NHẬN DIỆN CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC TIẾP TỤC CẢI THIỆN NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

★ **TS NGUYỄN THỊ HÀ**
Học viện Hành chính Quốc gia

● ***Tóm tắt:*** ***Năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công là kết quả đầu ra trong cung ứng dịch vụ công so với đầu vào là thời gian giải quyết, số lượng, chất lượng cán bộ, công chức tham gia thực hiện. Nỗ lực tiếp tục cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công có ý nghĩa quan trọng đối với quá trình cải cách hành chính, đối với bản thân cán bộ, công chức, viên chức; đối với công dân và doanh nghiệp. Quá trình này cũng bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, từ cả bên ngoài tổ chức lẫn bên trong tổ chức.***

● ***Từ khóa: Năng suất lao động; cung ứng dịch vụ hành chính công; năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công.***

1. Năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công

(1) Khái niệm năng suất lao động

Theo Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD, 2002)[1], năng suất lao động được tính bằng số sản phẩm hàng hóa, dịch vụ cuối cùng được tạo ra cho một đơn vị lao động tham gia vào hoạt động sản xuất. Trong đó, hàng hoá và dịch vụ cuối cùng được tạo ra của nền kinh tế là tổng sản phẩm trong nước; lao động tham gia vào hoạt động sản xuất tạo ra GDP phản ánh thời gian, công sức, kỹ năng của lực lượng lao động và thường được tính bằng số lao động đang làm việc hoặc giờ công lao động.

Theo quan niệm của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) (2001)[2] thì năng suất lao động là tỷ lệ giữa sản lượng đầu ra trên đầu vào, trong đó đầu ra được tính bằng tổng sản phẩm quốc nội hoặc tổng giá trị gia tăng, đầu vào thường được tính bằng giờ công lao động và số lượng người tham gia làm việc.

Năng suất lao động, theo cách quan niệm của Từ điển Bách khoa Việt Nam (1995)[3] là năng lực tạo ra của cải, hay hiệu suất lao động cụ thể trong quá trình sản xuất, đo bằng số sản phẩm, lượng giá trị sử dụng, được tạo ra trong một thời gian, hay đo bằng lượng thời gian lao động hao phí để sản suất ra một đơn vị thành phẩm; là tiêu chí quan trọng nhất thể hiện tính chất và trình độ tiến bộ của một tổ chức, một đơn vị sản xuất, hay một phương thức sản xuất. Theo quan niệm này, năng suất lao động là mối quan hệ giữa số lượng, chất

lượng sản phẩm được sản xuất (đầu ra) và nguyên liệu đầu vào được sử dụng trong quá trình sản xuất. Theo đó, năng suất lao động được quyết định bởi nhiều nhân tố, như trình độ của người lao động, mức độ phát triển khoa học và áp dụng công nghệ, quá trình sản xuất, số lượng và chất lượng nguyên liệu đầu vào và các điều kiện khác như điều kiện tự nhiên - xã hội, điều kiện làm việc...

Năng suất lao động cũng có thể được quan niệm là một chỉ tiêu thuộc hệ thống chỉ tiêu thống kê quốc gia, được tính bằng GDP bình quân trên một lao động đang làm việc trong năm [4].

$$\text{Năng suất lao động} = \frac{\text{Tổng sản phẩm trong nước (GDP)}}{\text{Tổng số người làm việc bình quân}}$$

Trong đó, số người làm việc bình quân được tính là số người có việc làm.

(2) Khái niệm năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Về bản chất, sản phẩm đầu ra của các cơ quan hành chính nhà nước là hàng hoá công; dịch vụ công và văn bản quy phạm pháp luật. Dịch vụ hành chính công là sản phẩm đầu ra của các cơ quan hành chính nhà nước, do cán bộ, công chức của các cơ quan hành chính tổ chức thực hiện và cung cấp cho người dân, tổ chức và cho xã hội. Do đó, năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công chính là một phần sản phẩm đầu ra của các cơ quan hành chính nhà nước.

Chính phủ (2022)[5] quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng như sau: "Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý hoặc dưới hình thức thông báo kết quả thực hiện trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một hoặc một số thủ tục hành chính để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân".

