

QUAN NIỆM VỀ CÁCH ĐO LƯỜNG NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

★ PGS, TS LÊ CHI MAI

Nguyên Giảng viên cao cấp, Học viện Hành chính quốc gia

● **Tóm tắt:** Năng suất lao động được sử dụng phổ biến để đo lường hiệu suất sản xuất - kinh doanh của người lao động tính trên một đơn vị thời gian. Trong cung ứng dịch vụ hành chính công, việc đo lường năng suất lao động hầu như chưa được đề cập đến do những đặc thù của lĩnh vực này. Bài viết trình bày quan niệm về nội hàm năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công, cách đo lường nhằm đánh giá hiệu suất hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và công chức có thẩm quyền trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho các tổ chức và người dân.

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

1. Khái quát về năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Năng suất là một thước đo hiệu quả kinh tế, so sánh lượng hàng hóa và dịch vụ được sản xuất (đầu ra) với lượng đầu vào được sử dụng để sản xuất hàng hóa và dịch vụ đó (chẳng hạn như lao động, vốn hoặc bất kỳ nguồn lực nào khác) theo thời gian. Có các loại hình năng suất khác nhau như năng suất vốn, năng suất lao động, năng suất nhân tố tổng hợp, năng suất vật chất⁽¹⁾.

Năng suất lao động là phạm trù kinh tế nói lên hiệu quả sản xuất của người lao động trong quá trình sản xuất sản phẩm. Thực chất, nó là giá trị đầu ra do người lao động tạo ra trong một khoảng thời gian nhất định hoặc số thời gian cần thiết để sản xuất ra một đơn vị đầu ra. Năng suất lao động phản ánh năng lực tạo ra của cái,

hiệu suất lao động cụ thể trong quá trình sản xuất, được đo bằng số sản phẩm hay lượng giá trị tạo ra trong một đơn vị thời gian hoặc lượng thời gian lao động sử dụng để sản xuất ra một đơn vị sản phẩm⁽²⁾. Khái niệm năng suất lao động phản ánh lợi nhuận, tính hiệu quả và giá trị chất lượng, là chỉ tiêu tổng hợp đánh giá hiệu quả kinh tế, xã hội được lượng hóa bằng mức gia tăng giá trị của tất cả nguồn lực. Năng suất lao động trong một doanh nghiệp là năng lực sản xuất của người lao động trong doanh nghiệp, được tính bằng số lượng sản phẩm được người lao động sản xuất ra trong một đơn vị thời gian. Năng suất lao động của một quốc gia là số lượng sản phẩm (GDP) được tạo ra trên một đơn vị người lao động làm việc (hoặc trên mỗi giờ lao động).

Dịch vụ hành chính công là một loại hình dịch vụ công do các cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền cung ứng (hoặc ủy quyền cho tổ chức ngoài cơ quan hành chính nhà nước cung ứng) dựa trên thẩm quyền hành chính pháp lý nhằm bảo đảm thực hiện quyền, lợi ích hợp pháp và các nghĩa vụ pháp lý của các tổ chức và người dân. Nói cách khác, đây là một loại hình 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 có thể hiểu là mức độ hiệu quả trong cung ứng các dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của công chức có thẩm quyền tính theo giờ làm việc nhằm đáp ứng các quyền, lợi ích hợp pháp và nghĩa vụ pháp lý của các tổ chức và người dân. Do vậy, năng suất lao động của cơ quan, tổ chức cung ứng dịch vụ là số lượng hay giá trị dịch vụ được tạo ra tính trên mỗi người lao động hoặc giờ lao động.

Năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công có những đặc thù như sau:

Thứ nhất, năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công thể hiện mức độ hiệu quả mà cơ quan hành chính nhà nước hay công chức có thẩm quyền đạt được trong quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công cho các tổ chức và người dân; từ đó, thể hiện mức độ hiệu quả của nền hành chính công quyền trong phục vụ các tổ chức và người dân.

