

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Họ và tên tác giả: Vũ Quỳnh

Khóa: 10

Mã NCS: 62.171

Đề tài: **Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số 62.34.04.10

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

Tên cơ sở đào tạo: Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương

**TÓM TẮT NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN**

**1. Về lý luận**

(1) Luận giải và làm rõ cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh;

(2) Làm rõ nội hàm của quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh: Chủ thể quản lý và đối tượng quản lý; Nội dung và các phương thức quản lý;

(3) Nghiên cứu 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;

**2. Về thực tiễn**

(1) Phân tích và đánh giá thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội. Kết quả cho thấy hạn chế chủ yếu vẫn là về tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức;

(2) Căn cứ vào mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman (1988) và của Gronroos (1984), đánh giá định lượng các thành tố chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội. Kết quả nhấn mạnh các nhân tố (i) Sự đồng cảm, (ii) Năng lực phục vụ; (iii) Các yếu tố hữu hình.

(3) Đưa ra 3 quan điểm cơ bản và 4 mục tiêu cụ thể về nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội

(4) Đề xuất (i) nhóm các giải pháp liên quan đến các thành tố của mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hành chính công (năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương diện hữu hình); (ii) nhóm các giải pháp điều kiện về phía người cung cấp dịch vụ hành chính công (nâng cao năng lực lãnh đạo và quản lý; Xây dựng và hoàn thiện quy trình phục vụ; (iii) nhóm các giải pháp nhằm **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 cũng như khuyến khích họ tham gia vào hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công).

*Hà Nội, ngày 10 tháng 10 năm 2017*

**Xác nhận của giáo viên hướng dẫn**

**Nghiên cứu sinh**