu GDP trong nền kinh tế là phù hợp với định hướng phát triển kinh tế - xã hội, tác động tích cực tới chuyển dịch cơ cấu sử dụng lao động, cơ cấu thành phần kinh tế được quan tâm một bước, phát huy nội lực, khai thác tốt tiềm năng thế mạnh có được và tranh thủ mọi thời cơ, huy động và tập trung các nguồn lực đầu tư cho phát triển kinh tế - xã hội, thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế nhanh hơn theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

2.1.2. Giới thiệu về UBND huyện Hoàn Bô.

UBND huyện là cơ quan quản lý Nhà nước đa ngành, đa lĩnh vực, thực hiện chức năng quản lý nhà nước tất cả các mặt kinh tế, xã hội, chính trị, an ninh, quốc phòng tại địa phương.

Cơ cấu tổ chức của UBND quận được xây dựng theo quy định tại Điều 48 Luật Tổ chức chính quyền địa phương, bao gồm: 36 đơn vị, trong đó: 13 phòng ban chuyên môn; 13 xã, thị trấn; 07 đơn vị sự nghiệp trực thuộc; 03 đơn vị trực thuộc phòng.



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức UBND huyện Hoành Bồ

***) Chức năng nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn:**

- **Văn phòng HĐND và UBND huyện:** 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 huyện, chuyên hồ sơ đến các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện giải quyết và nhận kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức; giúp UBND thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác ngoại vụ, biên giới.

- Phòng Nội vụ:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Tổ chức bộ máy; vị trí việc làm; biên chế công chức và cơ cấu ngạch công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính nhà nước; vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng trong cơ quan, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập; cải cách hành chính; chính quyền địa phương; địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức; cán bộ, công chức xã, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; hội, tổ chức phi chính phủ; văn thư, lưu trữ nhà nước; tôn giáo; công tác thanh niên; thi đua - khen thưởng.

- Phòng Tư pháp:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Công tác xây dựng và thi hành pháp luật, theo dõi thi hành pháp luật, kiểm

tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật, kiểm soát thủ tục hành chính, phổ biến, giáo dục pháp luật; hòa giải ở cơ sở, trợ giúp pháp lý, nuôi con nuôi, hộ tịch, chứng thực, bồi thường nhà nước và các công tác tư pháp khác theo quy định của pháp luật; quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

- Phòng Tài chính - Kế hoạch:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Tài chính; kế hoạch và đầu tư; đăng ký kinh doanh; tổng hợp và thống nhất quản lý các vấn đề về doanh nghiệp, hợp tác xã, kinh tế tư nhân.

- Phòng Tài nguyên và Môi trường:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Đất đai; tài nguyên nước; tài nguyên khoáng sản; môi trường; biển và hải đảo.

- Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Việc làm; dạy nghề; lao động, tiền lương; tiền công; bảo hiểm xã hội (bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm thất nghiệp); an toàn lao động; người có công; bảo trợ xã hội; bảo vệ và chăm sóc trẻ em; bình đẳng giới; phòng, chống tệ nạn xã hội.

- Phòng Du lịch, Văn hóa và Thông tin:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Văn hóa; gia đình; thể dục, thể thao; du lịch; quảng cáo; bưu chính; viễn thông và Internet; công nghệ thông tin; phát thanh truyền hình; báo chí; xuất bản; thông tin cơ sở; thông tin đối ngoại; hạ tầng thông tin.

- Phòng Giáo dục và Đào tạo:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Chương trình và nội dung giáo dục và đào tạo; tiêu chuẩn nhà giáo và tiêu

chuẩn cán bộ quản lý giáo dục; tiêu chuẩn cơ sở vật chất, thiết bị trường học và đồ chơi trẻ em; quy chế thi cử và cấp văn bằng, chứng chỉ; bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo.

- Phòng Y tế:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng; y dược cổ truyền; sức khỏe sinh sản; trang thiết bị y tế; dược; mỹ phẩm; an toàn thực phẩm; bảo hiểm y tế; dân số - kế hoạch hóa gia đình.

- Thanh tra huyện:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi quản lý nhà nước của UBND cấp huyện; thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn thanh tra giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật.

- Phòng Kinh tế:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Tiểu thủ công nghiệp; khoa học và công nghệ; công nghiệp; thương mại; nông nghiệp; lâm nghiệp; diêm nghiệp; thủy lợi; thủy sản; phát triển nông thôn; phòng chống thiên tai; chất lượng, an toàn thực phẩm đối với nông sản, lâm sản, thủy sản, muối.

- Phòng Quản lý đô thị:

Tham mưu, giúp UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Quy hoạch xây dựng, kiến trúc; hoạt động đầu tư xây dựng; phát triển đô thị; hạ tầng kỹ thuật đô thị, khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao (bao gồm: Cấp nước, thoát nước đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao, cơ sở sản xuất vật liệu xây dựng; chiếu sáng đô thị, cây xanh

đô thị; quản lý nghĩa trang, trừ nghĩa trang liệt sĩ; quản lý xây dựng ngầm đô thị; quản lý sử dụng chung cơ sở hạ tầng kỹ thuật đô thị); nhà ở; công sở; vật liệu xây dựng; giao thông.

2.1.3. Giới thiệu về Trung tâm Hành chính công thuộc UBND huyện Hoàn Bô:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện (được gọi là Trung tâm Hành chính công), do Phó Chánh văn phòng làm Giám đốc, các CBCC do UBND huyện điều động từ Văn phòng và từ các phòng ban chuyên môn có liên quan tới lĩnh vực “một cửa” và chịu sự quản lý trực tiếp của Văn phòng HĐND và UBND huyện. Bộ phận hiện nay gồm có 6 cán bộ công chức, viên chức và hợp đồng lao động: 1 giám đốc, 1 phó giám đốc, 1 viên chức kế toán, 1 chuyên viên tổng hợp và kết quả, 1 nhân viên làm quản trị mạng và 1 nhân viên hướng dẫn.

• Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm hành chính công

Trung tâm là đơn vị có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng. Trung tâm có chức năng làm đầu mối để các phòng, ban, đơn vị, tổ chức cử công chức, viên chức đến hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân theo quy định.

Trung tâm có những nhiệm vụ sau:

- Niêm yết công khai các quy định, thủ tục hành chính (giấy tờ, hồ sơ...); mức thu phí, lệ phí (nếu có) và thời gian giải quyết các loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan.

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc.

- Tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ theo quy định hồ sơ của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh phê duyệt đưa vào giải quyết tại Trung tâm:

+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Viết phiếu hẹn thời gian trả kết quả theo quy định đã công bố.

+ Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ: Hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

- Thẩm định hồ sơ trình cấp có thẩm quyền quyết định hoặc chuyển hồ sơ cho các phòng, ban liên quan giải quyết; đồng thời phối hợp, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các phòng, ban thực hiện giải quyết thủ tục, hồ sơ đảm bảo nội dung và tiến độ; trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian quy định.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính liên thông dọc.

- Xây dựng quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm; mối liên hệ giữa Trung tâm với Trung tâm HCC tỉnh; với các cơ quan, ban, ngành, đơn vị liên quan trình UBND huyện xem xét, quyết định.

- Tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

- Phối hợp với các cơ quan liên quan nghiên cứu các quy định của nhà nước về cải cách hành chính, chính quyền điện tử và tổng hợp, đề xuất Ủy ban nhân dân huyện báo cáo cơ quan có thẩm quyền việc điều chỉnh, bổ sung hồ sơ quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Đề xuất việc đổi mới và cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ.
- Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật.
- Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

2.1.4. Các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công thuộc UBND huyện Hoàn Bô.

Căn cứ các quyết định của UBND tỉnh về việc công bố danh mục và nội dung thủ tục hành chính, Trung Tâm Hành chính công huyện đã cập nhật, niêm yết công khai 15/15 lĩnh vực với 249/249 thủ tục hành chính, đưa vào giải quyết tại trung tâm với 243/249 thủ tục hành chính, chiếm 97.6% còn 06 thủ tục hành chính do đặc thù nên không đưa vào giải quyết tại Trung tâm Hành chính công, thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 2.1: Các lĩnh vực hành chính công được thực hiện tại Trung tâm
Hành chính công huyện Hoàn Bô**

| TT | Lĩnh vực | Số thủ tục hành chính |
|-----------|--|------------------------------|
| | Lĩnh vực tư pháp | 29 |
| | Lĩnh vực tài nguyên – môi trường | 34 |
| | Lĩnh vực xây dựng | 11 |
| | Lĩnh vực Công Thương | 17 |
| | Lĩnh vực Giao thông – Vận tải | 15 |
| | Lĩnh vực Thương binh XH | 16 |
| | Lĩnh vực giáo dục đào tạo | 23 |
| | Lĩnh vực nội vụ | 36 |
| | Lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn | 6 |
| | Lĩnh vực thủy sản | 4 |
| | Lĩnh vực tài chính kế hoạch | 28 |
| | Lĩnh vực văn hóa thông tin | 21 |
| | Lĩnh vực y tế | 3 |
| | Lĩnh vực dân tộc | 0/1 |
| | Lĩnh vực thanh tra | 0/5 |
| | Tổng số TTHC | 243 |

Nguồn: Văn phòng UBND huyện Hoàn Bô

Như vậy, hiện chỉ còn các TTHC thuộc hai lĩnh vực là lĩnh vực dân tộc và lĩnh vực thanh tra được thực hiện trực tiếp tại cơ quan hành chính liên quan.

2.2. Đánh giá về các tiêu chí phản ánh thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công của UBND huyện Hoàn Bô.

