

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG Ở TỈNH QUẢNG BÌNH

PGS.TS. TRẦN VĂN HÒA; ThS. TRẦN LONG

Trường Đại học Kinh tế Huế

1. Đặt vấn đề

Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công (DVHCC) là một trong những mục tiêu trọng tâm của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 ban hành theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 8/11/2011 của Chính phủ Việt Nam. Đây được xem là mục tiêu có ý nghĩa quan trọng đối với các địa phương trong cả nước nhằm thực thi xây dựng một nền hành chính lành mạnh, hiện đại, tạo ra một động lực và đòn bẩy mạnh mẽ để thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Thực hiện chủ trương của Chính phủ, các địa phương trong cả nước đã đẩy mạnh việc nâng cao chất lượng DVHCC thông qua thực hiện nhiều giải pháp khác nhau như cải cách thủ tục hành chính theo hướng tinh gọn, đơn giản hóa; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào việc giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân, các tổ chức và doanh nghiệp.

Trong thời gian vừa qua, chính quyền các cấp tỉnh Quảng Bình đã thực hiện nhiều biện pháp nhằm cấu trúc lại bộ thủ tục hành chính theo hướng tinh gọn hơn nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công. Tuy vậy, chất lượng cung cấp DVHCC tại Quảng Bình vẫn còn một số hạn chế. So với các địa phương trong cả nước, chỉ số PCI của Quảng Bình năm 2017 chỉ đạt 60,82 điểm, xếp hạng 45/63 tỉnh thành. Về phía người dân, vẫn chưa có sự hài lòng do một số thủ tục hành chính còn phức tạp rườm rà, trong đó phải kể đến lĩnh vực đất đai, tài nguyên môi trường; tư pháp (CECODES, VFF-CRT & RTA & UNDP 2017). Vấn đề đặt ra có tính cấp thiết đối với tỉnh Quảng Bình trong bối cảnh hiện

nay là cần có các giải pháp đồng bộ để đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân, các tổ chức và doanh nghiệp ở trên địa bàn. Đây cũng chính là giải pháp then chốt để cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, thu hút đầu tư và nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước.

Nghiên cứu khoa học này được thực hiện dựa trên dữ liệu định lượng và dữ liệu định tính. Dữ liệu định lượng được thu thập từ các số liệu và thông tin thứ cấp ở trong các báo cáo của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Bình, các huyện, thị xã, thành phố và các Sở, ban, ngành. Ngoài ra, nhóm nghiên cứu thu thập số liệu sơ cấp dựa trên bảng hỏi được thiết kế sẵn. Bên cạnh thực hiện điều tra tại các Sở, có 4 địa phương được lựa chọn để điều tra phỏng vấn người dân và doanh nghiệp, bao gồm: Thành phố Đồng Hới, huyện Lệ Thủy, Bố Trạch và Tuyên Hóa. Tại mỗi địa phương, nghiên cứu tiến hành điều tra phỏng vấn người dân và doanh nghiệp ở cả 2 cấp hành chính, bao gồm cấp huyện (Trung tâm hành chính một cửa) và cấp xã. Trên cơ sở số liệu điều tra được thu thập, nghiên cứu này vận dụng các phương pháp phân tích thống kê, phân tích kinh tế để đánh giá theo 5 nội dung của lý thuyết chất lượng DVHCC, bao gồm: 1) Tiếp cận dịch vụ; 2) Cơ sở vật chất; 3) Thủ tục hành chính và cơ chế giám sát; 4) Cán bộ công chức; 5) Thời gian và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

