

PHẦN MỞ ĐẦU

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

Hà Nội là thủ đô, trung tâm Chính trị - Hành chính quốc gia, một trong những trọng tâm hàng đầu cả nước về phát triển kinh tế, văn hóa, khoa học công nghệ, giáo dục đào tạo,...; có nhu cầu cao về DVHCC và yêu cầu ngày càng cao về chất lượng DVHCC đòi hỏi phải được các cơ quan hành chính trên địa bàn (Trung ương, địa phương) đáp ứng; có nhiều tiềm năng, lợi thế vượt trội so với các địa phương khác trong phát triển DVHCC và cung cấp các DVHCC chất lượng cao... Nội dung “Thủ tục hành chính công” đo lường một số loại dịch vụ hành chính được xem là quan trọng đối với người dân, qua đó tìm hiểu mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính của các cơ quan hành chính ở địa phương. Năm 2015, chỉ số này của Hà Nội chỉ còn 6.52 và đứng thứ 52/63 tỉnh thành (PAPI 2011-2015).

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

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

2.1. Mục đích nghiên cứu đề tài.

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

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

2.2.1. Ý nghĩa lý luận

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

2.2.2. Ý nghĩa thực tiễn

Từ việc đánh giá đúng thực trạng chất lượng DVHCC do các cơ quan hành chính nhà nước của thành phố Hà Nội cung cấp cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp, phát hiện những yếu kém và nguyên nhân, đề xuất các nhóm giải pháp (nhất là đối với các nhóm chủ thể cung cấp DVHCC) nhằm nâng cao CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội...Luận án sẽ góp phần vào việc hoàn thiện quản lý hành chính nhà nước về

kinh tế, nâng cao hiệu lực hiệu quả quản lý hành chính kinh tế của các cấp chính quyền thành phố Hà Nội.

3. Kết cấu của luận án:

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

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

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

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

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

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

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

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

Khá nhiều công trình nghiên cứu của nước ngoài liên quan đến đề tài luận án với nội dung xoay quanh: (1) Dịch vụ công, dịch vụ hành chính công và vai trò của nhà nước trong cung cấp hàng hóa và dịch vụ công; (ii) chất lượng dịch vụ và đo lường chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ hành chính công và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công.

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

Một số các công trình nghiên cứu có tính chất ứng dụng như: (i) Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam (PAPI); (ii) Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS 2015. Các công trình nghiên cứu có tính chất hàn lâm về dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính công, điển hình như:

Nguyễn Hữu Hải và Lê Viết Hòa (2010), “Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính Nhà nước”. Lê Dân (2011), “Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức”. Cao Duy

Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011), “Chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân – một nghiên cứu tại thành phố Đà Lạt”. Thái Thanh Hà, Tôn Đức Sáu (2014) có bài “Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công: Nghiên cứu thực nghiệm tại thành phố Huế”.

Cũng có luận án tiến sĩ về chủ đề liên quan đến dịch vụ công. “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên qua chất lượng dịch vụ được cung cấp bởi các trường thành viên thuộc Đại học Thái Nguyên: Đề xuất chương trình cải tiến” (Nguyễn Tất Thắng, 2014). Hoàng Ngọc Dũng (2015) với đề tài “Giải quyết khiếu nại hành chính trong công cuộc cải cách hành chính ở Việt Nam”. Nguyễn Thị Phương Lan (2015) với đề tài “Hoàn thiện hệ thống công cụ tạo động lực cho công chức ở các cơ quan hành chính nhà nước”.

Các công trình nghiên cứu liên quan của các tác giả Việt Nam chỉ đề cập đến từng phương diện của chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực hành chính công. Những tiêu chí, tham số và thang đo đối với từng thành tố của chất lượng dịch vụ hành chính công chưa đầy đủ, nhất quán. Bên cạnh đó, một số công trình nghiên cứu tại Việt Nam về chất lượng dịch vụ hành chính công lại được thực hiện dưới hình thức Dự án thực tế hoặc bài báo khoa học. Chưa có luận án tiến sĩ về chất lượng dịch vụ hành chính tại Hà Nội với cơ sở lý luận kết hợp với nghiên cứu khảo sát.

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

Trên cơ sở kết quả tổng quan nghiên cứu và khoảng trống nghiên cứu đã xác định, Luận án tập trung nghiên cứu CLDVHCC của một số quận, phường nội thành thủ đô Hà Nội. Ở đây, luận án nghiên cứu CLDVHCC thông qua đo lường và đánh giá các thành tố (bên trong) của chất lượng dịch vụ được vận dụng vào trong lĩnh vực hành chính công. Trên cơ sở đánh giá thực trạng CLDVHCC của đại diện các quận, huyện Hà Nội theo kết quả khảo sát thực tế, luận án sẽ làm rõ những ưu nhược điểm của quản lý CLDVHCC, đồng thời, chỉ rõ những nguyên nhân khách quan và chủ quan của những hạn chế. Từ đó, luận án cũng sẽ đề xuất một số giải pháp hàm ý quản lý nhằm nâng cao CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội.

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

1.2.1. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu.

1.2.1.1. Mục tiêu nghiên cứu đề tài luận án

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

1.2.1.2. Các câu hỏi nghiên cứu chủ yếu:

Câu hỏi 1. Bản chất và những đặc trưng chủ yếu nào về sản phẩm, chủ thể cung cấp và người tiêu dùng sản phẩm DVHCC?

Câu hỏi 2. Những yếu tố chủ yếu nào cấu thành CLDVHCC và những nhân tố chủ yếu tạo ảnh hưởng đến CLDVHCC?