Theo đó, dịch vụ hành chính công bao gồm: (i) Thủ tục hành chính nhà nước (hồ sơ, trình tự các bước thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, thời gian thực hiện do Nhà nước quy định cụ thể trong các văn bản pháp luật); (ii) con người tham gia vào quá trình thực hiện (bao gồm: cán bộ, công chức các cơ quan hành chính nhà nước tiến hành thực hiện và người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện); (iii) cơ sở vật chất trang thiết bị thực hiện và cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; (iv) tổ chức bộ máy thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công.

Như vậy, dịch vụ hành chính công là một loại dịch vụ công đặc thù, rất khác biệt so với các hàng hóa hay các dịch vụ thông thường khác.

Năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công là kết quả đầu ra trong cung ứng dịch vụ công so với đầu vào là thời gian giải quyết, số lượng cán bộ, công chức tham gia thực hiện.

2. Vai trò của cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Song hành suốt gần 40 năm tiến hành *Đổi mới* (1986 - 2024) là tiến trình cải cách hành chính nhà nước với nỗ lực xây dựng nền hành chính phát triển, chuyên nghiệp, hiện đại phục vụ người dân và tổ chức ngày càng tốt hơn. Mỗi giai đoạn đều có mục đích, mục tiêu, nội dung và lộ trình thực hiện cải cách, có các cách thức để đánh giá, đo lường kết quả thực hiện cải cách hành chính như: đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với các cơ quan nhà nước (mà cụ thể là của cán bộ, công chức nhà nước). Với những nỗ lực đó, công cuộc cải cách hành chính đã đạt được những kết quả nhất định, đặc biệt về mặt thể chế, về hoạt động cung ứng dịch vụ công, về thái độ phục vụ

của cán bộ, công chức với người dân; đổi mới quy trình và phương pháp cung ứng dịch vụ hành chính công... Từ thực hiện trực tiếp đến thực hiện trực tuyến, từ "một cửa" đến "một cửa liên thông" và "một cửa liên thông hiện đại"...

Cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công có những vai trò nhất định như sau:

Đối với quá trình cải cách hành chính:

Cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công, trước nhất, trực tiếp phản ánh mức độ hiệu quả trong sử dụng nguồn lực của các cơ quan hành chính.

Cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh; năng lực cạnh tranh quốc gia; Trong bối cảnh hội nhập tại Việt Nam, cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công được coi là mục tiêu chiến lược xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp; hiệu lực và hiệu quả, đồng thời, góp phần vào xây dựng và phát triển quản trị quốc gia.

Quan trọng hơn, cải cách hành chính và cụ thể hơn là thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công chỉ hướng đến phục vụ, làm hài lòng người dân và tổ chức thông qua thái độ hành vi "chào, cười tươi vui vẻ" mà sản phẩm đầu ra hạn chế, quá trình tổ chức thực hiện không khoa học, thời gian giải quyết chậm, chất lượng dịch vụ chưa tốt thì tất yếu vẫn dẫn đến khiếu nại, khiếu kiện. Chính vì vậy, việc nghiên cứu đo lường năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công sẽ là hướng tiếp cận mới và làm tốt sẽ tăng hiệu quả hoạt động thực hiện cải cách hành chính; góp phần khẳng định vai trò của nền hành chính phục vụ; tạo dựng được giá trị, niềm tin của người dân với cơ quan nhà nước; giúp cho việc thực hiện cải cách hành chính đi vào chiều sâu và có tính thực chất hơn.

Đối với công dân và doanh nghiệp:

Mọi nỗ lực của các cơ quan hành chính nhà nước trong việc thực hiện cải cách hành chính nhà nước đều hướng tới phục vụ người dân tốt hơn, vì vậy, việc đo lường năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công sẽ giúp cho các cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân bảo đảm tốt hơn, thiết nghĩ làm tốt có thể đạt được kỳ vọng của người dân khi tham gia thực hiện dịch vụ hành chính công.

Đối với công chức, viên chức:

Cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công cho phép đánh giá được khả năng đạt được mục tiêu của tổ chức và cá nhân. Nó cho phép đánh giá tình trạng thực thi nhiệm vụ của tổ chức hoặc cá nhân trong mỗi giai đoạn, từ đó, có thể thấy được khả năng đạt tới mục tiêu đề ra như thế nào và có các biện pháp cải thiện nhằm đạt được mục tiêu đề ra.