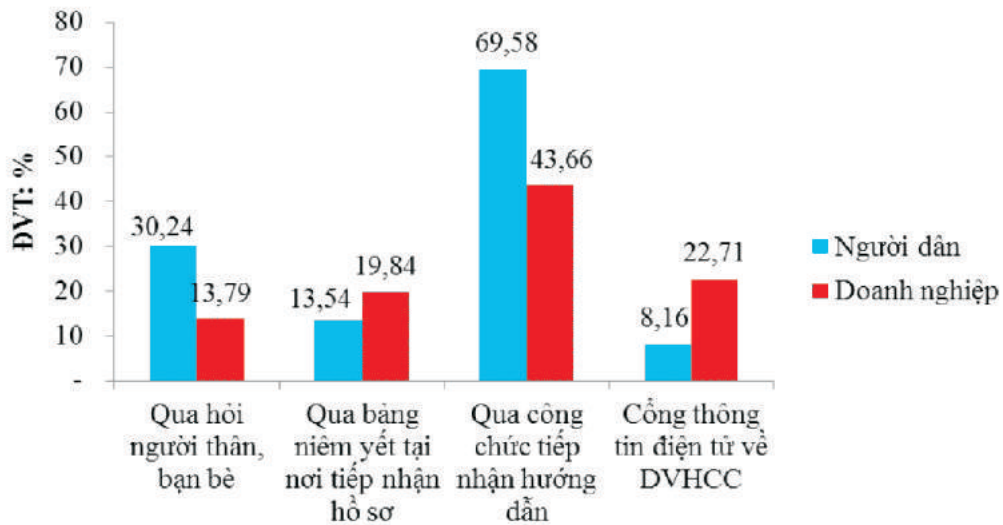
2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Thực trạng cung cấp dịch vụ hành chính công ở tỉnh Quảng Bình

2.1.1. Tiếp cận dịch vụ

Khi được hỏi về các kênh thông tin được sử

Hình 1: Các kênh thông tin về TTHC công được người dân tiếp cận



(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017)

dụng để tìm hiểu thủ tục hành chính, kết quả thống kê cho thấy có sự khác biệt đáng kể về việc sử dụng các kênh thông tin giữa người dân và cộng đồng doanh nghiệp ở trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Phần lớn người dân và doanh nghiệp tiếp cận và tìm hiểu các loại thủ tục hành chính thông qua sự hướng dẫn trực tiếp của cán bộ công chức hành chính tại bộ phận một cửa, với số trường hợp người dân thực hiện theo phương thức này là 69,58% và các doanh nghiệp là 43,66%. Trong khi đó, tỷ lệ người dân và doanh nghiệp tìm hiểu thủ tục hành chính qua bảng niêm yết tại trung tâm hành chính một cửa cũng như qua cổng thông tin điện tử là khá thấp (người dân 13,54%, doanh nghiệp 19,84%).

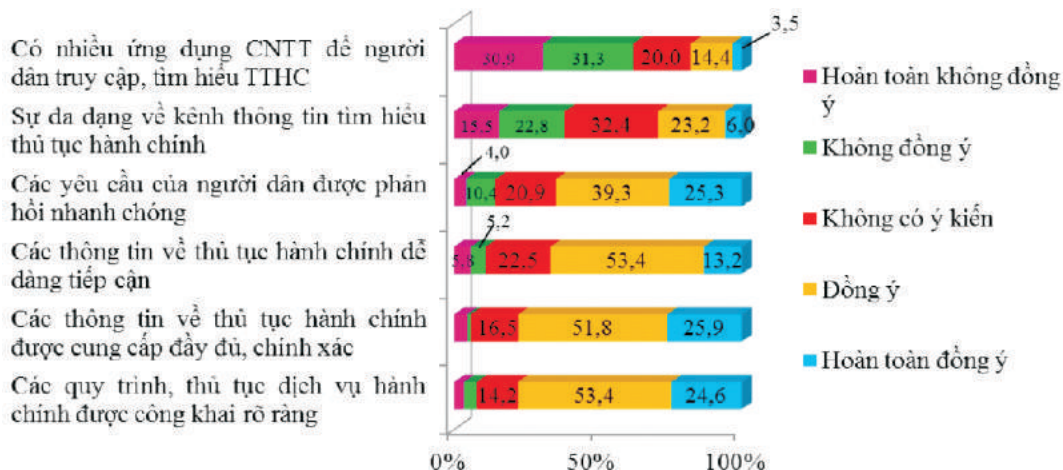
Theo ý kiến của người trả lời phỏng vấn, việc người dân cũng như doanh nghiệp ít tìm hiểu thủ tục hành chính qua bảng niêm yết là do số lượng thủ tục quá nhiều, người dân rất khó để theo dõi cũng tìm đến được các thủ tục cần tìm hiểu. Trong khi đó, giải thích về lý do số lượng người dân và doanh nghiệp tìm hiểu thủ tục hành chính qua cổng thông tin điện tử chiếm tỷ lệ thấp, phần lớn người trả lời phỏng vấn cho rằng internet hay cổng thông tin điện