Thứ hai, năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công chịu tác động của nhiều nhân tố, trước hết là các quy định, quy tắc có tính bắt buộc của hoạt động công vụ. Điều này xuất phát từ tính chất phức tạp của nền công vụ, các quy định pháp luật và các mối quan hệ thứ bậc, quan hệ công việc giữa các bộ phận liên quan cũng như quan hệ với khách hàng là các tổ chức và người dân.

Thứ ba, khác với các đơn vị sản xuất - kinh doanh, năng suất tại cơ quan hành chính nhà nước chỉ có thể tính theo giờ lao động. Bên cạnh đó, các thành tố khác như vốn, nguồn lực vật chất, cơ sở hạ tầng cũng là những đầu vào, song chúng khó có thể sử dụng như biến số chính, bởi vì khác với các doanh nghiệp sản xuất, các nguồn lực này không lớn, vì chúng thường được xem như các nhân tố tác động đến kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công. Như vậy, chỉ có thể tính năng suất lao động đối với cơ quan hành chính công có chức năng cung ứng dịch vụ hành chính công. Đầu vào để tính năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công đo bằng giờ lao động của các công chức tham gia vào cung ứng dịch vụ hành chính công.

Thứ tư, đầu ra của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công là các giấy tờ có giá trị pháp lý do cơ quan hành chính nhà nước cấp cho các tổ chức, người dân để xác nhận vị trí pháp lý của họ, hoặc là giấy tờ pháp lý chứng nhận quyền, lợi ích của tổ chức, người dân để thực hiện các hoạt động kinh tế, xã hội nhất định.

Thứ năm, việc chuyển sang cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến tạo ra sự thay đổi đáng kể quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công. Công nghệ thông tin sẽ giúp cho quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được số hóa và giải quyết nhanh hơn nhiều so với cung ứng dịch vụ hành chính công trực tiếp.

2. Ý nghĩa của việc đo lường năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Thứ nhất, xây dựng nền hành chính phục vụ đòi hỏi cơ quan hành chính nhà nước phải quan tâm đến việc phục vụ người dân và tổ chức được tốt hơn, trong đó, cung ứng dịch vụ hành chính công là một nội dung quan trọng thể hiện mối quan hệ giữa Nhà nước với tổ chức và người dân. Nhà nước đã quan tâm cải cách thủ

tục hành chính như một mắt xích quan trọng trong cải cách cung ứng dịch vụ hành chính công, xây dựng cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong cung ứng dịch vụ hành chính công, bảo đảm tổ chức bộ máy, nhân sự, nguồn lực tài chính và cơ sở vật chất để cung ứng dịch vụ hành chính công. Việc phát triển dịch vụ công trực tuyến đã có những bước tiến đáng kể. Những nỗ lực nói trên đã bảo đảm cung ứng dịch vụ hành chính công đầy đủ, rộng khắp, phục vụ nhanh chóng và thuận tiện hơn. Tuy nhiên, vẫn rất cần đánh giá tính năng suất của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, để thấy được mức độ sử dụng thời gian có hiệu quả của tổ chức nhà nước và công chức trong cung ứng dịch vụ hành chính công.

Thứ hai, đo lường năng suất lao động cho phép đánh giá khả năng đạt được mục tiêu của tổ chức. Nó cho phép đánh giá tình trạng thực thi nhiệm vụ của tổ chức 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 cần thiết để bảo đảm đạt được mục tiêu đề ra.

Thứ ba, việc đo lường năng suất lao động cho phép nhận thức rõ ràng về hiệu quả hoạt động của tổ chức và mỗi cá nhân. 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 tổ chức hay nhóm đang gặp khó khăn trong việc theo kịp những người khác. Trên cơ sở đó, có thể lập kế hoạch để cải thiện năng suất của mỗi người và của tổ chức.

Thứ tư, 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 này.

Thứ năm, trong điều kiện đẩy mạnh chuyển đổi số và xây dựng chính phủ số; cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến, việc đo lường năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến sẽ góp phần chỉ ra những ưu điểm, những vướng mắc cần được giải quyết để thúc đẩy quá trình chuyển đổi từ phương thức truyền thống sang phương thức mới này.