Đo lường năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công cho phép xác định việc cung ứng các dịch vụ hành chính công do bộ phận hoặc công chức nào đảm nhận còn chưa tốt, chưa tận dụng tốt thời gian lao động, đâu là những khâu có vấn đề trong quá trình cung ứng, loại dịch vụ hành chính công nào có năng suất cung ứng chưa cao, từ đó có biện pháp để khắc phục các hạn chế. Thông qua đo lường có thể biết được mức năng suất trung bình của tổ chức, của nhóm, từ đó, có thể dễ dàng xác định các thành viên trong tổ chức hay trong nhóm đang gặp khó khăn trong việc theo kịp những người khác.

Trên cơ sở đó, cơ quan, đơn vị và từng cá nhân cán bộ, công chức có thể lập kế hoạch để cải thiện năng suất của mỗi người và của tổ chức.

Từ trước đến nay, bàn về năng suất lao động người ta thường nghĩ rằng chỉ áp dụng cho lĩnh vực kinh tế, cho các doanh nghiệp dịch vụ để tính toán giữa chi phí bỏ ra với sản phẩm/hàng hoá

sản xuất được, còn về đo lường năng suất lao động trong hoạt động của các cơ quan hành chính chưa được đề cập đến, chưa có một nghiên cứu nào về nội dung này, bởi hoạt động của các cơ quan hành chính với hàm ý phục vụ, phi lợi nhuận vì vậy khó có thể đo lường. Đối với các cơ quan nhà nước, cho đến nay, đã xây dựng bộ tiêu chí đánh giá từ phía đối tượng được thụ hưởng các dịch vụ của Nhà nước như về thái độ phục vụ, chất lượng dịch vụ trong cung ứng dịch vụ công nói chung và dịch vụ hành chính công nói riêng... Tuy nhiên, mới dừng ở đánh giá chung theo các tiêu chí, mà chưa có đo lường.

Từ các phân tích trên, nghiên cứu này chỉ ra rằng cần có một hệ thống các giải pháp đồng bộ để cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công, trong đó, cốt lõi và ưu tiên trong giai đoạn trước mắt là thiết kế được hệ thống chỉ số đo lường loại năng suất này.

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến nỗ lực cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Như phân tích ở phần nội hàm của năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công ở trên, việc cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố, từ bên trong và bên ngoài tổ chức.

(1) Các yếu tố bên ngoài

- Vai trò của chính quyền

Vai trò của chính quyền là một yếu tố quan trọng hàng đầu trong việc cải thiện năng suất lao động nói chung và năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công nói riêng. Vai trò của chính quyền đến cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công thể hiện thông qua các chiều cạnh sau: (i) Công tác quản lý của các cấp chính quyền đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công; (ii) Thủ tục hành chính công; và (v) chính sách hỗ trợ các cơ quan, tổ chức và cán bộ, công chức đổi mới sáng tạo từ phía chính quyền.

- Hệ thống văn bản pháp luật về cung ứng dịch vụ hành chính công

Văn bản pháp luật của Nhà nước nói chung có tác động đến sự tăng trưởng kinh tế của mỗi quốc gia nói chung và tăng năng suất lao động trong các cơ quan hành chính nhà nước nói riêng. Hệ thống văn bản pháp luật nếu được xây dựng và ban hành có chất lượng sẽ tác động tích cực đến mọi lĩnh vực hoạt động của đời sống xã hội, và ngược lại, nếu quá trình xây dựng và ban hành hạn chế sẽ tác động tiêu cực đến sự phát triển của xã hội.

Hệ thống văn bản pháp luật quy định về việc thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công thường quy định đến tổ chức bộ máy thực hiện; hệ thống thủ tục, thành phần hồ sơ hành chính; về quy trình giải quyết thủ tục hành chính, các biện pháp thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công... Nếu hệ thống văn bản này không rõ ràng, sẽ cản trở quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công; cản trở năng suất lao động, kìm hãm sự phát triển của một số ngành, lĩnh vực nhất định, thông qua đó, tác động đến năng suất lao động. Hệ thống văn bản quy định rõ ràng, minh bạch trong quá trình tổ chức và cung ứng dịch vụ hành chính công sẽ tạo thuận lợi trước hết cho chính cán bộ, công chức áp dụng vào quá trình tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công và tiếp đến sẽ tạo thuận lợi cho người dân và tổ chức trong quá trình tham gia thực hiện.

Ngoài ra, ở cấp độ vĩ mô, năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công của cả nền hành chính quốc gia, địa phương, gọi chung là năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công có mối liên hệ mật thiết với tiềm năng và chính sách tại quốc gia, địa phương đó.