tử vẫn là một công cụ tương đối hạn chế đối với người dân ở các khu vực nông thôn, vùng núi, nơi có trình độ dân trí còn thấp, do đó việc sử dụng kênh thông tin này vượt ra ngoài khả năng của người dân. Đối với các huyện, thị xã, thành phố thì việc truy cập tìm hiểu thủ tục hành chính càng trở nên khó khăn hơn khi tất cả các chuyên mục thủ tục hành chính chỉ được thiết kế chung trong cổng thông tin điện tử của UBND huyện, thị xã, thành phố. Riêng đối với cấp xã, phường, thị trấn thì chưa thực hiện niêm yết thủ tục hành chính ở trên cổng thông tin điện tử.

Kết quả thống kê cho thấy, có trên 77% số trường hợp trả lời phỏng vấn thể hiện quan điểm đồng ý với 2 phát biểu liên quan đến tiếp cận DVHCC, bao gồm: “*Các quy trình, thủ tục dịch vụ hành chính được công khai rõ ràng*”; và “*Các thông tin về thủ tục hành chính được cung cấp đầy đủ, chính xác*”.

Tuy nhiên, chúng ta cũng cần quan tâm đến một tỷ lệ khá cao người trả lời không đồng ý và trung dung với các phát biểu liên quan đến “*Các yêu cầu của người dân được phản hồi nhanh chóng*”, trong đó tỷ lệ người trả lời không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý là

Hình 2: Đánh giá của đối tượng điều tra về tiếp cận DVHCC tại tỉnh Quảng Bình



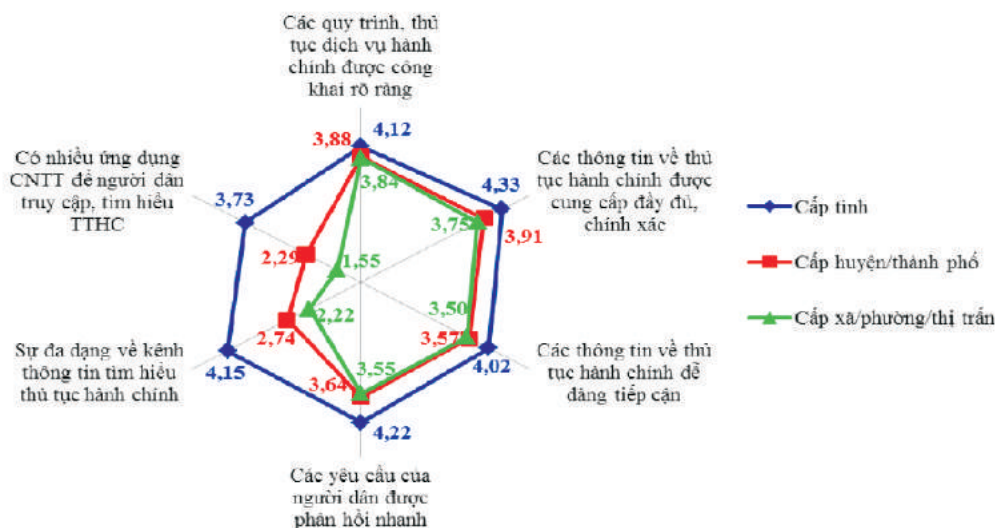
(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017)