3. Các phương pháp đo lường năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Có một số phương pháp đo lường năng suất lao động. Theo Ryan Stoltz, việc áp dụng các cách khác nhau để đo lường năng suất tùy thuộc vào tính chất công việc⁽³⁾. Chẳng hạn, việc đo lường năng suất đối với công việc sản xuất sản phẩm hàng loạt, khi đó có thể đo bằng số lượng hay giá trị sản phẩm đầu ra cho mỗi nhân công theo thời gian. Việc đo lường năng suất đối với công việc đòi hỏi kiến thức thì bên cạnh thước đo số lượng, cũng phải đánh giá năng suất dựa trên chất lượng. Theo đó, có những phương pháp đo lường năng suất như: (1) phương pháp định lượng; (2) phương pháp mục tiêu; (3) phương pháp theo dõi công việc; (4) phương pháp đo lường bằng lợi nhuận. Fellow App⁽⁴⁾ quan niệm là năng suất được đo bằng cách: (1) Theo dõi thời gian; (2) Tính toán sản lượng năng suất đơn giản; (3) Đo lường hiệu quả; (4) Phản hồi 360 độ. Như vậy, đo lường năng suất lao động không chỉ đơn thuần sử dụng phương pháp định lượng mà tùy theo tính chất công việc, có thể đo lường năng suất lao động cả bằng phương pháp định tính.

Với đặc thù của dịch vụ hành chính công, việc đo lường năng suất lao động nên áp dụng phương pháp đo lường định lượng kết hợp với định tính. Cụ thể như sau:

(1) Đo lường định lượng năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công:

Như trên đã nêu, năng suất lao động được đo lường bằng cách so sánh đầu vào của dịch vụ hành chính công với đầu ra của dịch vụ theo thời gian. Đầu vào trong cung ứng dịch vụ hành chính công là số giờ lao động mà công chức đã bỏ ra để thực hiện dịch vụ hành chính công. Nếu nhìn một cách tổng thể, số giờ lao động để tạo ra dịch vụ hành chính công là quãng thời gian từ khi công chức tiếp nhận hồ sơ cho đến khi giấy tờ pháp lý được hoàn tất để trao trả cho tổ chức và người dân. Tuy nhiên, có thể thấy, trong khoảng thời gian này, không phải lúc nào hồ sơ đó cũng đang được xử lý, vì còn những thời gian chờ xử lý, chuyển tiếp giữa các cá nhân, phòng ban, đơn vị hay tổ chức có thẩm quyền giải quyết hồ sơ đó. Hơn nữa, thời gian này sẽ không chỉ liên quan đến một cá nhân mà hồ sơ thường được giải quyết bởi một số cá nhân thuộc các bộ phận khác nhau trong tổ chức, hoặc ở các tổ chức khác nhau đối với hồ sơ liên thông. Vì vậy, việc xác định giờ lao động để tiếp nhận và xử lý mỗi hồ sơ không hề dễ dàng trong điều kiện hiện nay. Hơn nữa, việc xác định số giờ của toàn bộ thời gian xử lý mỗi hồ sơ sẽ gặp phải vướng mắc, vì có những trường hợp cụ thể, do nhiều lý do khách quan và chủ quan, có những hồ sơ phải xử lý quá lâu (chẳng hạn có hồ sơ phải xử lý trong nhiều tháng). Do đó, khó có thể đo lường năng suất lao động bằng thời gian xử lý mỗi hồ sơ riêng lẻ.

Cũng cần lưu ý, hiện nay thủ tục hành chính đối với mỗi loại dịch vụ hành chính công đều quy định thời gian để thực hiện thủ tục đó. Tuy nhiên, thời gian quy định này không thể thay thế việc đo lường năng suất lao động, bởi trong cùng khoảng thời gian quy định đó, năng suất lao động để thực hiện dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính nhà nước có cùng chức năng cung cấp

dịch vụ hành chính công này có thể khác nhau (phụ thuộc vào số người tham gia hoặc số giờ lao động thực tế để thực hiện dịch vụ hành chính công tại mỗi cơ quan). Vậy số giờ lao động ở đây được tính như thế nào?

