

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC Ở VIỆT NAM

■ TS. NGUYỄN MẠNH CƯỜNG*

Tóm tắt: Trong xu thế cải cách, đổi mới khoa học, công nghệ, chuyển đổi số hiện nay, đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công có ý nghĩa quan trọng. Việc nghiên cứu dịch vụ công, tổ chức cung ứng dịch vụ công cũng như quản lý cung ứng dịch vụ công nói chung, dịch vụ hành chính công nói riêng luôn nhận được nhiều sự quan tâm của các nhà khoa học, nhà quản lý và cộng đồng xã hội. Nội dung này cần được nghiên cứu, phân tích để có giải pháp cụ thể nâng cao chất lượng tổ chức và hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước ở Việt Nam.

Từ khóa: Dịch vụ hành chính công; đánh giá; đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

Nhận bài: 07/11/2024

Hoàn thành biên tập: 25/11/2024

Duyệt đăng: 02/12/2024

IMPROVING THE QUALITY OF ORGANIZATION AND PROVISION OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES BY STATE ADMINISTRATIVE AGENCIES IN VIETNAM

Abstract: In the current trend of reform, innovation in science, technology, and digital transformation, evaluating the provision of public administrative services is of great significance. Research on public services, organization of public service provision as well as management of public service provision in general, and public administrative services in particular, always receives much attention from scientists, managers, and the social community. This content needs to be studied and analyzed to find specific solutions to improve the quality of organization and provision of public administrative services by state administrative agencies in Vietnam.

Keywords: Public administrative services; evaluation; evaluation of public administrative service provision.

Article received: 07/11/2024

Editing completed: 25/11/2024

Approved for publication: 02/12/2024

Đặt vấn đề

Nghiên cứu về hành chính công ở nhiều quốc gia trên thế giới, các nhà khoa học hành chính cho rằng, dịch vụ công hoặc dịch vụ hành chính công luôn gắn với vai trò của Nhà nước - là chủ thể quan trọng trong quá trình cung ứng tới người dân, cộng đồng xã hội, là những đối tượng thụ hưởng các nhu cầu chung, thiết yếu đối với các dịch vụ này. Các nhà nghiên cứu hành chính cũng cho rằng, dù thế nào, đối tượng cung ứng duy nhất của các dịch vụ hành chính công

là người dân, tổ chức, doanh nghiệp, là trọng tâm và mục tiêu hướng tới trong các mô hình quản lý công mới và quản trị công mới của nhiều quốc gia có nền hành chính phát triển. Ở Việt Nam, điều này cũng được khẳng định, là một trong những quan điểm quan trọng của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 được ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ: “Cải cách hành chính phải xuất phát từ lợi ích của người dân, doanh nghiệp; lấy người dân, doanh

* Bộ Nội vụ

ngiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp”. Do vậy, nghiên cứu về đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công có ý nghĩa thiết thực trong giai đoạn hiện nay.

1. Tiếp cận về tổ chức và cung ứng dịch vụ hành chính công

Không có nhiều nghiên cứu trên thế giới về sự tách bạch giữa dịch vụ công và dịch vụ hành chính công. Tuy nhiên, các nghiên cứu về tổ chức quản lý và cung ứng dịch vụ công thường gắn liền với những cải cách, đổi mới và nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh đổi mới và bước chuyển đổi của nền hành chính. Thực tiễn cho thấy, trong một vài thập kỷ trở lại gần đây, các nước trên thế giới đều có những nỗ lực cải cách để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công¹. George A. Boyne² đưa ra 05 cách tiếp cận được nhìn nhận để cải thiện chất lượng dịch vụ công. Đó là: (i) nguồn lực; (ii) những quy định hành chính; (iii) cấu trúc thị trường; (iv) tổ chức và (v) cách thức quản lý. Dịch vụ công cũng được nhìn nhận có mối quan hệ mật thiết với 03 chức năng cơ bản là: cung cấp (provision); sản xuất (production) và chuyển giao (delivery)³.