2.2.1. Giới thiệu về các tiêu chí lựa chọn phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công.

Như đã trình bày ở trên, mục tiêu của tác giả là đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công thuộc UBND huyện Hoàn Bô. Tuy nhiên, hiện nay chưa có một bộ chỉ tiêu nào phản ánh một cách hoàn thiện chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý Nhà nước. Vì vậy, dựa vào hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trình bày trong phần 1.2, tác giả lựa chọn các chỉ tiêu sau:

Bảng 2.2 : Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công

| TT | Tên chỉ tiêu | Nội dung | Nguồn tham khảo |
|-----------|-----------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Cơ sở vật chất | | |
| 1.1 | | Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tương đối hiện đại | Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010 |
| 1.2 | | Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có đầy đủ tiện nghi (máy lạnh, bàn ghế...) | Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010 |
| 2 | Sự tin cậy | | |
| 2.1 | | Các quy trình thủ tục hành chính được công khai minh bạch | DOSSI |
| 2.2 | | Hồ sơ không bị sai sót, mất mát | DOSSI |
| 2.3 | | Khách hàng không phải đi lại nhiều lần để giải quyết hồ sơ | DOSSI |

| | | | |
|-----|----------------------------------|---|------------------------------------|
| 2.4 | | Hồ sơ được giải quyết đúng hẹn | DOSSI |
| 2.5 | | Trung tâm Hành chính công huyện Hoàn Bồ là nơi tin cậy để giải quyết thủ tục hành chính | |
| 3 | Năng lực phục vụ của CBCC | | |
| 3.1 | | Nhân viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ liên quan | Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010 |
| 3.2 | | Nhân viên tiếp nhận thụ lý và giải quyết thỏa đáng vướng mắc của người dân | Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010 |
| 4 | Thái độ phục vụ của CBCC | | |
| 4.1 | | Nhân viên tiếp nhận có thái độ lịch sự khi tiếp nhận hồ sơ | DOSSI |
| 4.2 | | Nhân viên tiếp nhận có thái độ thân thiện khi trả lời những thắc mắc của người dân | DOSSI |
| 4.3 | | Nhân viên tiếp nhận phục vụ công bằng đối với mọi người dân | DOSSI |
| 4.4 | | Nhân viên tiếp nhận có trách nhiệm cao đối với hồ sơ | DOSSI |
| 4.5 | | Nhân viên không có thái độ phiến hà, những nhiều khi tiếp nhận hồ sơ | DOSSI |
| 5 | Sự đồng cảm của CBCC | | |
| 5.1 | | Nhân viên giải quyết hồ sơ một | Nguyễn Hữu Hải và |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| | | cách linh hoạt, kịp thời | Lê Văn Hòa, 2010 |
| 5.2 | | Những yêu cầu hợp lý của người dân được quan tâm giải quyết | Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010 |
| 6 | Quy trình thủ tục hành chính | | |
| 6.1 | | Yêu cầu thành phần hồ sơ hợp lý | Chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động một cửa (OPI). |
| 6.2 | | Quy trình, các bước xử lý hồ sơ hợp lý | OPI |
| 7 | Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin | | |
| 7.1 | | Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm là cao | OPI |
| 8 | Sự hài lòng của người dân | | |
| 8.1 | | Các nhu cầu về dịch vụ hành chính công của tôi đã được Trung tâm đáp ứng tốt | Tác giả đề xuất |
| 8.2 | | Tôi hài lòng với chất lượng các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công. | Tác giả đề xuất |

(Nguồn: Tác giả tổng hợp và đề xuất)

Với các tiêu chí được lựa chọn ở trên, tác giả đã thực hiện một cuộc điều tra khảo sát ngẫu nhiên 150 người dân đến giao dịch tại Trung tâm Hành chính công trong khoảng thời gian từ ngày 1/7/2017 đến ngày 31/8/2017. Số phiếu điều tra phát ra là 150 phiếu, số phiếu thu về và hợp lệ là 126 phiếu,

tương đương với tỷ lệ 84 %. Mẫu phiếu điều tra được trình bày ở Phụ lục 01. Ngoài các thông tin về người dân tham gia điều tra, mỗi phiếu điều tra bao gồm 20 câu hỏi phản ánh 8 nhóm tiêu chí trên. Các câu hỏi được thiết kế theo thang đo Likert với số điểm từ 1 đến 5, với điểm số càng cao càng thể hiện mức độ đồng ý, cụ thể như sau: 1. Hoàn toàn không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Phân vân; 4. Đồng ý; 5. Hoàn toàn đồng ý

2.2.2. Kết quả khảo sát về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Hoàn Bô.

Bảng tổng hợp kết quả khảo sát về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công được trình bày ở Phụ lục 02. Sau đây, tác giả sẽ phân tích kết quả khảo sát thu được theo từng nhóm tiêu chí.

2.2.2.1. Cơ sở vật chất

Kết quả khảo sát về tiêu chí “Cơ sở vật chất” tại Trung tâm Hành chính công là khả quan, được thể hiện trong bảng sau:

Bảng 2.3: Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bô

| TT | Tiêu chí | Đánh giá chung | Hoàn toàn đồng ý (%) | Đồng ý (%) | Phân vân (%) | Không đồng ý (%) | Hoàn toàn không đồng ý (%) |
|-----|---|----------------|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.1 | Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tương đối hiện đại | 4.01 | 37.2 | 38.5 | 15.4 | 6.2 | 2.7 |
| 1.2 | Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có đầy đủ tiện nghi (máy lạnh, bàn ghế...) | 3.90 | 35.3 | 36.1 | 15.3 | 9.8 | 3.5 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Qua bảng trên ta thấy người dân đánh giá khá cao tiêu chí “Cơ sở vật chất” phục vụ cho dịch vụ hành chính công tại UBND huyện. Điểm đánh giá bình quân cho cả hai chỉ tiêu thuộc tiêu chí này đều xấp xỉ 4 điểm. Trên thực tế, Trung tâm Hành chính công của UBND huyện Hoà Bình được trang bị khá đầy đủ cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại phục vụ cho việc thực thi nhiệm vụ, như: Bố trí quạt máy, máy lạnh, 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 phân phối số thứ tự, bảng điều khiển thẻ hiện số thứ tự, gọi số tự động, hệ thống máy tính (01 máy vi tính/công chức) kết nối internet được trang bị phần mềm quản lý hồ sơ hành chính.

2.2.2.2. Sự tin cậy

Ý kiến phản hồi của người dân về tiêu chí “Sự tin cậy” không đồng đều giữa các chỉ tiêu, cụ thể như trong bảng 2.4 sau đây.

Bảng 2.4: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Sự tin cậy” của dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoà Bình

| TT | Tiêu chí | Đánh giá chung | Hoàn toàn đồng ý (%) | Đồng ý (%) | Phân vân (%) | Không đồng ý (%) | Hoàn toàn không đồng ý (%) |
|-----|--|----------------|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.1 | Các quy trình TTHC được công khai minh bạch | 3.96 | 34.8 | 38.7 | 16.7 | 7.3 | 2.5 |
| 2.2 | Hồ sơ không bị sai sót, mất mát | 3.59 | 28.4 | 39.2 | 8.7 | 10.3 | 13.4 |
| 2.3 | Khách hàng không phải đi lại nhiều lần để giải quyết hồ sơ | 3.30 | 19.5 | 31.5 | 20.2 | 16.6 | 12.2 |
| 2.4 | Hồ sơ được giải quyết đúng hạn | 3.26 | 24.3 | 26.1 | 15.3 | 19.5 | 14.8 |
| 2.5 | Trung tâm Hành chính công huyện Hoà Bình là nơi tin cậy để giải quyết TTHC | 3.82 | 34.6 | 37.7 | 13.2 | 3.8 | 10.7 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Bảng 2.4 cho thấy ý kiến của người dân tham gia khảo sát đánh giá cao tiêu chí về công khai các thủ tục hành chính với số điểm trung bình đạt cao nhất là 3.96 điểm. Hiện nay, tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện 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 và qua Trang thông tin điện tử (website) của huyện, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân tra cứu, thực hiện giao dịch.

Tuy nhiên, về tiêu chí “Hồ sơ được trả đúng hạn” lại bị đánh giá số điểm thấp nhất, chỉ đạt điểm trung bình là 3.26 điểm. Kết quả đánh giá này phản ánh đúng thực tế tình trạng trễ hạn trong trả hồ sơ của Trung tâm trong những năm qua. Năm 2015, Trung tâm hành chính công đã thụ lý 9985 hồ sơ, trong đó số hồ sơ đã trả quá hạn là 672 hồ sơ và số hồ sơ còn phải chờ bổ sung giải quyết là 355 hồ sơ, tổng hai loại chậm và chưa giải quyết triệt để này chiếm tới 10,82%, là một tỷ lệ khá cao. Trong năm 2016, số hồ sơ Trung tâm đã thụ lý 11,588 hồ sơ, trong đó số hồ sơ đã trả quá hạn là 798 hồ sơ và số hồ sơ còn phải chờ bổ sung giải quyết là 367 hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ hai loại chậm và chưa giải quyết triệt để tuy giảm xuống còn 10,05%, vẫn là một tỷ lệ khá cao. Các hồ sơ quá hạn thường thuộc lĩnh vực tài nguyên môi trường (chủ yếu là lĩnh vực đất đai) do tính chất phức tạp và do những bất cập từ thời gian trước để lại. Đây có lẽ là lí do tại sao tiêu chí này và tiêu chí “Khách hàng không phải đi lại nhiều lần” nhận được số điểm thấp nhất.

Khi được hỏi về sự tin cậy, có 72.3% số người được hỏi, cho rằng Trung tâm Hành chính công huyện là nơi tin cậy để giải quyết các thủ tục hành chính công. Tỷ lệ này là tốt nhưng chưa phải thực sự là cao, UBND huyện cần phải có những biện pháp điều chỉnh để đạt được sự tin cậy cao hơn từ phía người dân.

2.2.2.3. Năng lực phục vụ của cán bộ công chức

Năng lực phục vụ của CBCC cũng là một yếu tố thành phần tạo nên chất lượng dịch vụ hành chính công. Kết quả khảo sát về yếu tố này được trình bày trong bảng 2.5.