14,5%. Đặc biệt, có trên 60% ý kiến của người dân và doanh nghiệp không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý với phát biểu “*Có nhiều ứng dụng CNTT để người dân truy cập, tìm hiểu TTHC*”; khoảng 38,4% ý kiến của người dân và doanh nghiệp thể hiện quan điểm không đồng ý với phát biểu “*Sự đa dạng về kênh thông tin tìm hiểu thủ tục hành chính*”. Điều

này cho thấy việc ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp thông tin DVHCC ở Quảng Bình còn hạn chế, chưa tạo ra nhiều tiện ích cho người dân để đăng tiếp cận, tìm hiểu các thủ tục hành chính.

Nếu như so sánh điểm đánh giá của người dân và doanh nghiệp về tiếp cận DVHCC giữa các cấp hành chính thì ở cấp tỉnh (các Sở) được

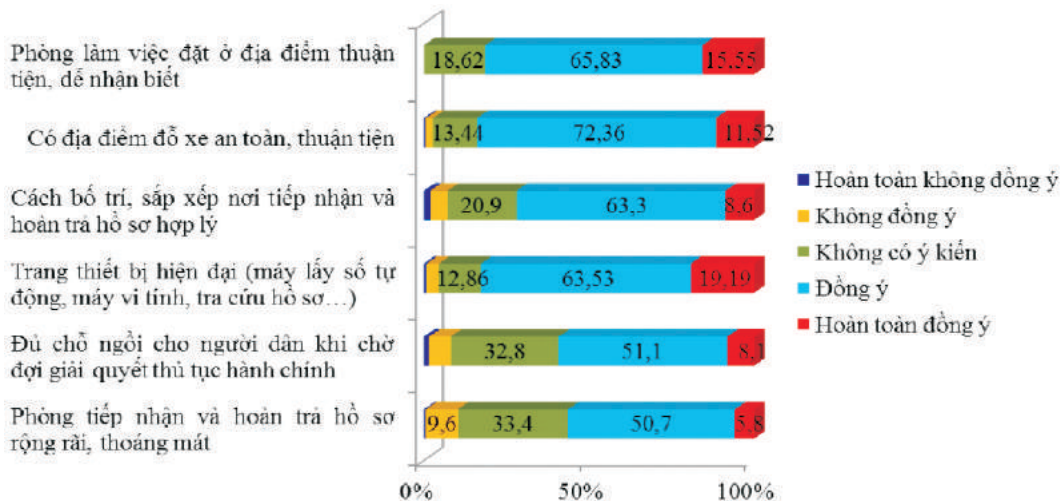
Hình 3: So sánh điểm đánh giá của đối tượng điều tra về tiếp cận DVHCC



Ghi chú: 1=Hoàn toàn không đồng ý; 2=Không đồng ý; 3=Không có ý kiến; 4=Đồng ý; 5=Hoàn toàn đồng ý

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017)

Hình 4: Tổng hợp ý kiến đánh giá của đối tượng điều tra về cơ sở vật chất phục vụ DVHCC

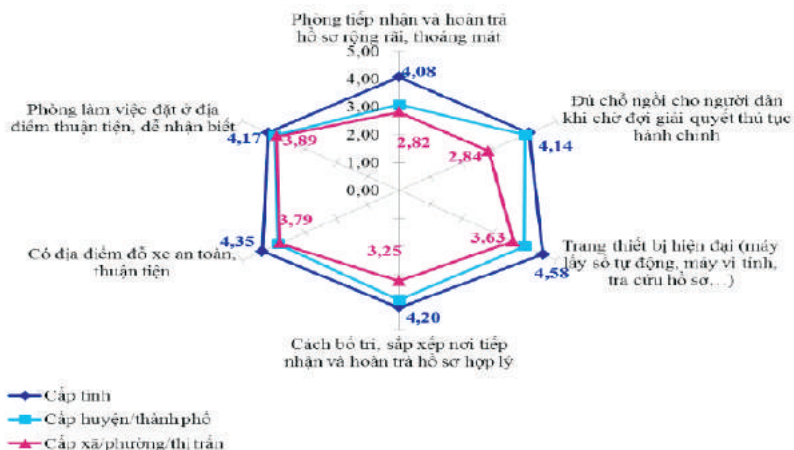


(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017)