Câu hỏi 3. Việc đánh giá CLDVHCC dựa trên những tiêu chí chủ yếu nào để bảo đảm độ chính xác cần thiết?

Câu hỏi 4. Địa bàn thành phố đang có những đặc điểm, đặc thù gì về sản phẩm, chủ thể cung cấp và người tiêu dùng DVHCC?

Câu hỏi 5. Thực trạng cung ứng DVHCC và CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội như thế nào?

Câu hỏi 6. Bối cảnh mới đang và sẽ đặt ra những yêu cầu gì đối với việc nâng cao CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn tới?

Câu hỏi 7. Việc nâng cao CLDVHCC trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn tới năm 2030 cần quán triệt những quan điểm và cần theo những phương cách chủ yếu nào?

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

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

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

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

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

Giới hạn phạm vi nội dung: chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế phục vụ phát triển kinh tế trên địa bàn một địa phương cụ thể, là thành phố Hà Nội. Giới hạn phạm vi không gian: nghiên cứu đề xuất phương hướng, giải pháp nâng cao CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội. Giới hạn phạm vi thời gian: Dữ liệu đánh giá thực trạng từ năm 2010; đề xuất phương hướng, giải pháp cho giai đoạn đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

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

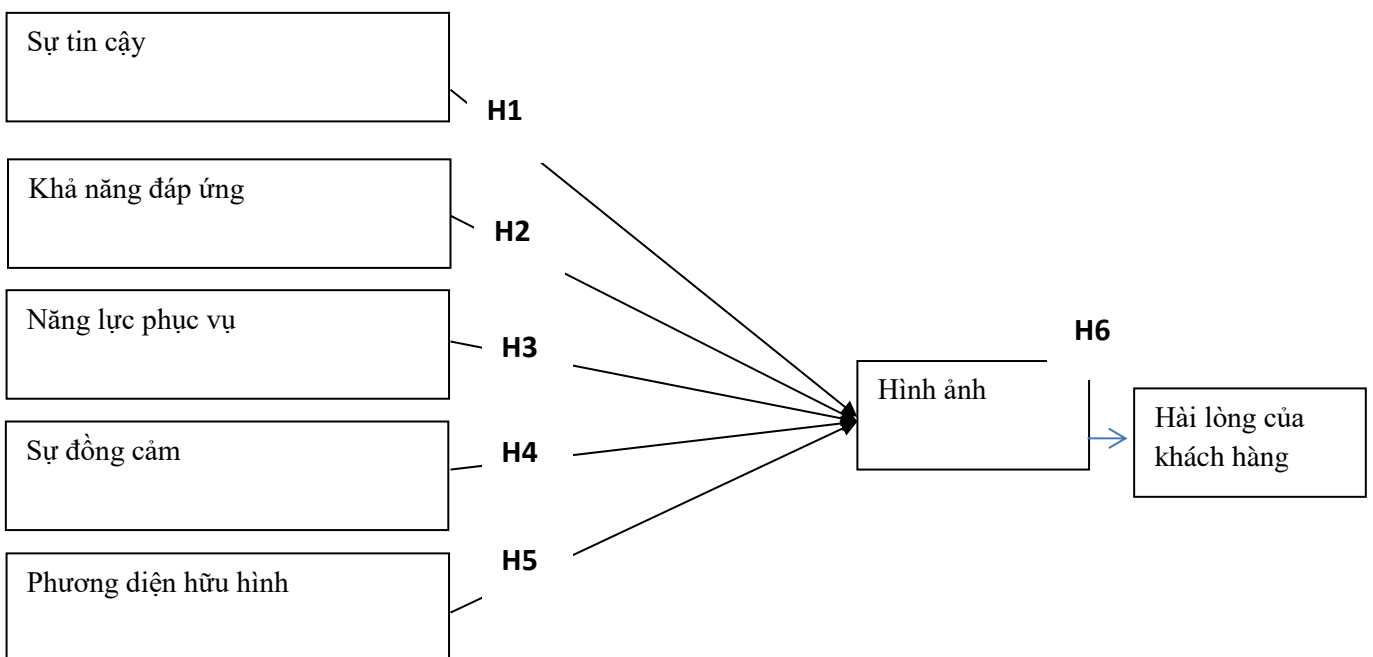
1.2.3.1. Cách tiếp cận nghiên cứu:

Luận án tiếp cận nghiên cứu vấn đề CLDVHCC từ góc độ của chuyên ngành quản lý kinh tế; chủ yếu là quản lý hành chính kinh tế theo địa bàn lãnh thổ một địa phương cấp tỉnh, thành phố, mà cụ thể là thành phố Hà Nội. Tiếp cận vấn đề CLDVHCC từ góc độ vai trò, chức năng, nhiệm vụ của chính quyền địa phương, các cấp trong quản lý hành chính kinh tế được phân cấp quản lý.