- Trình độ dân trí, điều kiện kinh tế xã hội

Hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công là các cơ quan hành chính nhà nước nhưng để hoạt động này có hiệu quả, còn phải cần đến sự tham gia của người dân và doanh nghiệp vào quá trình thực hiện. Đây là những nguyên liệu đầu vào quyết định đến sản phẩm đầu ra không kém phần quan trọng so với thủ tục hành chính, hồ sơ hành chính. Để năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công cao; hoạt động giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính nhanh, chất lượng, hiệu quả, không chỉ cần nỗ lực từ phía các cơ quan hành chính, từ phía cán bộ công chức, mà còn liên quan đến trình độ dân trí, năng lực của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tham gia vào quá trình thực hiện. Chẳng hạn, năng lực công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế, không sử dụng được vào quá trình thực hiện dịch vụ hành chính công trực tuyến sẽ là rào cản ảnh hưởng lớn đến năng suất lao động.

- Số lượng hồ sơ hành chính, giấy tờ hành chính mà người dân, tổ chức có nhu cầu giải quyết

Khác với doanh nghiệp, nhu cầu của người tiêu dùng đối với sản phẩm, hàng hoá mà doanh nghiệp sản xuất ra, doanh nghiệp muốn tăng năng suất thì sản phẩm hàng hoá đó phải đáp ứng được yêu cầu của xã hội và doanh nghiệp phải xem xét nhu cầu xã hội, người tiêu dùng cần loại hàng hoá gì, sản phẩm gì để nhà máy sản xuất, tức liên quan đến số lượng, chất lượng và cơ cấu sản phẩm đầu ra.

Tuy nhiên, cung ứng dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính cung cấp thì khác. Sản phẩm đầu ra của hoạt động này là hồ sơ, giấy tờ hành chính có tính pháp lý. Khi xuất hiện nhu cầu từ phía công dân, doanh nghiệp thì xuất hiện hồ sơ hành chính, giấy tờ hành chính tương ứng để giải quyết. Do đó, hồ sơ là nguyên liệu đầu vào quan trọng để tính năng suất lao động trong hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công và ngược lại, nếu nhu cầu của người dân và tổ chức cần nhiều, thậm chí là yêu cầu cao, số lượng hồ sơ nhiều thì đòi hỏi cơ quan hành chính, cán bộ, công chức nhà nước cần tổ chức giải quyết nhanh, hiệu quả, bảo đảm chất lượng, đúng hạn cho người dân và tổ chức thì mới có cơ sở quan trọng để đo lường năng suất lao động của cơ quan hành chính.

- Điều kiện tự nhiên

Điều kiện tự nhiên là những yếu tố liên quan đến đặc thù về địa lý của địa phương. Theo Báo cáo Năng suất Việt Nam 2016[6], điều kiện tự nhiên còn bao gồm những vấn đề về tài nguyên, thị trường hay khí hậu. Điều kiện tự nhiên thuận lợi sẽ thúc đẩy việc tăng trưởng năng suất lao động ở cấp độ doanh nghiệp một cách nhanh chóng. Bên cạnh đó, điều kiện tự nhiên cũng có những liên quan trực tiếp đến yếu tố về môi trường, môi trường làm việc ảnh hưởng nhiều đến sức khỏe cũng như thói quen làm việc của người lao động, do đó, sẽ trở thành một yếu tố tác động đến năng suất lao động của người lao động (Zhang và Yin, 2019)[7].

Các yếu tố về điều kiện tự nhiên liên quan đến năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công được đánh giá qua các chiều cạnh như: vị trí địa lý của các trung tâm cung ứng dịch vụ hành chính công có thuận lợi cho người dân và tổ chức tham gia thực hiện/ tiếp cận với dịch vụ, với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước không; và điều kiện khí hậu thuận lợi cho hoạt động của các cơ quan, tổ chức.