Có thể tính giờ lao động để thực hiện mỗi loại hồ sơ bằng tổng số giờ lao động của công chức ở các bộ phận tham gia thực hiện dịch vụ hành chính công đó theo ngày, tuần hay tháng. Nhưng sẽ dễ dàng hơn khi số giờ lao động được tính theo từng đơn vị/ bộ phận/ công đoạn tham gia vào quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, như: tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; xử lý hồ sơ tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền mỗi cấp. Số giờ lao động tại mỗi đơn vị này cũng được tính theo từng loại dịch vụ hành chính công: đăng ký kinh doanh, cấp phép xây dựng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất,... Như vậy, tại bộ phận Một cửa, có thể tính năng suất lao động dựa vào số người tiếp nhận hồ sơ theo từng nhóm hồ sơ và số giờ lao động hàng ngày tại trụ sở. Tại các phòng chuyên môn xử lý hồ sơ tại cấp tỉnh, huyện, hay Ủy ban nhân dân cấp xã, số giờ lao động là thời gian công chức xử lý hồ sơ tính theo ngày, tuần hoặc tháng.

Đầu ra để tính năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công có biểu hiện đơn giản là các giấy tờ pháp lý được cấp cho các tổ chức và người dân. Các giấy tờ này không thể quy về giá trị bằng tiền, vì xét về phương diện hình thức, nó chỉ là giấy tờ, giá trị của nó sẽ được tạo ra trong quá trình giao dịch kinh tế, xã hội của mỗi tổ chức và người dân, thậm chí có thể tạo ra giá trị lớn, song không thể đo lường được. Như vậy, theo phương pháp định lượng, năng suất lao động trong cung ứng từng loại dịch vụ hành chính công sẽ là:

- Đối với bộ phận Một cửa, năng suất lao động được đo theo công thức sau:

**Số lượng hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả
mỗi ngày/ tuần / tháng**

**Số giờ làm việc thực tế để tiếp nhận và trả hồ sơ
mỗi ngày/ tuần / tháng**

- Đối với bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ:
năng suất lao động được đo theo công thức sau:

**Số lượng hồ sơ được giải quyết
mỗi ngày/ tuần / tháng**

**Số giờ làm việc thực tế để giải quyết hồ sơ
mỗi ngày/ tuần / tháng**

Tuy nhiên, số giờ làm việc thực tế để giải quyết hồ sơ tại bộ phận chuyên môn hiện khó xác định được rõ ràng, bởi công chức chuyên môn xử lý hồ sơ không chỉ thực hiện dịch vụ hành chính công mà còn phải làm công việc quản lý nhà nước thuộc chức năng của cơ quan hành chính nhà nước nơi công chức làm việc.

- Đối với mỗi loại hình dịch vụ hành chính công tại mỗi cấp chính quyền, năng suất lao động được đo bằng:

**Số lượng hồ sơ được trả kết quả
mỗi ngày/ tuần / tháng**

**Số giờ làm việc thực tế để tiếp nhận hồ sơ, giải quyết
và trả kết quả mỗi ngày/ tuần / tháng**

Số giờ làm việc ở đây được tính bằng số giờ làm việc của công chức tiếp nhận, trả kết quả (là thời gian cần thiết để nhận và trả kết quả với số lượng hồ sơ tương đương từ số trong công thức trên) và số giờ làm việc của các công chức tham gia giải quyết hồ sơ tính theo ngày/ tuần/ tháng.

Việc đo lường định lượng năng suất lao động hiện nay có thể thực hiện được tại các bộ phận Một cửa. Đo lường năng suất lao động tại các bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ cũng như đối với mỗi loại hình dịch vụ hành chính công tại một cấp chính quyền sẽ khó khăn hơn, đòi hỏi phải có

phương tiện hay cách tính toán thời gian để thực hiện dịch vụ hành chính công phù hợp.