Bảng 2.5: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Năng lực phục vụ” của cán bộ công chức tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bô

| TT | Tiêu chí | Đánh giá chung | Hoàn toàn đồng ý (%) | Đồng ý (%) | Phân vân (%) | Không đồng ý (%) | Hoàn toàn không đồng ý (%) |
|-----|--|----------------|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.1 | Nhân viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ liên quan | 3.78 | 31.6 | 37.7 | 14.8 | 8.5 | 7.4 |
| 3.2 | Nhân viên tiếp nhận thụ lý và giải quyết thỏa đáng vướng mắc của người dân | 3.17 | 23.6 | 27.7 | 13.6 | 2.5 | 22.6 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Qua bảng trên ta có thể thấy rằng người dân nhận thấy cán bộ nhân viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ thành thạo về chuyên môn nghiệp vụ nhưng chưa thực sự giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân. Điểm trung bình của chỉ tiêu 3.1 là “3.78”, cao hơn rất nhiều so với điểm trung bình của chỉ tiêu số 3.2 chỉ đạt là “3.17” điểm. Thực ra, với hệ thống nhân sự hiện nay của trung tâm chỉ có 6 nhân sự gồm 1 giám đốc, 1 phó giám đốc, 1 viên chức kế toán, 1 chuyên viên tổng hợp và kết quả, 1 nhân viên làm quản trị mạng và 1 nhân viên hướng dẫn. Việc tuyển chọn và bổ nhiệm các nhân sự này tuân theo quy trình và tiêu chuẩn khắt khe của UBND huyện và sự chỉ đạo của UBND tỉnh nên các CBCC đều đủ điều kiện và năng lực làm việc. Tuy nhiên, với số lượng hồ sơ thụ lý khá lớn (năm 2016 là 14,588 hồ sơ), lực lượng CBCC tại

Trung tâm hành chính chưa thể giải quyết được thỏa đáng các vướng mắc của người dân. Ý kiến phản ánh của người dân về tiêu chí này cũng phù hợp với thực tế là hiện còn 466 hồ sơ vướng mắc cần bổ sung giải quyết.

2.2.2.4. Thái độ phục vụ của cán bộ công chức

Về tiêu chí “Thái độ phục vụ” của cán bộ công chức, ý kiến phản hồi của người dân còn có nhiều vấn đề cần được quan tâm giải quyết, thể hiện ở bảng 2.6.

Bảng 2.6: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Thái độ phục vụ” của cán bộ công chức tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bô

| TT | Tiêu chí | Đánh giá chung | Hoàn toàn đồng ý (%) | Đồng ý (%) | Phân vân (%) | Không đồng ý (%) | Hoàn toàn không đồng ý (%) |
|-----|--|----------------|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4.1 | Nhân viên tiếp nhận có thái độ lịch sự khi tiếp nhận hồ sơ | 3.51 | 24.2 | 37.7 | 15.6 | 9.7 | 12.8 |
| 4.2 | Nhân viên tiếp nhận có thái độ thân thiện khi trả lời những thắc mắc của người dân | 3.02 | 9.8 | 37.7 | 13.6 | 22.5 | 16.4 |
| 4.3 | Nhân viên tiếp nhận phục vụ công bằng đối với mọi người dân | 3.17 | 19.6 | 31.7 | 15.7 | 12.5 | 20.5 |
| 4.4 | Nhân viên tiếp nhận có trách nhiệm cao đối với hồ sơ | 3.42 | 28.6 | 27.7 | 16.2 | 12.3 | 15.2 |
| 4.5 | Nhân viên không có thái độ phiền hà, nhũn nhĩu khi tiếp nhận hồ sơ | 3.32 | 26.3 | 27.7 | 12.7 | 18.4 | 14.9 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Ý kiến phản hồi của người dân như trên phản ánh rằng mặc dù CBCC tại trung tâm có thái độ lịch sự khi tiếp nhận hồ sơ, và có trách nhiệm với hồ sơ nhưng họ thực sự chưa có thái độ thân thiện khi trả lời những thắc mắc của

người dân và chưa phục vụ công bằng đối với mọi người dân. Sự không hài lòng của người dân thể hiện rất rõ khi tiêu chí số 4.2 và số 4.3 nhận mức điểm trung bình rất thấp là 3.02 và 3.17. Ngay cả tiêu chí đầu tiên (thái độ lịch sự) đạt điểm trung bình cao nhất cũng chỉ là 3.51.

Về tiêu chí số 4.2, khi trả lời khảo sát, một số người dân cho rằng CBCC tại trung tâm thực hiện đúng nhiệm vụ của mình, nhưng khi người dân có những thắc mắc thêm để hiểu rõ vấn đề thì họ trả lời miễn cưỡng và rất ngắn gọn. 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.

Có thể nói, nhận xét của người dân về “thái độ phục vụ” của CBCC tại trung tâm như vậy là chưa khả quan. UBND huyện cần phải có những biện pháp tích cực nhằm cải thiện tình trạng này.

2.2.2.5. Sự đồng cảm

Tiêu chí “Sự đồng cảm” thể hiện sự chia sẻ của các CBCC với các vấn đề bức xúc, giải quyết linh hoạt các nguyện vọng và giải trình kịp thời vướng mắc của người dân trong quá trình giải quyết công việc hành chính tại trung tâm Hành chính công. Kết quả khảo sát về tiêu chí này có sự không đồng đều, thể hiện trong bảng 2.7 sau:

Bảng 2.7: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Sự đồng cảm” của cán bộ công chức tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bô

| TT | Tiêu chí | Đánh giá chung | Hoàn toàn đồng ý (%) | Đồng ý (%) | Phân vân (%) | Không đồng ý (%) | Hoàn toàn không đồng ý (%) |
|-----|---|----------------|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5.1 | Nhân viên giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời | 3.03 | 16.9 | 27.7 | 16.8 | 18.3 | 20.3 |
| 5.2 | Những yêu cầu hợp lý của người dân được quan tâm giải quyết | 3.41 | 31.3 | 27.7 | 15.2 | 2.5 | 23.3 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Với kết quả này, ta thấy những yêu cầu hợp lý của người dân đã được quan tâm giải quyết nhưng các CBCC tại Trung tâm chưa có sự linh hoạt trong việc giải quyết các dịch vụ hành chính công. Có thể, chính vì chưa có sự linh hoạt nên tính kịp thời cũng không đảm bảo. Vì đặc điểm của các dịch vụ hành chính công phải tuân theo các quy trình, luật lệ nên việc các CBCC tại trung tâm chưa “linh hoạt” có thể chấp nhận được, nhưng nếu nguyên nhân của sự chưa “linh hoạt ấy” là ảnh hưởng đến tính “kịp thời” thì cũng cần phải được xem xét.

2.2.2.6. Quy trình thủ tục

Tiêu chí “Quy trình thủ tục” nhằm đánh giá sự hài lòng của người dân về thời gian giải quyết hồ sơ có theo quy trình niêm yết, thành phần hồ sơ hợp lý, quy định thủ tục hành chính công phù hợp. Hiện nay, cùng với nỗ lực cải cách hành chính của tỉnh Quảng Ninh, UBND huyện Hoàn Bô có những bước tiến đáng kể trong việc rút ngắn các thủ tục, quy trình giải quyết dịch vụ

hành chính công. Chính vì vậy, kết quả khảo sát nhận được về tiêu chí này rất cao, phản ánh qua bảng 2.8 sau:

Bảng 2.8: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Quy trình thủ tục” của cán bộ công chức tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bô

| TT | Tiêu chí | Đánh giá chung | Hoàn toàn đồng ý (%) | Đồng ý (%) | Phân vân (%) | Không đồng ý (%) | Hoàn toàn không đồng ý (%) |
|-----|--|----------------|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6.1 | Yêu cầu thành phần hồ sơ hợp lý | 4.16 | 41.6 | 42.7 | 8.2 | 5.4 | 2.1 |
| 6.2 | Quy trình, các bước xử lý hồ sơ hợp lý | 4.15 | 45.6 | 35.4 | 11.9 | 2.5 | 4.6 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Có thể nói đây là một kết quả rất đáng mừng khi cả 2 chỉ tiêu thuộc nhóm tiêu chí này đều đạt được điểm trung bình cao nhất trong 20 chỉ tiêu được khảo sát với điểm trung bình đạt 4.16 và 4.15 điểm. Kết quả này phản ánh sự ghi nhận của người dân với những nỗ lực cải cách thủ tục hành chính của chính quyền huyện Hoàn Bô, cần phải được tiếp tục phát huy và duy trì.

2.2.2.7. Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết dịch vụ hành chính tại Trung tâm Hành chính huyện

Kết quả khảo sát thu được về tiêu chí này thấp nhất trong các chỉ tiêu được khảo sát, cụ thể như sau:

Bảng 2.9: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin” vào dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bồ

| TT | Tiêu chí | Đánh giá chung | Hoàn toàn đồng ý (%) | Đồng ý (%) | Phân vân (%) | Không đồng ý (%) | Hoàn toàn không đồng ý (%) |
|-----|--|----------------|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7.1 | Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm là cao | 2.81 | 18.5 | 15.8 | 16.8 | 25.5 | 23.4 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Một tỷ lệ rất lớn (48.9%) người dân không đồng ý với nhận xét rằng mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm là cao. Mặc dù hiện nay trên trang website của UBND huyện đã công khai 100% các thủ tục hành chính và các biểu mẫu có thể dễ dàng tìm thấy, có thể tải về từ website và khi nộp vào được chấp nhận, nhưng số người sử dụng và tải về là không nhiều. Theo thống kê của Trung tâm, tỷ lệ hồ sơ người dân tải các mẫu văn bản qua mạng trước khi đến trung tâm năm 2016 chỉ chiếm 5.6% tổng số hồ sơ, là một tỷ lệ rất nhỏ so với kỳ vọng. Điều đó chứng tỏ nhận biết của người dân về tiện ích này còn thấp, người dân vẫn có tâm lý không yên tâm khi chuẩn bị các mẫu văn bản tải về trước. Ngoài ra, việc tiếp cận với dịch vụ công trực tuyến như vậy mới chỉ dừng ở mức độ 1 và 2, chưa có TTHC nào được thực hiện với mức độ 3.

Ngoài ra, khi đến làm việc tại Trung tâm hành chính công huyện, vẫn còn tình trạng người dân phải chờ đợi lâu và bị lấn át nhường cho những trường hợp “quen biết” do chưa có phần mềm quản lý hồ sơ theo kiểu mã

vạch xác định thứ tự giải quyết công việc cho người dân, UBND huyện cần nghiên cứu áp dụng hình thức quản lý này.