Các nghiên cứu cũng đã chỉ ra sự đa dạng trong tiếp cận của các nước trên thế giới về việc áp dụng thực hiện các mô hình quản lý và tổ chức cung ứng

dịch vụ công. Có thể kể đến một số mô hình như: Khảo sát định lượng cung cấp dịch vụ (Quantitative Service Delivery Survey - QSDS); Khảo sát theo dõi chi tiêu công (Public Expenditure Tracking Survey - PETS); Khảo sát cung cấp dịch vụ chi tiêu (Expenditure Service Delivery Survey - ESDS); Mô hình khoán; Mô hình đấu thầu cạnh tranh (Competitive Tendering Model - CTM); Mô hình liên doanh hợp tác (Collaborative Venture Model - CVM)⁴. Có thể thấy, các khía cạnh chủ yếu của các mô hình này liên quan tới việc quản lý các vấn đề tài chính của Chính phủ và các tổ chức khu vực công.

Mô hình một cửa cũng được đề cập và bàn luận từ lý luận cho tới tổ chức thực hiện trong thực tiễn tại một số quốc gia có nền hành chính phát triển. Vấn đề đặt ra, thiết kế cơ cấu tổ chức, bộ máy của cơ chế một cửa như thế nào sẽ hiệu quả, giúp đem lại những dịch vụ công tốt nhất cho người dân⁵. Poddighe (2011)⁶ cho rằng ý tưởng và khái niệm cơ chế một cửa xuất phát từ nhiều cách tiếp cận khác nhau để hướng tới một phương thức chung như là một phương tiện vận chuyển phải đối mặt với “hàng rào” hành chính trong quá trình cung ứng dịch vụ công.

Một thay đổi trong cách thức quản lý cung ứng dịch vụ công mà nhiều nước đang triển khai áp dụng là chuyển thẩm quyền quản lý cung ứng dịch vụ công từ chính quyền trung ương cho chính quyền địa phương. Đây là sự phân quyền và phi tập trung hóa trong quản

1. George A. Boyne, “What is public service improvement?”, Public Administration Vol. 81 No.2, 2003 (pp. 211 - 227).

2. George A. Boyne, “Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda”, Journal of Public Administration Research and Theory, Vol.13, no.3, (pp. 367 - 394).

3. Rogerio F. Pinto (1998), “Innovations in the provision of public goods and services”, Public Administration and Development. 18, pp. 387 - 397.

4. Khalil, Samihah and Adelabu, Salihu Abdulwaheed (2012), Model for efficient service delivery in public service. Journal of Public Administration and Governance, 2 (3). pp. 85 - 95, ISSN 2161-7104.

5. De Araújo, J. F. F. E. (2001), “Improving Public Service Delivery: The Crossroads Between NPM and Traditional Bureaucracy”, Public Administration, 79 (4), pp. 915 - 932.

6. Poddighe, F. (2011), “Lean production and one-stop shop for municipal services”, Public Administration and Management, 16 (1), pp. 1 - 20.

lý của các Chính phủ. Phương pháp này tạo điều kiện thu hẹp khoảng cách giữa người thụ hưởng dịch vụ công với người ra quyết định, quản lý và cung ứng dịch vụ. Tùy thuộc vào bối cảnh thực tiễn của từng quốc gia để lựa chọn mô hình và áp dụng trong thực tiễn. Đây là một quá trình cần có nghiên cứu thấu đáo để thực sự đem lại sự phù hợp với thể chế, văn hóa...