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

Thu thập và xử lý thông tin thứ cấp. Thu thập tư liệu, số liệu sơ cấp thông qua khảo sát, điều tra chọn mẫu. Địa bàn khảo sát điều tra chọn mẫu: lựa chọn quận Hai Bà Trưng, huyện Thanh Trì với 4 đơn vị hành chính cấp phường, xã để khảo sát, điều tra. Đối tượng điều tra: 2 nhóm. Nhóm 1: 117 cá nhân (đại diện hộ gia đình), bình quân khoảng 40 cá nhân/quận, huyện. Nhóm 2: 113 tổ chức (doanh nghiệp và hộ kinh doanh cá thể), bình quân khoảng 35 tổ chức/quận, huyện. Tất cả các nhóm đối tượng điều tra được lựa chọn nêu trên (230 mẫu) đều được khảo sát theo một thiết kế mẫu phiếu (bảng hỏi) thống nhất. Luận án sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Phương pháp thu thập thông tin: Bảng hỏi được phát và đề nghị người dân có nhu cầu về DVHCC trả lời ngay tại trụ sở các cơ quan quản lý hành chính (bộ phận 1 cửa và bộ phận tiếp dân). Phương pháp xử lý kết quả điều tra, khảo sát thực tiễn và lựa chọn mô hình phân tích, đánh giá: Sử dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Mô hình nghiên cứu



Hình 1.3: Mô hình nghiên cứu

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

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

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

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

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

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

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

Thang đo sử dụng trong nghiên cứu này là thang đo Likert 5 điểm đối với các câu hỏi đo lường ý nghĩa các nhân tố trong mô hình. Những biến phân loại được đo lường bằng các thang đo định danh hoặc thứ bậc. Dữ liệu nghiên cứu sau khi được làm sạch được tiến hành phân tích với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20.0

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN MỘT THÀNH PHỐ CẤP TỈNH

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

2.1.1. Khái niệm, đặc điểm và phân loại dịch vụ hành chính công trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh

2.1.1.1. Khái niệm dịch vụ hành chính công.

Dịch vụ hành chính công là loại dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân.

2.1.1.2. Những đặc điểm chủ yếu của dịch vụ hành chính công

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

2.1.1.3. Phân loại dịch vụ hành chính công.

Theo mục đích sử dụng sản phẩm dịch vụ, chia thành 2 nhóm lớn: các DVHCC phục vụ và đáp ứng nhu cầu dân sinh và các DVHCC phục vụ và đáp ứng

nhu cầu hoạt động kinh tế của các chủ thể kinh tế (đây là nhóm sản phẩm DVHCC là đối tượng nghiên cứu chuyên sâu của Luận án)

Theo tiếp cận Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI), dịch vụ hành chính công bao gồm dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; dịch vụ cấp giấy phép xây dựng; dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (giấy CNQSD đất), và dịch vụ hành chính công cấp xã/phường.

2.1.2. Chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh và các nhân tố ảnh hưởng.

2.1.2.1. Khái niệm, bản chất, đặc điểm dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh.

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

Chất lượng DVHCC có một số đặc điểm cơ bản. Thứ nhất: mối quan hệ giữa cung cấp dịch vụ cơ sở và dịch vụ thích ứng. Thứ hai, cam kết cung ứng DVHCC có chất lượng. Thứ ba, thách thức về chất lượng DVHCC ngày càng trở nên rõ nét đối với các cơ quan quản lý hành chính. Thứ tư, trong lĩnh vực DVHCC, chất lượng DVHCC có thể và thường được hiểu theo nghĩa rộng.

2.1.2.2. Quan niệm về chất lượng dịch vụ hành chính công và các yếu tố cấu thành chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh/ thành phố

Chất lượng DVHCC có vai trò đặc biệt quan trọng. Tiếp cận mới về chất lượng DVHCC đòi hỏi các cơ quan quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh/ thành phố phải xoá bỏ hình ảnh “không chất lượng” trong các hoạt động và dịch vụ cung ứng. CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh bao gồm các yếu tố cấu thành như sau: Cơ cấu sản phẩm DVHCC; Mức độ hiện đại của quá trình tạo ra sản phẩm DVHCC; Sự tiện lợi trong tiếp cận DVHCC và phương thức cung cấp DVHCC; Các phí tổn mà người tiêu dùng phải bỏ ra để có được sản phẩm DVHCC; Thái độ, tác phong và văn hóa ứng xử của người cung cấp DVHCC.

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

Trong quản lý hành chính kinh tế đối với phát triển kinh tế trên địa bàn tỉnh/thành phố, chất lượng DVHCC có vai trò đặc biệt quan trọng. Chất lượng DVHCC tốt sẽ

mang lại nhiều thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ HCC không chỉ đơn thuần là các cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp những nhu cầu dịch vụ cần thiết cho nhân dân và DN mà còn phải chú trọng sự hợp tác, đối thoại giữa cơ quan Nhà nước cung cấp DVHCC và người sử dụng. CLDVHCC góp phần xây dựng một “nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả theo nguyên tắc của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa dưới sự lãnh đạo của Đảng; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu của công cuộc xây dựng, phát triển đất nước.” (Thủ tướng Chính phủ, 2001),

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

Chất lượng DVHCC chịu ảnh hưởng của nhiều nhân tố. Thứ nhất, các nhân tố thuộc môi trường thể chế hành chính kinh tế của nhà nước Trung ương. Thứ hai, các nhân tố thuộc môi trường kinh tế-xã hội địa phương. Thứ ba, các yếu tố cơ sở hạ tầng và khoa học - công nghệ trong tiếp cận và cung cấp DVHCC. Thứ tư, các nhân tố thuộc chính quyền địa phương cấp quận/huyện, cấp xã/phường. Thứ năm, các nhân tố trong cơ quan hành chính là chủ thể cung cấp dịch vụ hành chính công. Thứ sáu, các nhân tố thuộc bản thân người công chức cơ quan hành chính tham gia cung cấp dịch vụ hành chính công. Thứ bảy, các nhân tố thuộc bản thân người dân – đối tượng thụ hưởng dịch vụ hành chính công.