2.2.2.8. Sự hài lòng của người dân

7 nhóm tiêu chí được khảo sát ở trên đã phản ánh nhận xét của người dân về các khía cạnh khác nhau về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công của huyện Hoàn Bô hiện nay. Tuy nhiên, tiêu chí phản ánh một cách chung nhất về sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công được thể hiện trong bảng 2.10 dưới đây:

Bảng 2.10: Kết quả khảo sát về tiêu chí “Sự hài lòng của người dân” về dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công – UBND huyện Hoàn Bô

| TT | Tiêu chí | Đánh giá chung | Hoàn toàn đồng ý (%) | Đồng ý (%) | Phân vân (%) | Không đồng ý (%) | Hoàn toàn không đồng ý (%) |
|-----|--|----------------|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8.1 | Các nhu cầu về dịch vụ hành chính công của tôi đã được Trung tâm đáp ứng tốt | 3.65 | 35.2 | 26.3 | 13.4 | 18.5 | 6.6 |
| 8.2 | Tôi hài lòng với chất lượng các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Hoàn Bô. | 3.57 | 34.6 | 27.7 | 11.2 | 12.7 | 13.8 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Nhìn chung, những người dân tham gia trả lời khảo sát thể hiện sự hài lòng tương đối của mình về chất lượng dịch vụ hành chính công. Đối với chỉ tiêu số 8.1, có 58.5 % số người được hỏi rằng các dịch vụ hành chính công của họ đã được Trung tâm đáp ứng tốt. Mức điểm số trung bình cho chỉ tiêu

này đạt kết quả khả quan là 3.65. Tuy nhiên, UBND Huyện vẫn cần phải có những biện pháp nhằm nâng cao mức phản hồi tích cực này.

Về chỉ tiêu 8.2 phản ánh sự hài lòng nói chung của người dân, mức điểm số trung bình đạt được là “3.57” chưa phải là quá cao nhưng cũng không phải là quá thấp. Mức điểm số này phản ánh một thực trạng là người dân hài lòng với một số khía cạnh đóng góp vào chất lượng dịch vụ hành chính công, nhưng cũng không hài lòng với một số khía cạnh khác như đã phân tích ở trên. Điểm thú vị là mức điểm trung bình của tiêu chí này rất gần với mức đánh giá chung khi tính điểm bình quân chung tổng thể của 20 tiêu chí khảo sát – mức trung bình chung này đạt 3.52 điểm (xem Bảng Tổng hợp tại Phụ lục 02). Điều đó cho thấy sự đóng góp ý kiến của người dân trong quá trình tham gia khảo sát là khá xác thực và lô-gic.

Với kết quả khảo sát thu được như trên, có thể kết luận rằng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Hoàn Bò có nhiều điểm ưu việt cần được phát huy (yếu tố cơ sở vật chất, yếu tố quy trình thủ tục...), nhưng vẫn còn tồn tại những yếu tố chưa khả quan (yếu tố thái độ của đội ngũ CBCC, yếu tố sự đồng cảm của đội ngũ CBCC và yếu tố mức độ ứng dụng công nghệ thông tin) mà UBND huyện cần xem xét và cải thiện.

2.3. Đánh giá chung về trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Hoàn Bò.

2.3.1. Những điểm đạt được

Nhìn chung, chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Hoàn Bò có những điểm tích cực rõ rệt, nhận được sự đánh giá khá cao của người dân, đặc biệt trong hai khía cạnh cơ sở vật chất và quy trình thủ tục.

Về cơ sở vật chất, có thể nói rằng người dân hài lòng với hiện trạng cơ sở vật chất tại Trung tâm do UBND huyện đã trang bị khá đầy đủ cơ sở vật

chất và trang thiết bị hiện đại phục vụ cho việc thực thi nhiệm vụ. Về trực quan, khung cảnh không gian tại Trung tâm khá thoáng mát tiện nghi, bố trí từng bộ phận hợp lý. Tuy nhiên, nhận xét của người dân về yếu tố cơ sở vật chất ở đây chỉ phản ánh yếu tố trực quan trên, còn một số yếu tố khác về cơ sở vật chất phục vụ cho vấn đề ứng dụng công nghệ thông tin sẽ được tác giả phân tích ở phần sau.

Về quy trình thủ tục, đây là một yếu tố nhận được sự hài lòng lớn nhất trong các yếu tố được khảo sát. Đây là một kết quả đáng mừng, xứng đáng với nỗ lực cải cách hành chính vượt trội của tỉnh Quảng Ninh nói chung và huyện Hoành Bồ nói riêng trong giai đoạn gần đây. Mô hình Trung tâm Hành chính công về bản chất được xây dựng dựa trên bộ phận “một cửa” trước đây, nhưng được tổ chức và xây dựng theo hướng “Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại”. Các TTHC khi được đưa vào giải quyết tại Trung tâm đều được cắt giảm lượng, thời gian giải quyết so với trước đây. Đây là một điểm sáng cần phải được tiếp tục phát huy hơn nữa.

Liên quan đến quy trình thủ tục, yếu tố “Sự tin cậy” cũng nhận được sự đánh giá cao từ phía người dân với những chỉ tiêu về công khai minh bạch thủ tục hành chính, và về tổng thể, người dân vẫn đặt niềm tin cho rằng Trung tâm hành chính công huyện là nơi tin cậy để giải quyết các TTHC.

Ngoài ra, yếu tố “Năng lực phục vụ” của cán bộ công chức cũng nhận được phản hồi tốt từ phía người dân về chỉ tiêu “Sự thành thạo về chuyên môn nghiệp vụ”. Điều này cũng là kết quả của quá trình tuyển chọn và bổ nhiệm nhân sự chặt chẽ của UBND huyện.

2.3.2. Những điểm hạn chế

Bên cạnh những mặt tích cực, các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Hoành Bồ vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần được nghiên cứu xem xét, tập trung nhiều vào chỉ tiêu “Giải quyết hồ sơ đúng

hẹn” yếu tố “Thái độ phục vụ” của CBCC và mức độ “Ứng dụng công nghệ thông tin”.

Về chỉ tiêu “Hồ sơ đúng hẹn”, tỷ lệ hồ sơ trả chậm và còn tồn lại do phải bổ sung năm 2016 là 10% là một tỷ lệ khá lớn. Tuy nhiên, phần lớn hồ sơ trả chậm so với thời gian quy định thuộc về các hồ sơ trong lĩnh vực đất đai vốn có rất nhiều bất cập còn tồn tại do nhiều yếu tố như lịch sử để lại, do nhận thức của người dân, do bản chất phức tạp của tranh chấp, do thiếu thông tin hoặc thông tin không chính xác cần phải được xác thực... Tuy nhiên, UBND huyện cũng cần phải tìm ra những biện pháp để khắc phục tình trạng này.

Về “Thái độ phục vụ của CBCC”, có thể nói các CBCC tại Trung tâm đã làm đúng với trách nhiệm và nghĩa vụ của mình, lịch sự khi tiếp dân nhưng vẫn còn thiếu sự cởi mở, thân thiện và sự đồng cảm với những thắc mắc, trực trặc của người dân. Dù không phổ biến, vẫn còn sự “thiếu công bằng” trong thứ tự giải quyết hồ sơ với những sự ưu tiên cho trường hợp “quen biết”. Một phần nguyên nhân dẫn đến tình trạng này có thể bắt nguồn từ việc đội ngũ nhân sự tại Trung tâm còn khá ít (chỉ có 6 người) mà số lượng hồ sơ lại rất lớn, thuộc rất nhiều lĩnh vực khác nhau dẫn đến áp lực công việc cho CBCC là không nhỏ. Ngoài ra, bên cạnh trình độ chuyên môn, cũng cần phải xem xét vấn đề đào tạo thêm cho đội ngũ CBCC về các vấn đề kỹ năng mềm để giúp họ có thể giải quyết công việc hiệu quả hơn.

Điểm hạn chế lớn nhất hiện nay cần phải được khắc phục là mức độ ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm. UBND huyện cần phải tìm cách nâng cao hiệu quả khai thác các công cụ công nghệ thông tin đã được thiết lập hiện nay, cũng như nghiên cứu áp dụng các dịch vụ công trực tuyến ở mức 3, 4 để cải thiện tình hình này.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND HUYỆN HOÀNH BỒ, TỈNH QUẢNG NINH

3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển huyện Hoàn Bồ, tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020.

Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ huyện Hoàn Bồ lần thứ XXIV đã xác định mục tiêu tổng quát trong nhiệm kỳ 2015 - 2020 là: “*Đẩy mạnh hơn nữa công cuộc đổi mới; phát triển kinh tế-xã hội huyện Hoàn Bồ nhanh, bền vững, đủ năng lực hội nhập và cạnh tranh trong và ngoài Tỉnh; thực hiện cơ cấu kinh tế: Công nghiệp – dịch vụ – nông nghiệp. Tiếp tục đầu tư đồng bộ hệ thống kết cấu hạ tầng; giữ gìn môi trường; bản sắc văn hóa dân tộc được bảo tồn và phát huy; quốc phòng, an ninh, trật tự - an toàn xã hội được đảm bảo. Đổi mới mạnh mẽ và nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của các cấp ủy, tổ chức Đảng, đảng viên. Củng cố hệ thống chính trị vững mạnh, sắp xếp lại tổ chức bộ máy đảm bảo đồng bộ, tinh gọn, hiệu quả, nâng cao chất lượng phục vụ xã hội và nhân dân. Phát huy tối đa tiềm năng, lợi thế, nội lực, tranh thủ sự quan tâm, giúp đỡ của Trung ương, của Tỉnh, sử dụng hiệu quả cao mọi nguồn lực; nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân bằng mức trung bình chung toàn tỉnh*”.

Về phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp giai đoạn 2015-2020, Báo cáo chính trị của Ban Chấp hành Đảng bộ huyện đã đề cập một cách khá toàn diện các nhiệm vụ và giải pháp nhằm phát triển huyện Hoàn Bồ trong tương lai, trong đó có những định hướng phát triển trọng tâm gồm:

Một là, Cần tập trung đổi mới phương thức lãnh đạo; nâng cao chất lượng công tác xây dựng Đảng, chính quyền và hệ thống chính trị vững mạnh

và được thực hiện đồng bộ, có chất lượng trên tất cả các mặt chính trị, tư tưởng, tổ chức và kiểm tra, giám sát.

*Hai là, Giữ vững kỷ cương, kỷ luật, thực hiện nghiêm nguyên tắc tập trung dân chủ, thường xuyên tự phê bình và phê bình; tiếp tục làm tốt công tác cán bộ, coi trọng việc mở rộng dân chủ, công khai, minh bạch trong các khâu của công tác cán bộ. **Đẩy mạnh cải cách hành chính. Quan tâm đào tạo và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, đạo đức, phẩm chất tốt gắn với tăng cường kỷ cương công chức, công vụ.***

Ba là, Tập trung chỉ đạo, triển khai thực hiện có hiệu quả thiết thực, phù hợp với tình hình thực tiễn của huyện Đề án 25 “Đổi mới phương thức, nâng cao năng lực, sức chiến đấu của Đảng; thực hiện tinh giản bộ máy, biên chế” thực hiện nhất thể hóa một số chức danh đứng đầu cơ quan tham mưu của cấp ủy với cơ quan chuyên môn của chính quyền cùng cấp; Trưởng Ban Dân vận đồng thời là Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc; và các chức danh khác, góp phần không ngừng củng cố, xây dựng Đảng, hệ thống chính trị vững mạnh, tinh gọn, hiệu quả.