2. Thực trạng công tác quản lý và tổ chức hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công ở nước ta

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và những năm đầu của giai đoạn 2021 - 2030 đã được triển khai toàn diện, đạt được nhiều kết quả tích cực. Chính phủ và cơ quan hành chính nhà nước các cấp đã chú trọng đổi mới và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công. Thực hiện các nội dung Chính phủ điện tử, Chính phủ số thời gian qua đã góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong các hoạt động cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, cấp phép đầu tư, cấp đăng ký xe máy, căn cước công dân... Các giải pháp đã được thực hiện có thể kể đến như:

Thứ nhất, Thủ tướng Chính phủ ban hành nhiều chỉ thị về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc và giải quyết thủ tục hành chính⁷. Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã chủ động ban hành các chương trình, kế hoạch dài hạn, hằng năm để triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả cải cách hành chính nói chung, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ

hành chính công nói riêng; dành thời gian lắng nghe, tiếp xúc với người dân, cộng đồng doanh nghiệp để chỉ đạo nghiên cứu, xử lý những phản ánh, kiến nghị về cơ chế, chính sách, TTHC.

Thứ hai, đẩy mạnh cải cách TTHC. Hầu hết TTHC được các bộ, ngành, địa phương từng bước chuẩn hóa, công bố, niêm yết, công khai tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC, công khai trên Cổng thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương và trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức truy cập tìm hiểu, thực hiện thuận tiện, chính xác. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp huyện, cấp xã đã được triển khai ở các địa phương theo các quy định pháp luật và đạt được những kết quả tích cực, tạo sự chuyển biến rõ nét trong giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, doanh nghiệp.

Thứ ba, nhiều sáng kiến cải cách TTHC nổi bật đã được nghiên cứu, đề xuất và áp dụng triển khai, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, đem lại những dịch vụ hành chính công tốt nhất cho người dân, như Đề án tổng thể đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013 - 2020; Đề án liên thông các TTHC về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi; Đề án thiết lập hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền... Ở địa phương, một số sáng kiến điển hình cũng đã được ghi nhận tại một số tỉnh, thành phố, như: mở rộng việc thực hiện mô hình một cửa trong cung ứng dịch vụ công tại các

7. Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 09/7/2023 về việc đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính cấp Phiếu lý lịch tư pháp tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp; Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 20/10/2023 về việc chấn chỉnh, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động công vụ; Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp...

đơn vị sự nghiệp; mô hình hẹn giờ thực hiện TTHC tại nhà người dân; xây dựng và đưa vào vận hành ứng dụng khai thác cơ sở dữ liệu tài nguyên và môi trường trên mạng internet và di động (nền tảng Android và iOS) để thuận lợi cho người dân, tổ chức tra cứu, tiếp cận thông tin; xây dựng phần mềm tra cứu giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất; mô hình “phi địa giới hành chính” trong các lĩnh vực đất đai, tư pháp, giao thông vận tải, y tế; “ATM” tiếp nhận và giải quyết TTHC; thí điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp tại thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Bình Dương...

Thứ tư, các nội dung gắn kết, đồng bộ giữa cải cách TTHC và xây dựng Chính phủ điện tử, Chính phủ số cũng tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận với cơ quan hành chính nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công, hài lòng hơn với kết quả giải quyết TTHC, với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Việc triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích cũng đạt được những kết quả tích cực, là một trong những cách tiếp cận mới trong cung ứng dịch vụ hành chính công. Triển khai thực hiện cung ứng dịch vụ công trực tuyến cũng đạt được nhiều kết quả tích cực, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công. Tính đến ngày 28/8/2024, chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến có tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tại các bộ, ngành, đạt 38,51% (1.059.060/2.750.196 hồ sơ); tại các địa phương đạt 50,75% (1.353.787/2.667.580 hồ sơ). Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến tại các bộ, ngành đạt 44,88% (162/361 TTHC), tại các địa phương đạt 51,16% (705/1.378 TTHC)⁸.

Thứ năm, tích cực triển khai thực hiện, bố trí công chức bảo đảm theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn ngạch công chức, viên chức tương ứng với bản mô tả công việc, khung năng lực của từng vị trí. Một số nội dung cải cách, đổi mới bước đầu đạt kết quả như việc thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo, quản lý; việc tuyển dụng công chức có ứng dụng công nghệ thông tin; việc thu hút những người có tài năng vào làm việc trong các cơ quan nhà nước. Công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ được đổi mới, phân công, phân cấp rõ ràng hơn.