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

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

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

Chủ thể quản lý trong quản lý chất lượng DVHCC là các cấp chính quyền địa phương, từ quận, huyện đến phường, xã. Có thể nói, trong hệ thống hành chính quốc gia, đây là các cấp trực tiếp nhất cung cấp DVHCC cho khách hàng (tổ chức, doanh nghiệp, người dân). Các chủ thể quản lý chất lượng DVHCC đã xác định đơn giản là làm sao để người dân và doanh nghiệp có thể làm việc với nhà nước một cách dễ dàng hơn thông qua áp dụng mô hình một cửa. Các chủ thể quản lý chất lượng DVHCC áp dụng mô hình một cửa liên thông nhằm liên kết về hành chính giữa các

ngành các cấp, do đó đã đơn giản hóa hơn nữa các thủ tục đối với người dân và doanh nghiệp.

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

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

Đối tượng thụ hưởng chủ yếu các DVHCC chính là người dân. Vì vậy, một trong những vấn đề quan trọng trong lĩnh vực quản lý kinh tế tại địa phương là nghiên cứu CLDVHCC theo đánh giá của công dân, tức là cần lắng nghe “hệ thống đối tượng thụ hưởng” DVHCC.

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

Một cách tổng thể, nội dung quản lý CLDVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn tỉnh, thành phố tập trung vào các yếu tố cấu thành CLDVHCC. Thứ nhất, quản lý danh mục và cơ cấu sản phẩm DVHCC. Thứ hai, luôn đảm bảo mức độ hiện đại của quá trình tạo ra sản phẩm DVHCC. Thứ ba, quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật nhằm tạo điều kiện cho các tổ chức và người dân có thể tiếp cận DVHCC một cách thuận lợi nhất. Thứ tư, quản lý chi phí và cải thiện năng suất làm việc. Thứ năm, quản lý nhân viên và công tác cán bộ công chức.

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

Hiện nay, các chủ thể quản lý CLDVHCC thường áp dụng phương pháp quản lý theo mục tiêu - quản lý hành chính. QLHCNN là cách thức thực hiện những chức năng, nhiệm vụ của bộ máy hành chính nhà nước, cách thức tác động của chủ thể quản lý hành chính lên các đối tượng quản lý nhằm đạt được những hành vi xử sự cần thiết. Các phương pháp QLHCNN bao gồm phương pháp thuyết phục, phương pháp cưỡng chế, phương pháp hành chính và phương pháp kinh tế. Trong quản lý CLDVHCC, phương pháp hành chính là phổ biến.

Quản lý theo quy trình với ISO và quản lý “ý thức” ngày càng được xem trọng. Cải cách hành chính cần thể hiện *hiệu lực* và *hiệu quả* bằng chính chất lượng của công việc và cách thức làm việc của cán bộ công chức trong cơ quan nhà nước.

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

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

Tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ này cũng rất đa dạng. Thứ nhất, những tiêu chí liên quan đến việc tạo sự tin tưởng cho người dân khi tham gia sử dụng dịch vụ. Thứ hai, những tiêu chí liên quan đến việc tạo môi trường thông thoáng, thuận lợi cho việc giao dịch với các công cụ hỗ trợ cần thiết. Thứ ba, tiêu chí về nhân viên. Thứ tư, tiêu chí về thủ tục hành chính, thời gian giải quyết hồ sơ hợp lý, đúng quy định của pháp luật.

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

Luận án cũng sử dụng kết hợp với biến Hình ảnh trong mô hình Gronroos (1984). Trong khi đó, các DVHCC trong PAPI được xem như là đối tượng mà người dân đánh giá chất lượng.

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

Nghiên cứu tổng quan các công trình về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính công cho phép tác giả lựa chọn 2 mô hình lý thuyết cơ sở là mô hình SERVQUAL và mô hình Gronroos. Các mô hình trên đây đều thể hiện tiếp cận đánh giá CLDVHCC theo góc độ người thụ hưởng-công dân. CLDVHCC ở đây là chất lượng được người dân cảm nhận đối với DVHCC mong đợi.

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

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

Thứ nhất, sự quan tâm và chỉ đạo thực hiện quyết liệt của UBNC thành phố. Thứ hai, nhân thức về lắng nghe ý kiến của người dân và tổ chức tốt hoạt động này. Thứ ba, xây dựng kế hoạch triển khai cải cách thủ tục hành chính, định kỳ theo dõi, đánh giá việc thực hiện kế hoạch. Thứ tư, đảm bảo những điều kiện liên quan đến cung ứng DVHCC và chất lượng DVHCC. Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức và thực hiện phân cấp quản lý góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ. Tầm quan trọng của đầu tư ứng dụng CNTT và xây dựng “thành phố điện tử” cũng như hệ thống cơ sở vật chất cần thiết khác, đặc biệt là ở bộ phận một cửa liên thông.

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

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

Cũng như các tỉnh khác của Việt Nam, Hà Nội được tổ chức theo Luật Tổ chức HĐND và UBND năm 2003. Theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương (2015), TP. Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh là đơn vị hành chính cấp tỉnh loại đặc biệt. Ở Hà Nội, nhu cầu về dịch vụ công nói chung và DVHCC nói riêng rất cao về chất lượng, đa dạng về nội dung so với các địa phương khác.

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

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

Có thể nói, Hà Nội là địa phương rất quan tâm đến CCHC và cải thiện chất lượng DVHCC nên xét về số lượng văn bản ban hành, đặc biệt ở cấp UBND Thành phố.