Bốn là, Chăm lo xây dựng, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức. Làm tốt công tác dân vận, công tác giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và đoàn thể chính trị - xã hội; phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể và nhân dân trong xây dựng Đảng và giám sát hoạt động của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức; thực hiện tốt chính sách dân tộc, tôn giáo; xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân; tạo được sự đồng thuận trong thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ chính trị.

Những định hướng trên cho thấy Đảng bộ và chính quyền huyện Hoàn Bò đã có quyết tâm xây dựng huyện phát triển bền vững dựa trên một nền hành chính dân chủ và minh bạch với đội ngũ CBCCC làm việc chuyên nghiệp và có hiệu quả.

3.2. Định hướng cải cách hành chính của huyện Hoàn Bò đến năm 2020

Với quyết tâm xây dựng nền hành chính dân chủ, minh bạch và hiện đại, thời gian qua, UBND tỉnh Quảng Ninh nói chung, UBND huyện Hoàn Bò nói riêng đã quyết liệt trong chỉ đạo triển khai chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước, giai đoạn 2011- 2020. Xác định cải cách hành chính là một trong những công cụ quan trọng trong hoạt động của bộ máy chính quyền, tác động tích cực tới việc phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn huyện. UBND huyện đã tích cực chỉ đạo, điều hành triển khai hoạt động công tác cải cách hành chính cụ thể:

- Ủy ban nhân dân huyện đã tập trung chỉ đạo các phòng, ban, cơ quan chuyên môn của huyện và UBND các xã, thị trấn nghiêm túc quán triệt và tích cực triển khai thực hiện nghiêm 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.

- Chỉ đạo các phòng, ban, cơ quan chuyên môn của huyện và UBND các xã, thị trấn triển khai kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2017, kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-

2020, gắn cải cách hành chính với việc thực hiện quy chế dân chủ cơ sở và quy chế văn hoá công sở; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; nâng cao hiệu quả thời giờ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức từ huyện đến cơ sở. Đặc biệt chú trọng triển khai nội dung cải cách hành chính trong các hội nghị giao ban, phân công rõ nhiệm vụ và gắn việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính với công tác thi đua, khen thưởng, kịp thời biểu dương khen thưởng các đơn vị, cá nhân có nhiều thành tích và sáng kiến trong thực hiện công tác cải cách hành chính.

Đến nay, UBND huyện đã gặt hái được một số thành công cho nỗ lực của mình. Để đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn huyện theo hướng văn minh, hiện đại nhằm tiếp tục xây dựng một nền hành chính dân chủ trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại đáp ứng nhiệm vụ cải cách hành chính trong thời gian tới, UBND huyện Hoàn Bò đưa ra một số phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm cụ thể sau:

▪ **Về thực hiện cải cách hành chính**

- 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 đề ra đảm bảo xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả; bộ máy quản lý nhà nước tinh gọn; đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CB,CC,VC) có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu xây dựng, phát triển của đất nước, của Tỉnh và của Huyện trong thời kỳ mới ”.

- Tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, ban hành mới các văn bản quy phạm pháp luật đảm bảo phù hợp với quy định của Trung ương, của Tỉnh, đáp ứng yêu cầu thực tiễn trong quản lý điều hành của huyện.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả và hoạt động của Trung tâm Hành chính công huyện. Thực hiện phân cấp, ủy quyền, làm rõ trách nhiệm, thẩm quyền của từng cá nhân, các cơ quan, ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện các thủ tục hành chính theo hướng “tiếp nhận, thẩm định và phê duyệt tại Trung tâm” và đảm bảo thời gian để giải quyết theo quy trình. Triển khai hoàn thiện Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại ở 100% các xã, thị trấn.

- 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 quyết số 19-NQ/TU ngày 3/3/2015 của Ban Chấp hành Đảng bộ Tỉnh khóa XIII; Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ; Nghị quyết số 01-NQ/HU ngày 10/11/2015 của Ban Chấp hành Đảng bộ huyện Hoàn Bò thực hiện Đề án “Đổi mới phương thức nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của Đảng; thực hiện tinh giản bộ máy, biên chế”.

- 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, đức công vụ và tăng cường công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

- 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.

▪ **Về thực hiện nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công**

- Tiếp tục quán triệt, tuyên truyền, phổ biến nội dung Chỉ thị số 03-CT/TU ngày 29/12/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; Kế hoạch số 916/KH-UBND ngày 25/02/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh và Kế hoạch số 110/KH-UBND ngày 21/7/2017 của UBND huyện nâng cao chất lượng quản trị và hành chính công trên địa bàn huyện.

- Tiếp tục nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân của chính quyền trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; thực hiện tốt công tác tiếp công dân, tập trung giải quyết có hiệu quả những khúc mắc, khiếu nại, tố cáo của công dân; nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng tại các xã, thị trấn.

- 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 các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, góp phần cải thiện đời sống người dân như: lĩnh vực y tế, giáo dục, đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội.

3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Hoàn Bồ

Để thực hiện được các mục tiêu xây dựng nền hành chính dân chủ, minh bạch và hiện đại trên, cần có những giải pháp tổng thể và đồng bộ. Trong phạm vi của đề tài, tác giả xin đề xuất một số giải pháp dựa trên những kết

quả đã khảo sát và phân tích nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Hoàn Bồ. Các giải pháp hướng vào việc tiếp tục phát huy những điểm mạnh và cải thiện những vấn đề còn tồn tại đã phân tích ở chương 2.

3.3.1. Hoàn thiện quy trình thực hiện các dịch vụ hành chính công của huyện.

Quy trình thực hiện các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Hoàn Bồ hiện nay là theo mô hình “tiếp nhận, thẩm định tại chỗ”. Theo quy trình này, việc “tiếp nhận, thẩm định tại chỗ” được thực hiện từ khâu hướng dẫn, kiểm tra, tiếp nhận, thẩm định, ký phê duyệt và trả kết quả ngay tại Trung tâm (không có khâu trung gian chuyển hồ sơ về các sở, ngành, phòng, ban). Dịch vụ hành chính công được giải quyết theo nguyên tắc “một thẩm định, một phê duyệt”. Cán bộ phụ trách hồ sơ chịu trách nhiệm toàn bộ, cuối cùng trong việc tiếp nhận và thẩm định hồ sơ, không chuyển hồ sơ về các phòng, ban của các sở, ban, ngành để thẩm định. Trường hợp trong quá trình thẩm định cần lấy ý kiến của phòng, ban, sở, ngành hoặc bộ phận khác để thẩm định, thì người cán bộ phụ trách hồ sơ sẽ chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan để lấy ý kiến tổng hợp, hoàn thiện hồ sơ trình lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt theo quy định. Với các hồ sơ liên thông ngang, cần nhiều thủ tục hành chính do một sở chủ trì, các sở khác tham gia giải quyết, Trung tâm tiến hành giải quyết tại chỗ với sự tham gia của các sở, hội ý, thống nhất, nhanh chóng giải đáp cho công dân. Quan hệ giữa các sở, ngành, phòng, ban và Trung tâm được thể chế hóa bằng quy chế phối hợp, tạo được sự gắn kết trách nhiệm trong việc giải quyết các công việc cho người dân và tổ chức. Tại Trung tâm còn có đại diện Tỉnh ủy, Thanh tra Tỉnh giám sát quy trình thẩm định. Do đó, tất cả các thủ tục được tiếp nhận tại Trung tâm thuộc các ngành, lĩnh vực đều bảo đảm được thẩm định, ký phê duyệt ngay tại

Trung tâm (trừ các thủ tục theo quy định của pháp luật thuộc cơ quan thẩm quyền cao hơn phê duyệt mà không thể phân cấp, ủy quyền).

Hiện nay phản hồi của người dân về việc cải tiến quy trình TTHC tại địa phương là rất tích cực. Tuy nhiên, do đây là một mô hình mới, chưa có tiền lệ, nên mặc dù đã chất lọc kinh nghiệm từ nhiều nước trên thế giới và trong khu vực, nhưng việc triển khai vẫn còn nhiều vướng mắc. Chẳng hạn, chưa có hành lang pháp lý cho mô hình này; việc xây dựng bộ máy, biên chế, chế độ, chính sách còn lúng túng do các quy định hiện hành; địa phương gặp khó khăn về quản lý cán bộ giữa các trung tâm và các phòng, ban; quy chế hoạt động; vẫn còn những băn khoăn trong việc tổ chức hoạt động của các trung tâm hành chính công (như việc cử cán bộ, việc đưa các dịch vụ triển khai tại các trung tâm chưa phù hợp,...)

Vì vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, trong giai đoạn 3 năm từ nay đến năm 2020, UBND huyện cần tiếp tục hoàn thiện quy trình thực hiện các dịch vụ hành chính công, tập trung vào các vấn đề sau:

- Hoàn thiện quy chế hoạt động của trung tâm dịch vụ hành chính công.
- Công khai toàn bộ quy trình thủ tục giải quyết các dịch vụ hành chính công trên tất cả các phương diện thời hạn, yêu cầu, mức phí...
- Điều chỉnh các TTHC thuộc 2 lĩnh vực là *lĩnh vực dân tộc* và *lĩnh vực thanh tra* chưa được đưa vào giải quyết theo cơ chế “một cửa hiện đại” mới này

3.3.2. Rà soát, tinh giản, cắt bỏ các thủ tục hành chính không thích hợp, không cần thiết

Để tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, UBND huyện cần nghiên cứu đề xuất UBND tỉnh tiếp tục thực hiện rà soát, tinh giản, cắt bỏ các thủ tục hành chính không thích hợp, không cần thiết. Trong năm 2018, toàn bộ các công chức chủ chốt tại các đơn vị, bộ phận trực thuộc UBND huyện cần tổ chức tự kiểm tra việc ban hành văn bản của đơn vị mình (bao gồm: văn bản hành chính, văn bản quy phạm pháp luật do đơn vị tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành); trên cơ sở kết quả tự kiểm tra thực hiện hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ những văn bản chồng chéo, tạo ra thủ tục hành chính nhiều khâu, phức tạp gây khó khăn, tác động tiêu cực đến đời sống, hoạt động sản xuất kinh doanh của người dân và doanh nghiệp. Trưởng phòng Tư pháp, theo chức năng nhiệm vụ được giao, tổ chức kiểm tra việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ những văn bản không còn phù hợp. Công tác hiện rà soát, tinh giản các TTHC cần phải được quan triệt thực hiện theo hướng sau đây:

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị từ huyện tới xã, phường cần nhận thức đúng tầm quan trọng của công tác rà soát thủ tục hành chính, xem đây là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính.