Thứ sáu, các bộ chỉ số được ban hành và áp dụng đã góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước, của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công. Có thể kể đến các bộ chỉ số này, như: Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Satisfaction Index of Public Administrative Services - SIPAS); Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (PAR INDEX); Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Bộ Chỉ số 766); Chỉ số PCI; Chỉ số PAPI...

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế trong việc quản lý và tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Người dân, doanh nghiệp vẫn còn nhiều “phàn nàn”, tỷ lệ hài lòng chưa cao. Bên cạnh đó, nhiều văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC còn rườm rà, phức tạp và chồng chéo, thậm chí khó hiểu hoặc có nhiều cách

8. Báo cáo số 6068/BC-BNV ngày 27/9/2024 về tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính quý III năm 2024.

hiệu khác nhau làm cho các chủ thể cung ứng dịch vụ hành chính công “lúng túng”, bị động; tổ chức, công dân mất nhiều công sức, thời gian khi thực hiện. Tình trạng những nhiễu, gây phiền hà của một số cán bộ, công chức trong giải quyết công việc, TTHC cho người dân, doanh nghiệp còn xảy ra. Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, giao dịch thanh toán trực tuyến còn thấp, hiệu quả chưa cao.

3. Giải pháp đổi mới và nâng cao hoạt động tổ chức và cung ứng dịch vụ hành chính công

Hiện nay, cơ quan hành chính nhà nước các cấp đang tập trung triển khai mạnh mẽ, quyết liệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030. Hơn lúc nào hết, cải cách, đổi mới, nâng cao chất lượng hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công là sự cần thiết khách quan cũng như đòi hỏi của thực tiễn về xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại. Theo đó, cần phải thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, xây dựng và hoàn thiện cơ chế, chính sách trong quản lý và tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công.

Trước hết, cần xây dựng hệ thống chính sách, cơ chế cho việc cung cấp dịch vụ hành chính công, xác định rõ những dịch vụ hành chính công Nhà nước cần trực tiếp thực hiện, dịch vụ có thể chuyển giao cho khu vực tư nhân. Đồng thời, nghiên cứu, xây dựng, hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, thử nghiệm cơ chế, chính sách đặc thù để thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, kinh tế số, sản xuất thông minh và những ngành nghề có liên quan trực tiếp đến cung ứng dịch vụ hành chính công, đặc biệt, trong bối cảnh chúng ta đang tập trung xây dựng Luật Dữ liệu nhằm phục vụ phát triển Chính phủ số, cải cách TTHC, thúc đẩy hình thành thị trường dữ liệu, hỗ trợ phát triển các sản phẩm và dịch vụ dựa trên dữ liệu.

Thứ hai, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức về nền hành chính phục vụ.

Khi đánh giá về chất lượng dịch vụ hành chính công cũng như hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công, yếu tố con người đóng vai trò quan trọng. Cán bộ, công chức là những chủ thể trực tiếp cung ứng dịch vụ, do đó, chất lượng dịch vụ, hiệu quả cung ứng phụ thuộc vào cách thức phục vụ, đạo đức khi thực hiện nhiệm vụ của họ. Nói cách khác, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức về nền hành chính phục vụ là giải pháp đầu tiên và quan trọng nhằm đổi mới quản lý và tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công. Đổi mới quản lý và tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công gắn liền với việc thay đổi tư duy và hành động từ nền hành chính “cai trị” nặng về cơ chế “xin - cho” sang nền hành chính “phục vụ” với mục tiêu là phục vụ, đáp ứng tốt nhất những nhu cầu, mong muốn của người dân và tổ chức, bảo đảm sự hài lòng khi họ tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công từ các cơ quan hành chính nhà nước.