(2) Phương pháp định tính:

Nếu chỉ sử dụng phương pháp định lượng như trên, chưa thể thấy hết được đặc thù của dịch vụ hành chính công, cũng như chưa thể hiện hết tính chất của loại hình dịch vụ này. Vì vậy, năng suất lao động định lượng nói trên chỉ thể hiện đầy đủ ý nghĩa nếu đi kèm với các thước đo định tính. Các thước đo định tính cần sử dụng khi đánh giá năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công là chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của khách hàng.

Chất lượng dịch vụ hành chính công là tổng thể các tính năng và đặc điểm mà một dịch vụ hành chính công đem lại phù hợp với những quy định pháp lý mà Nhà nước đề ra, đáp ứng sự mong đợi của các tổ chức, doanh nghiệp, người dân ở mức cao và hợp lý nhất.

Việc đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công có thể thông qua các tiêu chí như⁽⁵⁾:

Thứ nhất, dịch vụ hành chính công bảo đảm đúng quy định pháp luật về các tiêu chuẩn đối với dịch vụ đó, bảo đảm tính chính xác, đầy đủ các thông tin cần thiết.

Thứ hai, dịch vụ hành chính công được cung ứng theo đúng quy trình, thủ tục quy định.

Thứ ba, mức độ bảo đảm về thời gian cung ứng dịch vụ.

Thứ tư, mức độ hợp lý về phí, lệ phí dịch vụ hành chính công mà tổ chức và người dân phải trả.

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công được cơ quan hành chính nhà nước xác định trên cơ sở so sánh với các tiêu chí chất lượng đã được quy định tại các văn bản của Nhà nước, của chính quyền địa phương⁽⁶⁾.

Mức độ hài lòng của tổ chức, người dân đối với dịch vụ hành chính công: thể hiện ở mức độ hài lòng của tổ chức, người dân trong quá trình

thụ hưởng dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước cung ứng, đó là trạng thái cảm xúc của họ về giá trị của dịch vụ hành chính công trên cơ sở đánh giá mà khách hàng đưa ra thông qua sự trải nghiệm, cảm nhận được so với mong đợi của khách hàng khi thụ hưởng dịch vụ hành chính công.

Mức độ hài lòng của tổ chức, người dân về dịch vụ hành chính công có thể được đo lường bằng chỉ số SIPAS được ban hành theo Quyết định số 2640/2017/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020”, bao gồm 5 tiêu chí cơ bản với 22 tiêu chí thành phần⁽⁷⁾. Các tiêu chí cơ bản là:

- (i) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước;
- (ii) Thủ tục hành chính;
- (iii) Công chức trực tiếp giải quyết công việc;
- (iv) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công;
- (v) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Việc đánh giá sự hài lòng của các tổ chức, người dân được thực hiện thông qua khảo sát dưới các hình thức: phát phiếu điều tra, phỏng vấn trực tiếp, khảo sát qua điện thoại, Internet, hoặc căn cứ vào ý kiến góp ý của khách hàng tại thùng đựng thư góp ý và máy bấm nút thể hiện mức độ hài lòng tại trụ sở cơ quan hành chính nhà nước.

Khi tính năng suất lao động theo từng bộ phận, chất lượng và sự hài lòng trong cung ứng dịch vụ hành chính công sẽ có sự khác biệt nhất định khi sử dụng để đo lường năng suất lao động tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, so với bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ đó. Do đó, các tiêu chí nói trên cần được cụ thể hóa cho từng bộ phận. Đồng thời, năng suất lao động đối với các dịch

vụ hành chính công được cung ứng trực tuyến cũng cần được xác định riêng, tách biệt với phương thức cung ứng dịch vụ hành chính công truyền thống.