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

3.2.2.1. Theo kết quả PAPI

Kết quả PAPI 2015 cho thấy, chỉ số về Dịch vụ chứng thực, xác thực của Hà Nội được cải thiện, tăng từ 1,58 điểm năm 2011 lên 1,67 điểm năm 2014 nhưng lại giảm xuống còn 1,35 năm 2015.

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

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

Nguồn: PAPI 2011-2015

Kết quả điều tra cho thấy, người dân có ý kiến phản hồi khá tích cực về chất lượng của dịch vụ công chứng nhà nước. Người dân thủ đô đã bày tỏ quan điểm của mình dựa trên kinh nghiệm cá nhân khi đi làm công chứng về mức độ rõ ràng của thủ tục, mức độ công khai chi phí, hành vi của cán bộ tiếp dân, năng lực của cán bộ công chức phục vụ dân, yêu cầu về thủ tục giấy tờ, thông báo hạn trả kết quả, nhận kết quả theo giấy hẹn, và mức độ hài lòng nói chung của người dân về dịch vụ được cung cấp. Tuy nhiên, năm 2015 lại đánh dấu sự sụt giảm mạnh mẽ của chỉ số thành phần này. Đây là chỉ số thuộc nhóm đạt điểm thấp nhất so với các tỉnh thành phố của Việt Nam. Về tổng thể, chỉ số “Thủ tục hành chính công” năm 2015 đã giảm xuống còn 6,53, tuy mức giảm không lớn nhưng đó cũng là dấu hiệu cần lưu ý.

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

Năm 2012, Ban Tuyên giáo Thành uỷ - Sở Nội vụ đã thực hiện đề tài “Khảo sát đánh giá về trách nhiệm, năng lực quản lý, lãnh đạo của đội ngũ cán bộ chủ chốt trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại một số Sở (Tài chính, Kế hoạch Đầu tư, Xây dựng....), Thông điệp chính của đợt khảo sát này là dịch vụ công được cung cấp nhằm đem lại lợi ích cho người dân Thủ đô. Công dân có quyền được hưởng những dịch vụ chất lượng tốt.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.1. Phương pháp xử lý thông tin định lượng

3.3.1.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

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

Bảng 3.5: Cơ cấu mẫu điều tra

Tiêu thức		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Cá nhân hay tổ chức	Cá nhân	116	50,7
	Tổ chức	113	49,3
Độ tuổi	Dưới 30	68	29,6
	35-55	127	55,6
	Trên 55	34	14,8
Trình độ	Phổ thông	60	26,1
	Đại học	148	64,5
	Trên đại học	21	9,4
TỔNG SỐ		229	100

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

3.3.2.1. Biến số gắn với sự tin cậy

Kết quả khảo sát cho thấy các tham số trong nhóm biến số gắn với sự tin cậy có giá trị trung bình ở mức cao và tương đối đồng đều. Cao nhất là “Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ” với điểm số 4,41/5 và thấp nhất là “Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp cho khách hàng, điểm 4,20/5

3.3.2.2. Biến số gắn với Khả năng đáp ứng

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

3.3.2.3. Biến số gắn với Năng lực phục vụ

Trong nhóm biến số gắn với **Năng lực phục vụ, khách hàng đánh giá cao nhất là** “Nhân viên cho biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện” và thấp nhất là “Nhân viên thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng”. Tuy nhiên, khoảng cách giữa chúng không lớn, chỉ là 0,07 điểm.

3.3.2.4. Biến số gắn với Sự đồng cảm

Cũng có kết quả như các nhân tố trên, điểm số của các tiêu chí trong nhóm biến số gắn với Sự đồng cảm giao động từ thấp 4.08 (Cơ quan hành chính có những chương trình thể hiện sự quan tâm thực sự đến khách hàng) đến 4.28 (Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của người dân)

3.3.2.5. Biến số gắn với Hình ảnh tổ chức

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

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

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

3.3.3. Đánh giá độ tin cậy thang đo

Nghiên cứu chính thức được khảo sát với 6 nhân tố được đưa ra để đo lường đó là: (1) Sự tin cậy (REL), (2) Khả năng đáp ứng (RES), (3) Năng lực phục vụ (ASS), (4) Sự đồng cảm (EMP), (5) Yếu tố hữu hình (TAN), (6) Hình ảnh của tổ chức (IMA). Quá trình đánh giá độ tin cậy của thang đo được thực hiện thông qua sử dụng Cronbach's alpha các biến quan sát.

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

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến- tổng	Alpha nếu loại biến
Sự tin cậy, anpha=0.853				
REL1	17.19	5.815	.766	.801
REL2	17.24	6.031	.752	.807
REL3	17.30	6.076	.620	.835
REL4	17.27	5.724	.783	.796
REL5	17.41	5.238	.543	.883
Khả năng đáp ứng, anpha=0.901				
RES1	13.35	3.137	.798	.865
RES2	13.39	3.286	.755	.880

RES3	13.33	3.141	.817	.857
RES4	13.40	3.438	.746	.884
Năng lực phục vụ, anpha=0.898				
ASS1	13.20	3.036	.761	.872
ASS2	13.26	3.098	.804	.857
ASS3	13.22	3.040	.762	.872
ASS4	13.23	3.020	.765	.871
Sự đồng cảm, anpha=0.926				
EMP1	16.87	6.563	.799	.911
EMP2	16.74	6.866	.820	.906
EMP3	16.68	6.883	.808	.908
EMP4	16.85	6.927	.756	.918
EMP5	16.67	6.603	.849	.900
Phương diện hữu hình, anpha=0.870				
TAN1	12.76	3.771	.819	.793
TAN2	12.76	3.657	.789	.807
TAN3	12.53	4.540	.655	.860
TAN4	12.77	4.477	.642	.864
Hình ảnh tổ chức, anpha=0.876				
IME1	8.72	1.704	.722	.860
IME2	8.61	1.555	.788	.801
IME3	8.48	1.733	.778	.812
Sự hài lòng của khách hàng, anpha=0.871				
SAT1	12.64	3.885	.649	.867
SAT2	12.61	3.893	.802	.807
SAT3	12.70	3.836	.726	.834
SAT4	12.66	3.823	.734	.831