Các cơ quan, đơn vị phải thường xuyên rà soát, đánh giá các quy định hành chính trên lĩnh vực mình đang thực hiện, qua đó kiến nghị đơn giản hóa hoặc loại bỏ những TTHC rườm rà, không cần thiết; giảm chi phí, rút ngắn thời gian giải quyết, bảo đảm công khai, minh bạch và nâng cao trách nhiệm của cơ quan nhà nước.

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. Tránh tình trạng kiến nghị của cấp dưới đưa lên nhưng không được cấp trên tổng hợp, ghi nhận.

Cần đưa công tác rà soát thủ tục hành chính vào tiêu chí thi đua khen thưởng hằng năm để khuyến khích các đơn vị phấn đấu thực hiện.

Cần quan tâm bố trí kinh phí cũng như công chức chuyên trách thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

3.3.3. Nâng cao năng lực phục vụ của đội ngũ CBCC

Với đội ngũ CBCC hiện nay, áp lực công việc đối với CBCC của Trung tâm là khá lớn do số lượng hồ sơ thụ lý lớn, thuộc rất nhiều các lĩnh vực hành chính khác nhau. Để có thể giải quyết được các hồ sơ đúng hẹn với tỷ lệ 95% như mục tiêu đặt ra, UBND huyện cần cân nhắc thực hiện các giải pháp sau:

Thứ nhất, cân nhắc tuyển dụng thêm CBCC tăng cường cho Trung tâm Hành chính công. Số lượng CBCC ở Trung tâm Hành chính công của UBND huyện hiện nay là 6 người nên tình trạng quá tải công việc thường xuyên diễn ra. Do đó, để tránh tình trạng tắc nghẽn trong xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thì UBND huyện cần tính toán việc tuyển dụng bổ sung nhân sự cho Trung tâm. Việc này cần phải được thực hiện càng sớm càng tốt, đặc biệt trong giai đoạn từ nay đến năm 2020 cần ưu tiên kiện toàn nhân lực của Trung tâm.

Thứ hai, xây dựng cơ chế biệt phái công chức từ các phòng chuyên môn đến công tác tại Trung tâm. Mặc dù Trung tâm Hành chính công hiện hoạt động dưới sự chỉ đạo của Văn phòng HĐND và UBND, nhưng các công chức ở Bộ phận này thường do Phòng chuyên môn cử ra, do đó sự chỉ đạo, quản lý của Văn phòng HĐND và UBND gặp nhiều khó khăn. Do đó, nên

quy định những công chức ở phòng chuyên môn được cử ra làm việc tại Bộ phận này phải theo cơ chế biệt phái của Luật Cán bộ, công chức vì “công chức biệt phái phải chấp hành phân công công tác của cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi được cử đến biệt phái”. Như vậy, Chánh Văn phòng hoặc Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách Bộ phận này sẽ dễ dàng chỉ đạo, phân công nhiệm vụ cho những công chức được biệt phái từ các Phòng chuyên môn. Việc điều động biệt phái CBCC từ các phòng ban khác trong UBND sang Trung tâm cần tính toán đến năng lực và kỹ năng cần có của CBCC để đảm bảo những CBCC được điều động có khả năng tiếp nhận ngay công việc, không mất thời gian làm quen với quy trình thủ tục thụ lý công việc. Có như vậy, hiệu quả công việc mới không bị giảm sút.

Thứ ba, tiếp tục đẩy mạnh công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ công chức trực tiếp thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Tập huấn, bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ là nhiệm vụ quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả của việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Vì vậy, phải thường xuyên xây dựng, tổ chức triển khai các lớp tập huấn nhằm trang bị, nâng cao kiến thức, kỹ năng về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp quản lý, làm việc tại Trung tâm. Bên cạnh các chương trình, kế hoạch đào tạo chung của cấp trên đề ra, UBND cấp huyện có thể phối hợp với các đơn vị đào tạo, bồi dưỡng mở các lớp tập huấn về công tác cải cách hành chính, kỹ năng giao tiếp, nghiệp vụ triển khai các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực...

Ngoài ra, để cải thiện yếu tố “Thái độ phục vụ” của CBCC, UBND huyện cần:

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động đào tạo bồi dưỡng về nhận thức và nâng cao tinh thần trách nhiệm, hiệu lực, hiệu quả, đổi mới phong cách

làm việc, lễ lối làm việc của cán bộ công chức, viên chức theo hướng gần dân, trọng dân, lắng nghe ý kiến của dân và có trách nhiệm với dân.

- Trang bị hệ thống camera để ghi nhận và giám sát quá trình trao đổi thông tin, hướng dẫn của nhân viên đối với người dân, từ đó tạo mọi trường và điều kiện giám sát nhân viên phải có thái độ lịch sự và thân thiện khi tiếp xúc với người dân, tránh những phiền hà những nhiều cho người dân khi tiếp xúc giải quyết hồ sơ.

- Để tránh hiện tượng ưu tiên, “quen biết” dẫn đến đối xử thiếu công bằng trong việc giải quyết các dịch vụ hành chính công, UBND huyện có thể trang bị Hệ thống máy quét mã vạch hồ sơ được lắp đặt ngay tại Trung tâm, khi người dân đến nộp hồ sơ được công chức tại Bộ phận tiếp nhận in một biên nhận hồ sơ có mã vạch. Khi đến ngày hẹn lấy hồ sơ, người dân chỉ cần đưa biên nhận vào máy quét mã vạch là có ngay thông tin về tình trạng hồ sơ của mình khi đó chỉ có việc lấy số thứ tự chờ đến lượt mình để nhận.

3.3.4. Tăng cường đầu tư hiện đại hóa hoạt động hoạt động hành chính

Hiện đại hóa hoạt động hành chính là xu hướng không thể phủ nhận trong bối cảnh cách mạng khoa học-công nghệ phát triển mạnh mẽ hiện nay. Việc ứng dụng các thành tựu khoa học-công nghệ vào hoạt động hành chính nhà nước không chỉ làm tăng năng suất lao động mà còn góp phần quan trọng làm thay đổi phương thức làm việc của cán bộ, công chức, hướng tới một môi trường hành chính hiện đại. Việc hiện đại hóa hành chính tại Trung tâm Hành Chính công trong giai đoạn tới cần được thể hiện trên các mặt:

- Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin điện tử hành chính trên Internet. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện để đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành

chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành chính ở mức độ 3 và 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau.

- Ứng dụng công nghệ thông tin -truyền thông trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân, đặc biệt là trong hoạt động dịch vụ hành chính công, dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công.

- Công bố danh mục các dịch vụ hành chính công trên mạng thông tin điện tử hành chính. Xây dựng và sử dụng thống nhất biểu mẫu điện tử trong giao dịch giữa cơ quan hành chính nhà nước, tổ chức và cá nhân, đáp ứng yêu cầu đơn giản và cải cách thủ tục hành chính.

- Thực hiện Quyết định số 1441/QĐ-TTg ngày 06 tháng 10 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch đầu tư trụ sở cấp xã, phường bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước; Xây dựng trụ sở cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương hiện đại, tập trung ở những nơi có điều kiện.

Tại Trung tâm Hành Chính Công huyện Hoàn Bô, xu hướng và mục tiêu hiện nay là hướng tới xây dựng và phát triển các dịch vụ công trực tuyến, tiến tới xây dựng “Dịch vụ công trực tuyến một cửa liên thông”, để thực hiện được mục tiêu đó, UBND huyện cần:

- Triển khai hoàn tất các dự án ứng dụng công nghệ thông tin đã được phê duyệt và trang bị các phần mềm tác nghiệp cơ bản liên quan đến các dịch vụ công trọng điểm, như: Phần mềm giải quyết hồ sơ hành chính liên quan đến các lĩnh vực đất đai, đo đạc và bản đồ, xây dựng, đăng ký kinh doanh, hành chính tư pháp, giải quyết đơn thư, xử lý vi phạm hành chính.

- Triển khai các TTHC sẽ được cung cấp ở mức độ 3 phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn. Khi tham gia dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, công dân, tổ chức và doanh nghiệp có thể điền thông tin trực tuyến vào các mẫu đơn, nộp trực tuyến qua cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố. Với dịch vụ này, các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Như vậy, công dân, tổ chức chỉ phải đến duy nhất 1 lần để thanh toán lệ phí và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Hành chính Công. Đây là bước tiến lớn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ công hành chính, giảm thiểu tối đa công sức, thời gian của người dân và chính quyền trong việc giải quyết các thủ tục hành.

- Triển khai áp dụng chữ ký số trong trả kết quả qua mạng tạo thuận tiện cho tổ chức và người dân có các giao dịch trên hệ thống điện tử;

- Trang bị các thiết bị đánh giá điện tử tại các quầy giao dịch để người dân tự đánh giá.

3.3.5. Áp dụng cơ chế chính sách đãi ngộ tài chính hợp lý đối với đội ngũ cán bộ công chức.

Hiện nay, chính sách tiền lương đối với cán bộ công chức vẫn còn nhiều bất cập. Lương bình quân của cán bộ công chức chưa phù hợp với giá trị sức lao động, thấp hơn khá nhiều so với thu nhập bình quân của người lao động (NLD) làm trong khu vực sản xuất kinh doanh. Tốc độ điều chỉnh tăng

lương chậm, mức lương tối thiểu (nay là mức lương cơ sở) chưa bảo đảm được nhu cầu sống cơ bản của cán bộ công chức và gia đình họ. Quan hệ tiền lương của cán bộ công chức vốn đã bình quân, trong quá trình thực hiện càng thể hiện rõ điều này và không so sánh được giữa người làm tốt và chưa tốt. Bởi cơ bản cứ 3 năm lên một bậc lương, “sống lâu lên lão làng” thay vì gắn với trình độ chuyên môn nghiệp vụ, vị trí việc làm và chức vụ.