Thứ ba, tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số, tăng cường ứng dụng công nghệ hiện đại trong các hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

TTHC được coi là “xương sống” của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công. Đổi mới quản lý và tổ chức việc cung ứng dịch vụ hành chính công nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công nằm nhiều ở việc cải cách TTHC. Cải cách TTHC liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công cũng cần được tiến hành theo nguyên tắc phục vụ tốt nhất người dân và tổ chức, bãi bỏ tất cả những thủ tục gây phiền hà, giảm tối đa thời gian chờ đợi của người dân. Cải cách phải gắn với bảo đảm tốt nhất quyền lợi người dân. Nâng cao chất lượng phục vụ, gắn với việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC nhằm nâng cao chất

lượng phục vụ, tăng năng suất lao động. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ hành chính công thông qua dịch vụ công trực tuyến, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số, nền hành chính phi giấy tờ.

Thứ tư, tăng cường tiếng nói của người dân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

Tiếp tục phát huy quyền làm chủ của Nhân dân. Chất lượng dịch vụ hành chính công có tác động trực tiếp đến tổ chức, công dân. Vì vậy, việc tăng cường tiếng nói của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công là một hướng bảo đảm hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công đáp ứng tốt hơn mong đợi của người dân, tạo ra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ mà họ nhận được. Sự tham gia của người dân, tổ chức vào quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công là một “kênh” phản hồi quan trọng giúp cho các cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức có những thay đổi, điều chỉnh cho phù hợp, có trách nhiệm hơn trong công việc của mình.

Thứ năm, tiếp tục đánh giá và xếp hạng quản lý và tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công ở mỗi địa phương và trên phạm vi toàn quốc.

Việc đánh giá và xếp hạng chất lượng dịch vụ hành chính công sẽ có nhiều ý nghĩa trong việc nâng cao chất lượng của việc tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Những dịch vụ hành chính công liên quan đến công dân, tổ chức được đánh giá sẽ phản ánh đầy đủ chất lượng dịch vụ hành chính công của mỗi cơ quan, cấp chính quyền được khảo sát. Việc đánh giá quản lý và tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công cũng cần xem xét trong mối tương quan tổng thể với các chỉ số đánh giá đã được thực hiện trong suốt thời gian vừa qua, như: Chỉ số PAR INDEX; Chỉ số SIPAS; Bộ Chỉ số 766...

Thứ sáu, nghiên cứu, áp dụng những kinh nghiệm tốt có giá trị thực tiễn của một số quốc gia trên thế

giới về đổi mới quản lý và tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công.

Một số mô hình đã được nghiên cứu và áp dụng tại các quốc gia có nền hành chính phát triển có giá trị tham khảo cho Việt Nam, như:

- Chuyển giao một số hoạt động thực thi pháp luật, cụ thể là xã hội hóa một số dịch vụ hành chính công, cho các tổ chức ngoài Nhà nước thực hiện, là hướng cải cách diễn ra mạnh mẽ ở các nước phát triển. Ở nước ta, nếu thực hiện tốt việc này sẽ góp phần huy động các nguồn lực xã hội, nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công; đồng thời, góp phần tinh gọn bộ máy hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

- Nghiên cứu mô hình tổ chức các cơ quan độc lập có chức năng thực thi pháp luật trên một số lĩnh vực. Đây cũng là một trong những nhiệm vụ để cụ thể hóa Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 với một loạt yêu cầu được đề ra, như: “Rà soát, xác định rõ nhiệm vụ của các cơ quan hành chính phải thực hiện, những công việc cần phân cấp cho địa phương, cấp dưới thực hiện; công việc cần chuyển giao cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm; trên cơ sở đó thiết kế, sắp xếp tổ chức bộ máy hành chính phù hợp ở trung ương và địa phương” và “Tiếp tục thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm”.