Như vậy, mô hình nghiên cứu gồm 7 nhân tố với 29 biến quan sát. Sau khi kiểm định thang đo chính thức được tiến hành, tất cả các biến quan sát đều lớn hơn 0.7. Kết quả các hệ số tương quan của biến tổng và các biến thành phần đều lớn hơn 0.3.

3.3.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA

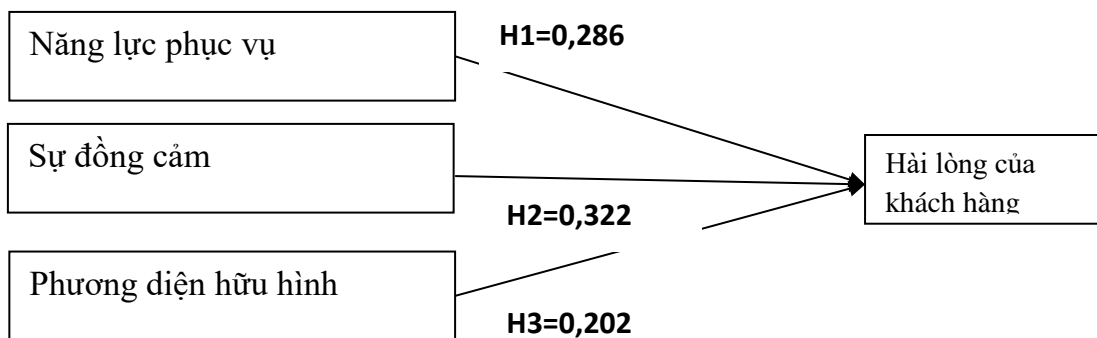
Kết quả phân tích hồi quy về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công theo các yếu tố ảnh hưởng được thể hiện ở Hệ số của mô hình. Các hệ số của mô hình hồi quy có chỉ số phù hợp cao $R = .841$, Sự phù hợp của mô hình lên tới gần 70%.

Hiệu chỉnh mô hình

Theo kết quả hồi quy, Nhân tố 5 và 6 không phù hợp trong mô hình hồi quy, cần phải loại bỏ hai biến số này khỏi mô hình. Kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA với dữ liệu nghiên cứu chính thức, các thành phần của mô hình có sự thay đổi, tức là hình thành nên những nhóm nhân tố mới. Vì vậy, cần hiệu chỉnh mô hình (nhân tố thứ 4, sự tin cậy chỉ có 2 items nên cũng không đáp ứng điều kiện và cần phải loại bỏ).

Kiểm định sự phù hợp của mô hình

Dựa vào bảng ANOVA ta có $F = 72,230$ và $\text{sig} = 0 < 0,05$ nên phương trình hồi quy phù hợp cho cả mẫu và tổng thể. Kết luận mô hình:



Hình 3.1: Mô hình kết quả

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

3.4.1. Những kết quả và điểm mạnh chủ yếu.

Theo đánh giá của Thành ủy Hà Nội (2015), chỉ tiêu về CCHC giai đoạn 2011-2015 cơ bản đã hoàn thành.

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

- Công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật được các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc, bước đầu đi vào nề nếp. Số lượng TTHC được công bố, công khai theo quy định, việc giải quyết TTHC đảm bảo kịp thời, đúng pháp luật.

Cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được triển khai đồng bộ và nền nếp theo hướng công khai, minh bạch, bước đầu đơn giản hóa, rút ngắn thời gian TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp.

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

- Đến năm 2014, Hà Nội đã có các thành phần cơ bản của chính quyền điện tử; triển khai một số phần mềm dùng chung như phần mềm 1 cửa liên thông; triển khai 17 hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu chuyên ngành trọng điểm đúng tiến độ đề ra; triển khai các ứng dụng phục vụ công dân, doanh nghiệp, đã có 100% dịch vụ công trực tuyến được cung cấp ở mức độ 2 trở lên, trong đó 108 dịch vụ công cấp độ 3 – 4 (Đình Nguyên Mạnh, 2016) .100% sở, ngành có hệ thống quản lý tiêu chuẩn ISO.

3.4.2. Những hạn chế chủ yếu và nguyên nhân

3.4.2.1. Hạn chế chủ yếu

** Về cải cách hành chính:*

Dù chỉ số xếp hạng CCHC của Thủ đô hiện đứng thứ ba trong tổng số 63 tỉnh, thành phố của cả nước nhưng vẫn còn không ít doanh nghiệp, tổ chức không hài lòng về thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tới làm liên hệ, giao dịch. Chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI) của Thành phố chưa có sự đột phá, một số chỉ số đánh giá còn thấp, chuyển biến chậm, như: tính minh bạch và tiếp nhận thông tin, chi phí không chính thức, chi phí thời gian để thực hiện các quy định của nhà nước, chi phí gia nhập thị trường, tiếp cận đất đai và sự ổn định trong sử dụng đất. Công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật để cụ thể hóa các quy định của Trung ương có lúc chưa kịp thời. Triển khai thực hiện các quy định của Chính phủ về tổ chức kiến toàn, sắp xếp lại các cơ quan chuyên môn thuộc Thành phố và cấp huyện còn chậm. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động các cơ quan hành chính, nhất là cấp cơ sở chưa được quan tâm đầy đủ. Trang thiết bị hạ tầng và phần mềm ứng dụng CNTT chưa đồng bộ, chưa kết nối và vận hành thống nhất trong toàn Thành phố dẫn tới hiệu quả sử dụng trang thiết bị CNTT có nơi còn hạn chế, lãng phí. Công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC và lợi ích của việc sử

dụng các dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế; các điển hình, gương làm tốt về CCHC ít được tuyên truyền, nhân rộng.