Như vậy, việc đo lường năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công sẽ bao gồm thước đo định lượng thể hiện số lượng hồ sơ được giải quyết, gắn với mức

độ chất lượng dịch vụ hành chính công và mức độ hài lòng của tổ chức, người dân về dịch vụ hành chính công. Nếu chỉ sử dụng thước đo định lượng, việc đánh giá năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công mới chỉ phản ánh được một phần ý nghĩa của năng suất. Việc đo lường cả theo tiêu chí định tính giúp đánh giá được một cách đầy đủ, toàn diện về năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công. Nói cách khác, năng suất lao động của cơ quan hành chính nhà nước hay công chức trong cung ứng dịch vụ hành chính công sẽ là số lượng hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tính theo giờ lao động của tổ chức hoặc cá nhân công chức, với điều kiện giấy tờ pháp lý được cơ quan hành chính nhà nước cấp phải bảo đảm tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ hành chính công theo quy định và đáp ứng sự hài lòng của tổ chức và người dân.

Bên cạnh đó, việc đo lường năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công sẽ cho những kết quả khác biệt trong những điều kiện làm việc khác nhau. Nói cách khác, cần tính đến một số nhân tố tác động đến năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công. Việc nhìn nhận đầy đủ các nhân tố tác động đến cung ứng dịch vụ hành chính công sẽ góp phần giúp xác định rõ và sâu hơn các giải pháp nhằm nâng cao năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công.

Bên cạnh các nhân tố chủ yếu như tiền lương và đãi ngộ, năng lực công chức, công nghệ, cơ sở vật chất..., cũng cần lưu ý thêm một số nhân tố sau:

- (i) Khả năng quản lý của người đứng đầu;
- (ii) Môi trường làm việc;
- (iii) Quan hệ giữa các cơ quan và cá nhân tham

gia vào việc cung ứng cùng một dịch vụ hành chính công;

- (iv) Sự phức tạp của hồ sơ cần giải quyết;
- (v) Sự có sẵn các dữ liệu cần thiết để xử lý hồ sơ (kho lưu giữ dữ liệu dùng chung của quốc gia, các bộ ngành, địa phương);
- (vi) Thái độ và nhận thức của khách hàng về dịch vụ hành chính công;
- (vii) Mức độ dễ dàng trong sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến;
- (viii) Kỹ năng mềm của công chức, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp, phân tích và hợp tác.

Năng suất lao động sẽ thay đổi theo chiều hướng tích cực hoặc tiêu cực khi chịu tác động của các nhân tố. Vì vậy, đo lường năng suất lao động cần xét đến các nhân tố này để đánh giá chính xác nguyên nhân của việc tăng hay giảm năng suất lao động tại mỗi đơn vị hoặc cá nhân ❖

(1) Will Kenton: *Giải thích năng suất là gì và cách đo lường*, <https://www.investopedia.com/terms/p/productivity.asp>, truy cập ngày 01/8/2023.

(2) Tổng cục Thống kê: *Năng suất lao động của Việt Nam 2011 - 2020: Thực trạng và giải pháp*, Hà Nội, 2023.

(3) Ryan Stoltz: *"How to Measure Employee Productivity?"*, <https://www-workhuman-com.translate.goog>; truy cập ngày 01/8/2023.

(4) Fellow App: *"4 Types of Productivity Measures (and How to Use Them)"*, 2022, <https://fellow.app/blog/>; truy cập ngày 01/8/2023.

(5) Nguyễn Minh Phương (Chủ nhiệm): *Dự án: Điều tra thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của Ủy ban nhân dân cấp xã đảm bảo sự hài lòng của người dân*, Bộ Nội vụ, 2019.

(6) Nguyễn Thị Thu Hằng (Chủ nhiệm): *Đề tài: Nghiên cứu, xây dựng bộ tiêu chuẩn chất lượng của mô hình Một cửa, một cửa liên thông ở chính quyền địa phương*, Bộ Nội vụ, 2020.

(7) Bộ Nội vụ: *Quyết định số 2640/2017/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020"*.