- Nghiên cứu mô hình cộng tác trong cung ứng dịch vụ công (Collaborative Service delivery) và mô hình “Đồng sáng tạo” (Co-Creation) để có thể áp dụng một cách phù hợp trong điều kiện thực tiễn của Việt Nam.

- Xây dựng cam kết về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Nâng cao trách nhiệm của cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công trước người dân, tổ chức là

một yêu cầu có tính cấp thiết để nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công.

Thứ bảy, đề xuất mô hình cho đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

Trên cơ sở Mô hình Khung đánh giá tổng hợp (CAF), cần nghiên cứu việc xây dựng và đề xuất Khung tiêu chí đánh giá chất lượng hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Theo đó, áp dụng mô hình CAF để thiết kế và xây dựng nhóm các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, các đối tượng có liên quan, là nhóm tiêu chí cuối cùng của Khung tiêu chí để đánh giá và phản ánh cụ thể lại toàn bộ kết quả hoạt động của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

Do vậy, có thể khái quát một số tiêu chí cơ bản để đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước ở Việt Nam, cụ thể như sau: Các tiêu chí liên quan đến các mức độ bảo đảm chất lượng cho hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công; các tiêu chí liên quan đến quy trình giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ hành chính công; các tiêu chí liên quan đến kết quả giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ hành chính công. Chất lượng hoạt động của cung ứng dịch vụ hành chính công được thể hiện trực tiếp và cụ thể nhất qua kết quả của dịch vụ hành chính công đó mà người dân nhận được và cuối cùng các tiêu chí đánh giá thuộc trực nội dung ý kiến phản hồi của các đối tượng liên quan và người dân, tổ chức, hay gọi là sự hài lòng của người dân. Đây là nhóm các tiêu chí cần thiết, hướng tới người dân, trọng tâm của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, đồng thời, cũng là trọng tâm hướng tới của cải cách hành chính nhà nước.

Kết luận

Với mục tiêu từng bước tiêu chuẩn hóa các hoạt động quản lý nhà nước, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của cơ quan hành chính nhà nước, hướng tới phục vụ người dân, tổ chức, lấy người dân là trọng tâm của các hoạt động quản lý hành chính nhà nước,

việc đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước từng bước được đặt ra. Có thể nói, 07 nhóm giải pháp được đề xuất là những vấn đề cốt lõi, góp phần nâng cao chất lượng tổ chức và cung ứng dịch vụ hành chính công trong thời gian tới. Trong quá trình đánh giá, các tiêu chuẩn đánh giá, chất lượng dịch vụ hành chính sẽ là trọng tâm, người dân, tổ chức là cái đích hướng tới. Đánh giá chất lượng sẽ tạo ra động thái mới trong các hoạt động của cơ quan, tổ chức. Các cơ quan, tổ chức phải có trách nhiệm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của người dân, trách nhiệm khẳng định uy tín, năng lực và niềm tin của chính quyền trước người dân □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Anka Kekez, Michael Howlett & M. Ramesh (2018), Varieties of collaboration in public service delivery, Policy Design and Practice, 1:4, 243-252, DOI: 10.1080/25741292.2018.1532026.
2. De Araújo, J. F. F. E. (2001), *“Improving Public Service Delivery: The Crossroads between NPM and Traditional Bureaucracy”*, Public Administration, 79 (4), pp. 915 - 932.
3. Gauthier, Bernard and Ahmed, Zafar, Public Expenditure Tracking Survey (PETS) and Quantitative Service Delivery Survey (QSDS) Guidebook (January 27, 2012). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3486002> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3486002>
4. George A. Boyne, *“What is public service improvement?”*, Public Administration Vol. 81 No.2, 2003, p. 211 - 227).
5. Staes, Patrick and Thijs, Nick. (2005), Report on the State of Affairs of the Common Assessment Framework (CAF) after Five Years. EIPAScope, 2005 (3), pp. 41 - 49.
6. Poddighe, F. (2011), *“Lean production and one-stop shop for municipal services”*, Public Administration and Management, 16 (1), pp. 1 - 20.