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

Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có nơi, có bộ phận còn yếu; nhất là năng lực phát hiện những vấn đề vướng mắc, tham mưu và đề xuất biện pháp giải quyết. Một số cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, công dân chưa làm hết trách nhiệm, chưa tận tình hướng dẫn để các tổ chức và công dân được giải quyết nguyện vọng theo quy định. Một số cán bộ, công chức, viên chức có thái độ ứng xử trong giao tiếp chưa tạo sự hài lòng, thân thiện với người dân. Cá biệt có nơi, có lúc còn có biểu hiện sách nhiễu, tiêu cực trong thực thi công vụ.

3.4.2.2. Nguyên nhân

Nguyên nhân khách quan hay rào cản thể chế

Một trong những rào cản quan trọng đối với việc nâng cao CLDVHCC gắn liền với hai điểm yếu nghiêm trọng trong xây dựng chính sách ở Việt Nam là: (i) thiếu sự đóng góp của cộng đồng doanh nghiệp, của người dân; và (ii) thiếu sự hợp tác liên bộ trong thiết kế và thực thi chính sách quản lý kinh tế. Thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực còn rườm rà, phức tạp cũng là một rào cản thể chế đối với việc nâng cao CLDVHCC. Số lượng các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông còn ít. Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tuy đã được đầu tư nâng cấp nhưng vẫn chưa đáp ứng được hiện đại hóa nền hành chính. Số lượng dịch vụ công cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 còn hạn chế. Việc công bố, công khai thủ tục hành chính trong thời gian qua còn chậm, còn tình trạng công khai thủ tục hành chính đã hết hiệu lực.

Nguyên nhân chủ quan từ phía nhà cung cấp DVHCC

Vai trò lãnh đạo và năng lực chỉ đạo của một số cấp ủy đảng, chính quyền, còn yếu, thiếu quyết liệt, chưa thực sự coi công tác CCHC là nhiệm vụ trọng tâm và khâu đột phá. Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát của một số cấp ủy, chính quyền, đặc biệt là kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thực hiện chức năng quản lý nhà nước chưa thường xuyên, sâu sát và toàn diện. Nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức về những yêu cầu mới đặt ra đối với công tác CCHC chưa đầy đủ, còn đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, nhất là những việc khó, nổi cộm, bức xúc. Việc xem xét, xử lý trách nhiệm đối với các trường hợp sai phạm còn thiếu kiên quyết.

CHƯƠNG 4: QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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

4.1.1. Bối cảnh phát triển

Xây dựng chính phủ kiến tạo là nhiệm vụ mới hiện nay. Chức năng cốt lõi của Nhà nước là phục vụ chứ không phải cai trị. Theo cách tiếp cận quản lý công, nền hành chính hiện đại không đòi hỏi phải xây dựng một hệ thống quy chế nghiêm ngặt, cứng nhắc mà thay vào đó là những cơ chế mềm dẻo, linh hoạt, thích nghi với những biến đổi của tình hình phát triển kinh tế – xã hội.

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

Ngay từ 2011, Nghị quyết số 30c/NQ-CP về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 đã nêu ra một số nội dung quan trọng về cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, hiện đại hóa hành chính.

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

4.2.1. Định hướng phát triển Thủ đô

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

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

4.2.2.1. Thuận lợi

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

Những thuận lợi trong việc nâng cao chất lượng DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội còn bắt nguồn từ kết quả của đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức. Bên cạnh đó, nhà nước đã thực hiện cải cách tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ cán bộ, công chức, đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức.

4.2.2.2. Thách thức

Các hệ thống công vụ đã và đang đứng trước những yêu cầu cải cách mới khi chính phủ không chỉ phải phản hồi với những thay đổi trong môi trường toàn cầu mà còn phải đáp ứng nhu cầu chủ động, tích cực từ phía công dân. Quá trình toàn cầu hóa ngày càng đặt ra yêu cầu đối với các chính phủ phải đối diện với những vấn đề phức hợp, liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp, nhiều quốc gia, chẳng hạn như tính thiếu ổn định kinh tế, biến đổi khí hậu và nhập cư. Sự tiến bộ của khoa học công nghệ và việc sử dụng rộng rãi internet giúp công dân nâng cao nhận thức, yêu cầu cao hơn, giám sát kỹ lưỡng hơn đối với hệ thống công vụ.

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

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

Quan điểm thứ nhất: Nâng cao nhận thức về chất lượng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Quan điểm thứ hai: Thực hiện quản lý chất lượng đồng bộ trong cung cấp dịch vụ hành chính công. Quan điểm thứ ba: Hệ thống cung cấp DVHCC phải vừa đảm bảo đồng thời và hài hòa nhiều mục tiêu khác nhau.