- Điều kiện xã hội

Điều kiện xã hội thể hiện phong tục tập quán, thói quen làm việc và khả năng phát triển kinh tế của những lao động trong cùng một thành phố hay một đơn vị kinh tế. Điều kiện xã hội có thể hướng tới những thói quen làm việc hay những tính chất địa phương của lao động, cụ thể là đức tính chăm

"VNelD" là ứng dụng trên thiết bị số định danh điện tử Việt Nam _ Ảnh: MH

chỉ, tính kỷ luật trong công việc cũng như tinh thần cầu tiến. Quan trọng hơn, việc kinh tế địa phương phát triển ổn định đi kèm với sự ổn định trong điều kiện xã hội và tăng trưởng năng suất lao động nói chung. Đối với năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công, bởi nếu gọi nguyên liệu đầu vào của năng suất lao động là hồ sơ/ thủ tục hành chính thì điều kiện kinh tế xã hội phát triển có thể làm gia tăng nguyên liệu đầu vào. Sự phát triển kinh tế sẽ bảo đảm sẽ tăng năng suất lao động cho các cơ quan hành chính nhà nước. Đối với các điều kiện về nhân khẩu học, trong bối cảnh kinh tế hiện đại, người lao động cần xây dựng phong cách làm việc cần cù, chịu khó, nâng cao tính kỷ luật trong công việc và hướng tới tư duy cầu tiến để phát triển sự nghiệp sẽ cải thiện được năng suất lao động.

Nghiên cứu này nhìn nhận tác động của điều kiện xã hội đối với cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công qua 04 chiều cạnh, gồm: (1) Điều kiện kinh tế phát triển ổn định; (2) người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước có tính cần cù, chịu khó; (3) người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước có tính kỷ luật trong công việc; và (4) người lao động làm việc tại các cơ quan hành chính nhà nước có tinh thần cầu tiến trong công việc.

- Cơ sở hạ tầng

Hệ thống cơ sở hạ tầng bao gồm hệ thống giao thông, cấp thoát nước, năng lượng, viễn thông, công nghệ thông tin... Do đó, hệ thống cơ sở hạ tầng tác động một cách tổng hợp đến quá trình phát triển kinh tế xã hội nói chung và việc cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công nói riêng. Trong nghiên cứu này, cơ sở hạ tầng được xem xét đối với cải thiện năng suất lao động thể hiện qua các chiều cạnh sau: (1) Cơ sở hạ tầng giao thông; (2) Cơ sở hạ tầng cấp nước; (3) Cơ sở hạ tầng thoát nước; (4) Cơ sở hạ tầng năng lượng; (5) Cơ sở hạ tầng viễn thông; (6) Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; và (7) Cơ

sở hạ tầng xã hội (y tế, giáo dục, công viên cây xanh, dịch vụ công cộng...).

(2) Các yếu tố bên trong

- Cơ cấu tổ chức, bộ máy và chất lượng cán bộ, công chức

Đây vừa là các yếu tố tác động vừa là yếu tố cấu thành năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công. Cơ cấu tổ chức, bộ máy của cơ quan hành chính không có tính tùy biến bởi nó liên quan đến đặc thù của dịch vụ hành chính công và của nền hành chính.

Cơ cấu tổ chức bộ máy của các cơ quan hành chính thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công tác động đến năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công.

Để tăng năng suất lao động hay chí ít bảo đảm sản phẩm đầu ra có chất lượng thì nguyên liệu đầu vào phải được bảo đảm từ con người thực hiện đến cơ sở vật chất và môi trường làm việc.

Chất lượng cán bộ, công chức có liên quan đến chất lượng, thái độ, trình độ của cả nhóm thực hiện các nhiệm vụ trực tiếp lẫn nhóm thực hiện các công việc gián tiếp. Chất lượng cán bộ, công chức các cơ quan hành chính nhà nước là mức độ đáp ứng khả năng làm việc của cán bộ, công chức so với yêu cầu công việc của các cơ quan hành chính nhà nước. Để cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ công, cán bộ, công chức cần có cả trí lực, sinh lực và có thể lực để có thể làm việc trong môi trường lao động với cường độ cao.

Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức của các cơ quan nhà nước tác động đến cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công được xác định ở các khía cạnh:

(1) Cán bộ, công chức có kiến thức chuyên môn đáp ứng tốt yêu cầu của các cơ quan nhà nước;

(2) Cán bộ, công chức có kỹ năng đáp ứng tốt yêu cầu thực tế công việc;

(3) Cán bộ, công chức có tính kỷ luật đáp ứng yêu cầu của tổ chức;

(4) Cán bộ, công chức có tinh thần sáng tạo (cải tiến liên tục trong công việc) đáp ứng yêu cầu của các cơ quan;

(5) Cán bộ, công chức có ý thức cao về việc cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công;

(6) Chất lượng của cán bộ, công chức (bao gồm chuyên môn, kỹ năng, tính kỷ luật và tinh thần cầu tiến,...) được cải thiện hàng năm.