Tiền lương chưa là động lực để thúc đẩy cán bộ công chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. Nếu cán bộ công chức vẫn được nhận đồng lương thấp, sẽ không có động lực để họ làm việc hiệu quả. Điều này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Do vậy, bên cạnh các giải pháp trên, cần phải có những cải cách trong chính sách tiền lương đối với đội ngũ cán bộ công chức. Muốn có những cải cách hữu hiệu về tiền lương đòi hỏi UBND huyện cần tập trung các vấn đề sau:

- Thứ nhất, cần kiện toàn cơ cấu tổ chức tại Trung tâm Hành chính Công sao cho năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ công chức phù hợp với chức năng nhiệm vụ của Trung tâm, bổ nhiệm các cán bộ công chức có năng lực phù hợp với vị trí mà họ đảm nhiệm.

- Áp dụng chính sách đánh giá công chức theo kết quả thực hiện công vụ. Kết quả đánh giá sẽ là căn cứ quan trọng xác định các đãi ngộ như lương, thưởng, khen thưởng đối với mỗi cá nhân công chức. Chính sách đánh giá và đãi ngộ này là tiền đề cơ bản khắc phục những bất cập trong chính sách lương thưởng hiện nay. Theo đó, cán bộ công chức có năng lực phù hợp, làm việc hiệu quả có trách nhiệm sẽ nhận được những đãi ngộ tương xứng với những nỗ lực của họ. Điều này sẽ làm động lực thúc đẩy đội ngũ cán bộ công chức không ngừng đóng góp vào công cuộc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính, tăng mức độ hài lòng và sự tin cậy của người dân.

3.3.6. Nghiên cứu áp dụng cơ chế “một cửa lưu động” để giải quyết các dịch vụ hành chính công phục vụ nhân dân

Trong các năm gần đây tại tỉnh Quảng Ninh, công tác cải cách hành chính được đẩy mạnh, triển khai thực hiện nhiều giải pháp cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao chỉ số PAPI, chỉ số SIPAS, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân. Thành phố Uông Bí được đánh giá xếp hạng nhất tỉnh về chỉ số năng lực cạnh tranh cấp huyện năm 2015. Bên cạnh việc đưa vào vận hành Trung tâm Hành Chính Công, UBND thành phố Uông Bí đã có sáng kiến đưa mô hình “một cửa lưu động” vào giải quyết các TTHC tại các địa bàn có nhiều vấn đề để giải quyết trực tiếp cho dân và doanh nghiệp. Theo mô hình này, UBND thành phố đã thành lập một “Tổ công tác” đặc biệt bao gồm các cán bộ công chức tại các bộ phận một cửa cấp quận (huyện) đi cơ sở để giải quyết các thủ tục cho bà con nhân dân. Trước khi xuống địa bàn một tuần, bộ phận một cửa phối hợp với chính quyền địa phương, các tổ chức đoàn thể cùng lực lượng bộ đội biên phòng tổ chức tuyên truyền thông báo cho nhân dân về thời gian tiến hành và các thủ tục hành chính sẽ thực hiện. Có thể nói mô hình này nhận được sự ủng hộ rất tích cực từ phía người dân vì đã giúp được người dân và doanh nghiệp giảm bớt khó khăn, tiết kiệm thời gian đi lại và những chi phí phát sinh. Đặc biệt, trong một số trường hợp, tổ công tác đã giúp UBND huyện giải quyết được kịp thời các vướng mắc phát sinh do người dân và doanh nghiệp chưa hiểu rõ các chính sách của Nhà nước.

Như đã phân tích ở trên, Hoàn Bô là một huyện miền núi có diện tích khá rộng và trải dài về địa lý. Một bộ phận không nhỏ người dân có trình độ dân trí chưa cao cũng như nhận thức về các TTHC và các chủ trương chính sách của Nhà nước chưa đầy đủ, vì vậy công tác quản lý Nhà nước tại một số địa bàn sở tại còn gặp nhiều khó khăn. Do vậy, trong thời gian 3 năm tới (từ

nay đến năm 2020), UBND huyện Hoà Bình cần nghiên cứu áp dụng mô hình “một cửa lưu động”, cử cán bộ xuống tận cơ sở nhằm giải quyết các TTHC “tại chỗ” cho người dân và doanh nghiệp. Nếu viện pháp này được thực hiện, sẽ có tác dụng rõ rệt trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, tạo điều kiện thuận lợi tối đa và giảm bớt những phiền hà cho người dân và doanh nghiệp, tiết kiệm được nhiều chi phí cho xã hội.

3.4. Một số kiến nghị

Để tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Hoà Bình, tác giả có một số kiến nghị với UBND tỉnh Quảng Ninh như sau:

- Một là, 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 huyện. UBND tỉnh cần tiến hành rà soát và hoàn thiện các quy định pháp luật về dịch vụ hành chính công tại cấp huyện, trước hết là sửa đổi, thống nhất những quy định của pháp luật về thực hiện thủ tục hành chính tại cấp huyện như đất đai, đăng ký kinh doanh,... và những quy định về cơ chế một cửa liên thông áp dụng tại các Trung tâm Hành chính Công.

- Hai là, tiếp tục đẩy mạnh việc xây dựng công thông tin điện tử (trang thông tin điện tử) cho các cơ quan nhà nước cấp huyện. UBND tỉnh 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 công thông tin điện tử cấp huyện. Đồng thời, UBND cấp tỉnh 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 công thông tin điện tử cấp huyện, triển khai các dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3.

- Ba là, UBND huyện nghiên cứu đề xuất bổ sung thêm định biên CBCC cho Trung tâm để nâng cao năng lực của đội ngũ CBCC. Hiện nay, số lượng hồ sơ được thụ lý giải quyết vẫn tiếp tục có xu hướng tăng lên. Thêm vào đó, nếu các TTHC thuộc lĩnh vực dân tộc và lĩnh vực thanh tra được đưa vào giải quyết tại Trung tâm thì số lượng và mức độ phức tạp của công việc của CBCC tại Trung tâm sẽ tăng lên đáng kể. Điều này sẽ dễ dẫn đến tình trạng quá tải, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Ngoài ra, hiện nay Trung tâm vẫn chỉ có 6 biên chế, tức là chưa hề tăng so với mô hình “Bộ phận một cửa” trước đây. Do vậy, UBND huyện có thể xem xét đề xuất UBND tỉnh Quảng Ninh cho phép tuyển thêm CBCC biên chế làm việc tại Trung tâm.

KẾT LUẬN

Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công luôn luôn là một vấn đề được sự quan tâm của UBND tỉnh Quảng Ninh nói chung, UBND huyện Hoành Bồ nói riêng. Với những nỗ lực và quyết sách triệt để, tỉnh Quảng Ninh đã xây dựng và đưa vào vận hành hiệu quả Trung tâm Hành chính công tỉnh, trung tâm Hành Chính công 14 huyện, thị xã, thành phố mà Trung tâm Hành chính công huyện Hoành Bồ là một trong số đó.

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 chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm. Kết quả nghiên cứu cho thấy người dân hài lòng về các yếu tố như Cơ sở vật chất, yếu tố quy trình thủ tục và yếu tố tính chuyên nghiệp của đội ngũ CBCC tại Trung tâm. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ hành chính công tại trung tâm còn tồn tại một số vấn đề cần quan tâm liên quan đến thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ công chức và mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết các dịch vụ hành chính công. Từ các kết quả nghiên cứu đó, tác giả đã đề xuất một số biện pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm hành chính công huyện Hoành Bồ.

Đề tài được thực hiện trong một thời gian ngắn, tác giả đưa ra các phân tích và đánh giá dựa trên ý kiến khảo sát người dân, nhưng do điều kiện về nguồn lực hạn chế nên quy mô mẫu chưa thực sự lớn, do đó, đề tài không tránh khỏi một số thiếu sót mà tác giả mong các thầy cô và các bạn tiếp tục góp ý để tác giả có thể hoàn thiện đề tài và tiếp thu trong các nghiên cứu sau của mình.

TÀI LIỆU THAM KHẢO TIẾNG VIỆT

1. Chương trình tổng thể Cải cách hành chính (CCHC) Nhà nước giai đoạn 2011- 2020.
2. Lê Đình Ca (2012), *Nghiên cứu sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang thành phố Đà Nẵng*, luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng.
3. Nguyễn Mạnh Cường (2014) “Đánh giá hoạt động khu vực công nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ - Một cách nhìn từ kinh nghiệm triển khai đo lường hiệu quả hoạt động cơ chế một cửa” , bài đăng trên trang web của Viện Khoa học Tổ chức Nhà Nước, truy cập ngày 9/4/2017, từ liên kết <http://isos.gov.vn/Thongtinchitiet/tabid/84/ArticleId/997/language/vi-VN/Danh-gia-ho-t-d-ng-khu-v-c-cong-nh-m-nang-cao-ch-t-l-ng-cung-ng-d-ch-v-M-t-cach-nhin-t-kinh-nghi-m-t.aspx>
4. Nguyễn Tuấn Hải (2014), *Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh*, luận văn thạc sĩ, Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh
5. Lê Thị Hương (2016), “Các chỉ số đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công ở nước ta hiện nay”, Tạp chí Tổ chức Nhà nước, truy cập ngày 9/9/2017, từ liên kết http://tcnn.vn/Plus.aspx/vi/News/125/0/1010070/0/35299/Cac_chi_so_danh_gia_hieu_qua_cung_ung_dich_vu_hanh_chinh_cong_o_nuoc_ta_hien_nay
6. Kotler, Philip (2003), *Quản trị Marketing*, NXB Thống kê, Hà Nội
7. Lê Chi Mai (2006), “*Dịch vụ hành chính công*”, NXB Lý luận chính trị

8. 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.
9. Nguyễn Văn Thanh (2008), *Bài giảng Marketing dịch vụ*, Đại học Bách khoa Hà nội.
10. Trần Ngọc (2012), “Bộ Nội Vụ tổng kết áp dụng thí điểm DOSSI: nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ dân của nền hành chính công”. *Tạp chí Điện tử Thông tin và Truyền thông Đà Nẵng*, download ngày 7/9/2017 tại liên kết <http://ictdanang.vn/chi-tiet?articleId=13252>
11. Ngô Hồng Lan Thảo (2016), *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương*, luận văn thạc sĩ, Đại học Quốc tế Hồng Bàng, TP. HCM.
12. Nguyễn Thị Thùy Trang (2014), *Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước tỉnh Khánh Hòa*, luận văn thạc sĩ, Đại học Nha Trang.