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

4.3.2.1. Mục tiêu tổng thể

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

4.3.2.2. Mục tiêu cụ thể

Các mục tiêu này liên quan đến cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy hành chính; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; hiện đại hóa hành chính và ứng dụng CNTT.

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

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

4.4.1.1. Giải pháp về nâng cao “Năng lực phục vụ”

(i) Đánh giá trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức để làm cơ sở cho việc tuyển dụng sử dụng, điều động, bổ nhiệm cán bộ, công chức tại các cơ quan quản lý hành chính địa phương. (ii) Đào tạo bồi dưỡng và sử dụng cán bộ công chức phù hợp với yêu cầu thực trạng của địa phương.

4.4.1.2. Giải pháp về “Sự đồng cảm”

Thực chất, sự đồng cảm được biểu hiện ở thái độ phục vụ lịch sự, nhã nhặn và sự quan tâm đến khách hàng. Trong thực tế, đó là xây dựng và phát triển văn hóa tổ chức. Tóm lại, cán bộ, công chức, viên chức có được sự đồng cảm với người dân, có thái độ quan tâm đến yêu cầu của họ chỉ khi mà các cơ quan hành chính nhà nước địa phương xây dựng và phát triển văn hóa công sở nói riêng và VHTC nói chung.

4.4.1.3. Giải pháp về Phương diện hữu hình

Đó là về kiến trúc, cơ sở hạ tầng, về đồng phục, thẻ công chức, về thực hiện hiện đại hoá công sở. Ấn phẩm, bảng hướng dẫn, chỉ dẫn... cần được thiết kế ấn tượng và dễ nhận biết, dễ hiểu... Thành phố Hà Nội cũng cần đẩy nhanh việc cung cấp “Dịch vụ hành chính công - một cửa điện tử”.

4.4.2. Các giải pháp điều kiện từ phía người cung cấp dịch vụ hành chính công

4.4.2.1. Nâng cao năng lực lãnh đạo và quản lý

Năng lực lãnh đạo là yếu tố then chốt dẫn tới yếu tố thành công của một tổ chức. Để yếu tố này tác động tích cực đến tổ chức thì người lãnh đạo phải có một tầm nhìn chiến lược nhằm định hướng đúng đắn, có trí tuệ uyên bác và khả năng truyền đạt tốt để giúp cấp dưới hiểu rõ những công việc cụ thể, thực hiện những phương án đưa ra nhằm giúp các đơn vị trực thuộc hoàn thành chiến lược tổng thể.

4.4.2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ cung ứng các DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn TP. Hà Nội

Bên cạnh những giải pháp về đội ngũ cán bộ công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ gắn với “Năng lực phục vụ”, cũng cần phải đổi mới công tác quản lý cán

bộ, công chức.

4.4.2.3. Xây dựng và hoàn thiện quy trình phục vụ

Xây dựng một quy trình làm việc khoa học có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng DVHCC mà các cơ quan quản lý nhà nước địa phương cung cấp cho người dân.

4.4.3. Phát huy vai trò chủ thể của người dân-đối tượng thụ hưởng dịch vụ hành chính công

Nâng cao nhận thức của người dân về quyền và trách nhiệm tham gia vào hoạt động quản lý CLDVHCC. Mở rộng hoạt động trao đổi thông tin, nhận xét, đánh giá, phê phán, bình luận, đối thoại, đề xuất, kiến nghị về các vấn đề của đời sống xã hội, của cộng đồng, giúp phát huy tiềm năng sáng tạo, tính tích cực, chủ động của con người.

4.5. Một số giải pháp liên quan đến cung ứng các DVHCC trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn TP. Hà Nội

Thực hiện cải cách thể chế hành chính, nâng cao hiệu quả công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Đẩy nhanh cải cách thủ tục hành chính.

4.6. Một số kiến nghị cụ thể

Tiến hành một cách hiệu quả công cuộc cải cách tổ chức bộ máy Nhà nước. Nâng cao hiệu quả của việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

KẾT LUẬN

Trên cơ sở hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVHCC, tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu phản ánh mức độ tác động của các nhân tố đến chất lượng DVHCC của các cơ quan quản lý nhà nước địa phương trên địa bàn TP. Hà Nội. Dựa theo mô hình chất lượng dịch vụ của Parasurama với 5 nhân tố “truyền thống” như sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự thông cảm và phương diện hữu hình, tác giả cũng nghiên cứu bổ sung nhóm nhân tố là hình ảnh của tổ chức cung cấp DVHCC như là biến trung gian. Nói cách khác, hình ảnh của tổ chức được tạo lập từ 5 nhân tố và có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng/ công dân.

Mặc dù có nhiều cố gắng nhưng luận án không tránh khỏi một số hạn chế. Thứ nhất, luận án chỉ tập trung nghiên cứu ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng DVHCC và nhân tố hình ảnh tổ chức cung cấp DVHCC, nhưng không nghiên cứu nhóm nhân tố thuộc về cơ chế, chính sách và môi trường vĩ mô. Thứ hai, mô hình nghiên cứu và do đó, các giải pháp đề xuất chỉ phù hợp với thủ đô Hà Nội trong giả định những chủ trương, chính sách...liên quan đến CCHC được thực hiện đầy đủ. Thứ ba, bảng hỏi được dùng chung cho 2 nhóm đối tượng khảo sát (cá nhân và tổ chức) nên kết quả nghiên cứu chưa cho phép nhận biết sự khác biệt trong đánh giá về CLDVHCC của 2 nhóm này.

Trân trọng cảm ơn.