- Thu nhập của cán bộ, công chức

Tiền lương ảnh hưởng trực tiếp đến mức sống của người lao động; do đó, vừa là nhân tố tác động vừa là nhân tố cấu thành năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công. Tiền lương, phúc lợi xã hội (có thể được thể hiện ở dạng là tiền, vật chất, hoặc ưu đãi, ...), sự hỗ trợ kịp thời của các cơ quan hành chính nhà nước đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính nói riêng, đối với công chức hành chính nói chung là một trong những công cụ kinh tế quan trọng nhất trong quản lý lao động; được sử dụng như một công cụ để khuyến khích và bảo đảm an sinh cho người lao động, nhờ đó, kích thích thái độ quan tâm đến lao động, góp phần tạo động lực cho người lao động và nâng cao năng suất lao động.

- Ứng dụng công nghệ

Để tăng năng suất lao động các cơ quan, tổ chức và cụ thể hơn cán bộ, công chức cần có khả năng ứng dụng công nghệ thông tin và cần có tư duy đổi mới sáng tạo trong cách nghĩ, cách làm, đổi mới quy trình, phương pháp thực hiện mới để tổ chức và giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính công. Nếu trình độ ứng dụng công nghệ của cán bộ, công chức và của người dân, doanh nghiệp tham gia vào quá trình cung ứng dịch vụ hành chính

công hạn chế thì năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công sẽ thấp.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc và môi trường làm việc

Nâng cao năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công đòi hỏi cơ sở vật chất, máy móc, trang thiết bị làm việc, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, đặc biệt là trong bối cảnh hiện nay.

Môi trường làm việc tốt, thực sự văn hoá, đoàn kết, yêu thương, tôn trọng sẽ giúp họ có động lực làm việc tốt hơn. Đây vừa là yếu tố góp phần tạo ra năng suất lao động, vừa là yếu tố cấu thành năng suất lao động.

Sự sắp xếp lại, tổ chức lại cách thức cung ứng dịch vụ hành chính công đòi hỏi các cơ quan hành chính nhà nước cũng như người dân và doanh nghiệp tham gia vào thực hiện dịch vụ hành chính công thay đổi tư duy, thay đổi phương pháp, cách thức làm việc; đòi hỏi cán bộ, công chức có tính chuyên nghiệp hơn, bảo đảm năng lực vận hành, tổ chức giải quyết công việc; và nhờ đó, góp phần cải thiện năng suất lao động của hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công ❖

(1) Paul Schreyer (2002), *The OECD Productivity Manual: A Guide to the Measurement of Industry - Level and Aggregate Productivity*, tr.38, 39.

(2) ILO & Office (2001), "*Key Indicators of the Labour Market*" (Vol.4) (2001), Psychology Press.

(3) *Từ điển Bách khoa Việt Na*m (1995), Nxb. Từ điển Bách khoa Việt Nam, Hà Nội, *Tập 3*, tr.45.

(4) Tổng cục Thống kê (2023), *Năng suất lao động của Việt Nam giai đoạn 2011- 2020: Thực trạng và giải pháp*, tr.9; https://www.gso.gov.vn/wpcontent/uploads/2023/02, truy cập ngày 21/3/2024.

(5) Chính phủ (2022), *Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/06/2022 quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng*, Khoản 4, Điều 3.

(6) Tổng cục Thống kê (2016), *Báo cáo năng suất lao động Việt Nam*, Hà Nội, tr.8.

(7) Ma, Y., Zhang, Q., & Yin, H. (2019), "*Environmental Management and Labor Productivity: The Moderating Role of Quality Management"*, Journal of Environmental Management, 255 (November 2019), 109795. https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2019.109795, truy cập ngày 21/3/2024.

Tài liệu tham khảo:

(1) Lê Chi Mai (2003), *Cải cách dịch vụ công ở Việt Nam*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội.

(2) Chính phủ (2020), *Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.*

(3) Thủ tướng Chính phủ (2010), *Quyết định số 43/2010/QĐ-TTg ngày 02/6/2010 ban hành Hệ thống chỉ tiêu thống kê quốc gia*.

(4) Chính phủ (2026), *Nghị định số 97/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 quy định nội dung chỉ tiêu thống kê thuộc hệ thống chỉ tiêu thống kê quốc gia*.

(6) Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Chương trình phát triển Liên hợp quốc (2019), *Năng suất và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp Việt Nam*, Hà Nội.