TÀI LIỆU THAM KHẢO TIẾNG ANH

1. George A.Boyne (2003), “Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol.13, no.3, (pp.367-394).
2. Grönroos, C (1984), “ Service Quality Model and Its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, 18 (4): 36-44
3. Ishikawa, Kaoru (1968). *Guide to Quality Control*. Tokyo, Japan: Asian Productivity Organization.
4. Lehtinen, U & J. R. Lehtinen (1982), “Service Quality: A Study of Quality Dimensions”, Working Paper, *Service Management Institute*, Helsinki, Finland.
5. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry (1985), “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, 49(fall), 41-50
6. Winsmiewski, M & Donnelly (2001), “Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector service”, *Managing Service Quality*, Vol 11, No 6: 380-388
7. Sasser, W.E. Olsen, R. P., Wyckoff, D.D. (1978), *Management of Service Operations*, Boston.
8. Zeithaml, V.A., Berry, L.L., Parasuraman, A. (1996), “The behavioral consequences of service quality”, *Journal of Marketing*, Vol. 60 (2): 31-46
9. Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: Irwin McGraw- Hill.

PHỤ LỤC 01: MẪU PHIẾU KHẢO SÁT

Kính thưa các Anh/Chị!

Bảng hỏi này nhằm hướng tới việc đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công thuộc UBND huyện Hoà Bình. Ý kiến của Anh/chị sẽ được giữ bí mật và kết quả sẽ không được cung cấp cho bất kỳ người nào. Kết quả khảo sát chỉ sử dụng để nghiên cứu và không được thực hiện cho bất kỳ một mục đích nào khác.

Trân trọng cảm ơn quý Anh/Chị về những ý kiến đóng góp.

A. PHẦN GIỚI THIỆU VỀ BẢN THÂN

1. Giới tính: Nam Nữ

2. Tuổi: Từ 18 – 25 Từ 26 – 35 Từ 36 – 45 Trên 45

B. PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁ NHÂN VỀ CÔNG TÁC ĐÁNH GIÁ NHÂN SỰ TẠI UBND HUYỆN

Anh/Chị vui lòng đánh dấu (X) hoặc (✓) vào ô thích hợp. Tùy vào mức độ đánh giá từ thấp đến cao tương ứng với điểm số từ 1 đến 5. (1: hoàn toàn không đồng ý; 2: không đồng ý; 3: không có ý kiến; 4: đồng ý; 5: hoàn toàn đồng ý)

| TT | Tiêu chí | Hoàn toàn đồng ý (5) | Đồng ý (4) | Phân vân (3) | Không đồng ý (2) | Hoàn toàn không đồng ý (1) |
|--|---|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| Nhận xét về cơ sở vật chất tại Trung tâm | | | | | | |
| 1.1 | Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tương đối hiện đại | | | | | |
| 1.2 | Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có đầy đủ tiện nghi (máy lạnh, bàn ghế...) | | | | | |
| Nhận xét về sự tin cậy về thực hiện dịch vụ hành chính công tại Trung tâm | | | | | | |
| 2.1 | Các quy trình TTHC được công khai minh bạch | | | | | |
| 2.2 | Hồ sơ không bị sai sót, mất mát | | | | | |
| 2.3 | Khách hàng không phải đi lại nhiều lần để giải quyết hồ sơ | | | | | |
| 2.4 | Hồ sơ được giải quyết đúng hạn | | | | | |
| 2.5 | Trung tâm Hành chính công huyện Hoà Bình là nơi tin cậy để giải quyết TTHC | | | | | |

| Nhận xét về năng lực phục vụ của CBCC thuộc Trung tâm | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 3.1 | Nhân viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ liên quan | | | | | |
| 3.2 | Nhân viên tiếp nhận thụ lý và giải quyết thỏa đáng vướng mắc của người dân | | | | | |
| Nhận xét về thái độ phục vụ của CBCC thuộc Trung tâm | | | | | | |
| 4.1 | Nhân viên tiếp nhận có thái độ lịch sự khi tiếp nhận hồ sơ | | | | | |
| 4.2 | Nhân viên tiếp nhận có thái độ thân thiện khi trả lời những thắc mắc của người dân | | | | | |
| 4.3 | Nhân viên tiếp nhận phục vụ công bằng đối với mọi người dân | | | | | |
| 4.4 | Nhân viên tiếp nhận có trách nhiệm cao đối với hồ sơ | | | | | |
| 4.5 | Nhân viên không có thái độ phiến hà, những nhiều khi nhận hồ sơ | | | | | |
| Nhận xét về sự đồng cảm của CBCC thuộc Trung tâm với người dân | | | | | | |
| 5.1 | Nhân viên giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời | | | | | |
| 5.2 | Những yêu cầu hợp lý của người dân được quan tâm giải quyết | | | | | |
| Nhận xét về các quy trình thủ tục hành chính | | | | | | |
| 6.1 | Yêu cầu thành phần hồ sơ hợp lý | | | | | |
| 6.2 | Quy trình, các bước xử lý hồ sơ hợp lý | | | | | |
| Nhận xét về mức độ ứng dụng công nghệ thông tin | | | | | | |
| 7.1 | Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm là cao | | | | | |
| Sự hài lòng của người dân | | | | | | |
| 8.1 | Các nhu cầu về dịch vụ hành chính công của tôi đã được Trung tâm đáp ứng tốt | | | | | |
| 8.2 | Tôi hài lòng với chất lượng các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm. | | | | | |

9. Anh/Chị có đề xuất gì để chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công thuộc UBND huyện Hoàn Bô tốt hơn:

Xin chân thành cảm ơn !

PHỤ LỤC 02: BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT

| TT | Tiêu chí | Đánh giá chung | Hoàn toàn đồng ý (%) | Đồng ý (%) | Phân vân (%) | Không đồng ý (%) | Hoàn toàn không đồng ý (%) |
|----------|--|----------------|----------------------|------------|--------------|------------------|----------------------------|
| | | 3.52 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Cơ sở vật chất | | | | | | |
| 1.1 | Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tương đối hiện đại | 4.01 | 37.2 | 38.5 | 15.4 | 6.2 | 2.7 |
| 1.2 | Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có đầy đủ tiện nghi (máy lạnh, bàn ghế...) | 3.90 | 35.3 | 36.1 | 15.3 | 9.8 | 3.5 |
| 2 | Sự tin cậy | | | | | | |
| 2.1 | Các quy trình TTHC được công khai minh bạch | 3.96 | 34.8 | 38.7 | 16.7 | 7.3 | 2.5 |
| 2.2 | Hồ sơ không bị sai sót, mất mát | 3.59 | 28.4 | 39.2 | 8.7 | 10.3 | 13.4 |
| 2.3 | Khách hàng không phải đi lại nhiều lần để giải quyết hồ sơ | 3.30 | 19.5 | 31.5 | 20.2 | 16.6 | 12.2 |
| 2.4 | Hồ sơ được giải quyết đúng hẹn | 3.26 | 24.3 | 26.1 | 15.3 | 19.5 | 14.8 |
| 2.5 | Trung tâm Hành chính công huyện Hoàn Bò là nơi tin cậy để giải quyết TTHC | 3.82 | 34.6 | 37.7 | 13.2 | 3.8 | 10.7 |
| 3 | Năng lực phục vụ của CBCC | | | | | | |
| 3.1 | Nhân viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ liên quan | 3.78 | 31.6 | 37.7 | 14.8 | 8.5 | 7.4 |
| 3.2 | Nhân viên tiếp nhận thụ lý và giải quyết thỏa đáng vướng mắc của người dân | 3.17 | 23.6 | 27.7 | 13.6 | 2.5 | 22.6 |
| 4 | Thái độ phục vụ của CBCC | | | | | | |
| 4.1 | Nhân viên tiếp nhận có thái độ lịch sự khi tiếp nhận hồ sơ | 3.51 | 24.2 | 37.7 | 15.6 | 9.7 | 12.8 |
| 4.2 | Nhân viên tiếp nhận có thái độ thân thiện khi trả lời | 3.02 | 9.8 | 37.7 | 13.6 | 22.5 | 16.4 |

| | | | | | | | |
|----------|--|------|------|------|------|------|------|
| | những thắc mắc của người dân | | | | | | |
| 4.3 | Nhân viên tiếp nhận phục vụ công bằng đối với mọi người dân | 3.17 | 19.6 | 31.7 | 15.7 | 12.5 | 20.5 |
| 4.4 | Nhân viên tiếp nhận có trách nhiệm cao đối với hồ sơ | 3.42 | 28.6 | 27.7 | 16.2 | 12.3 | 15.2 |
| 4.5 | Nhân viên không có thái độ phiến hà, những nhiều khi nhận hồ sơ | 3.32 | 26.3 | 27.7 | 12.7 | 18.4 | 14.9 |
| 5 | Sự đồng cảm | | | | | | |
| 5.1 | Nhân viên giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời | 3.03 | 16.9 | 27.7 | 16.8 | 18.3 | 20.3 |
| 5.2 | Những yêu cầu hợp lý của người dân được quan tâm giải quyết | 3.41 | 31.3 | 27.7 | 15.2 | 2.5 | 23.3 |
| 6 | Quy trình thủ tục hành chính | | | | | | |
| 6.1 | Yêu cầu thành phần hồ sơ hợp lý | 4.16 | 41.6 | 42.7 | 8.2 | 5.4 | 2.1 |
| 6.2 | Quy trình, các bước xử lý hồ sơ hợp lý | 4.15 | 45.6 | 35.4 | 11.9 | 2.5 | 4.6 |
| 7 | Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin | | | | | | |
| 7.1 | Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm là cao | 2.81 | 18.5 | 15.8 | 16.8 | 25.5 | 23.4 |
| 8 | Sự hài lòng của người dân | | | | | | |
| 8.1 | Các nhu cầu về dịch vụ hành chính công của tôi đã được Trung tâm đáp ứng tốt | 3.65 | 35.2 | 26.3 | 13.4 | 18.5 | 6.6 |
| 8.2 | Tôi hài lòng với chất lượng các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm. | 3.57 | 34.6 | 27.7 | 11.2 | 12.7 | 13.8 |