7. Prahalad, C.K.; Ramaswamy, V. (2009), “Co-Creation Connection”, p. 4.
8. Rogerio F. Pinto (1998), “Innovations in the provision of public goods and services”, Public Administration and Development. 18, pp. 387 - 397.
9. Kekez, Anka & Howlett, Michael & Ramesh, M. (2019), Collaboration in public service delivery: what, when and how. In book: Collaboration in Public Service Delivery: Promise and Pitfalls, pp. 2 - 19, Chapter: 1 Publisher: Edward Elgar Publishing.
10. Khalil, Samihah and Adelabu, Salihu Abdulwaheed (2012), “Model for efficient service delivery in public service”, Journal of Public Administration and Governance, 2 (3). pp. 85 - 95, ISSN 2161-7104.
11. Lê Như Thanh (2014), “Những thách thức đối với nền hành chính công Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế”, Tạp chí Quản lý nhà nước, số 225, tr. 18 - 22.
12. Lê Chi Mai (2003), “Cải cách dịch vụ công ở Việt Nam”, Nxb. Chính trị quốc gia, tr. 94.
13. Thái Thanh Hà, Tôn Đức Sáu (2014), “Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công: Nghiên cứu thực nghiệm tại thành phố Huế”, Chuyên san khoa học Xã hội và Nhân văn, tập 93, số 5.
14. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa (2010), “Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính Nhà nước”, Tạp chí Tổ chức Nhà nước, số 3.
15. Vũ Quỳnh (2017), “Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội”, Luận án Tiến sĩ.
16. Vũ Thị Hoài Phương (2018), “Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân”, Tạp chí Giáo dục lý luận, số 271, 01/2018.
17. Nguyễn Thị Thu Vân (2013), “Khung đánh giá tổng hợp - CAF Công cụ hoàn thiện hoạt động của cơ quan nhà nước”, Nxb. Chính trị quốc gia.
18. Tạp chí Công Thương điện tử, “Kinh nghiệm cung ứng dịch vụ công của một số nước trên thế giới và một số gợi mở đối với Việt Nam”, <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/kinh-nghiem-cung-ung-dich-vu-cong-cua-mot-so-nuoc-tren-the-gioi-va-mot-so-goi-mo-doi-voi-viet-nam-67167.htm>, truy cập ngày 22/10/2024.
19. Tạp chí Tổ chức Nhà nước điện tử, “Các yếu tố tác động đến hiệu quả quản lý nhà nước ở nước ta hiện nay”, <http://www.tcnv.vn/news/detail/41620/Cac-yeu-to-tac-dong-den-hieu-qua-quan-ly-nha-nuoc-o-nuoc-ta-hien-nay.html>, truy cập ngày 22/10/2024.
20. Tạp chí Tổ chức Nhà nước điện tử, “Chuyển giao dịch vụ hành chính công cho các doanh nghiệp, tổ chức xã hội đảm nhiệm - thực trạng và những vấn đề đặt ra”, <https://tcnn.vn/news/detail/49957/Chuyen-giao-dich-vu-hanh-chinh-cong-cho-cac-doanh-nghiep-to-chuc-xa-hoi-dam-nhiem---thuc-trang-va-nhung-van-de-dat-ra.html>, truy cập ngày 22/10/2024.
21. Tạp chí Tổ chức Nhà nước điện tử, “Các chỉ số đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công ở nước ta hiện nay”, truy cập ngày 22/10/2024.
22. PAPI - Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam, <https://papi.org.vn/>, truy cập ngày 22/10/2024.
23. PCI - Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, <https://www.pcivietnam.vn/>, truy cập ngày 22/10/2024.
24. Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công, <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-tonghop.html>, truy cập ngày 22/10/2024.
25. Báo Dân trí điện tử, “Chỉ số hài lòng của người dân với cơ quan hành chính”, <https://dantri.com.vn>, truy cập ngày 22/10/2024.