đánh giá tích cực hơn nhiều so với 2 cấp còn lại, bao gồm cấp huyện và cấp xã. Điểm đánh giá của người dân và doanh nghiệp đối với 6 phát biểu liên quan đến tiếp cận DVHCC ở cấp tỉnh đều đạt được từ 3,73 đến 4,33 điểm trên thang Likert 5 điểm. Trong khi đó, ở cấp huyện chỉ đạt được mức điểm đánh giá từ 2,74 đến 3,91 điểm và cấp xã, phường và thị trấn chỉ đạt

được mức điểm từ 1,55 đến 3,84 điểm. Điểm đánh giá của người dân và doanh nghiệp về 2 tiêu chí ở cấp huyện và cấp xã là rất thấp, bao gồm: “*Sự đa dạng về kênh thông tin tìm hiểu thủ tục hành chính*” với mức điểm 2,74 (cấp huyện) và 2,22 (cấp xã) và “*Có nhiều ứng dụng CNTT để người dân truy cập, tìm hiểu TTHC*” với mức điểm 2,29 (cấp huyện) và

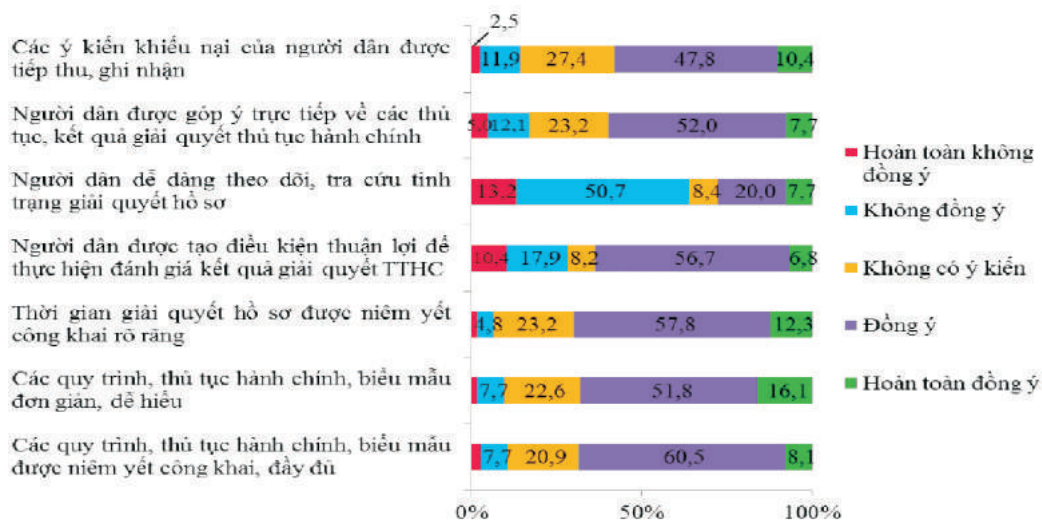
Hình 5: So sánh điểm đánh giá của đối tượng điều tra về cơ sở vật chất phục vụ hoạt động cung cấp DVHCC theo cấp hành chính



Ghi chú: 1=Hoàn toàn không đồng ý; 2=Không đồng ý; 3=Không có ý kiến; 4=Đồng ý; 5=Hoàn toàn đồng ý

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017)

Hình 6: Tổng hợp ý kiến đánh giá của đối tượng điều tra về TTHC và cơ chế giám sát



(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017)

1,55 (cấp xã).

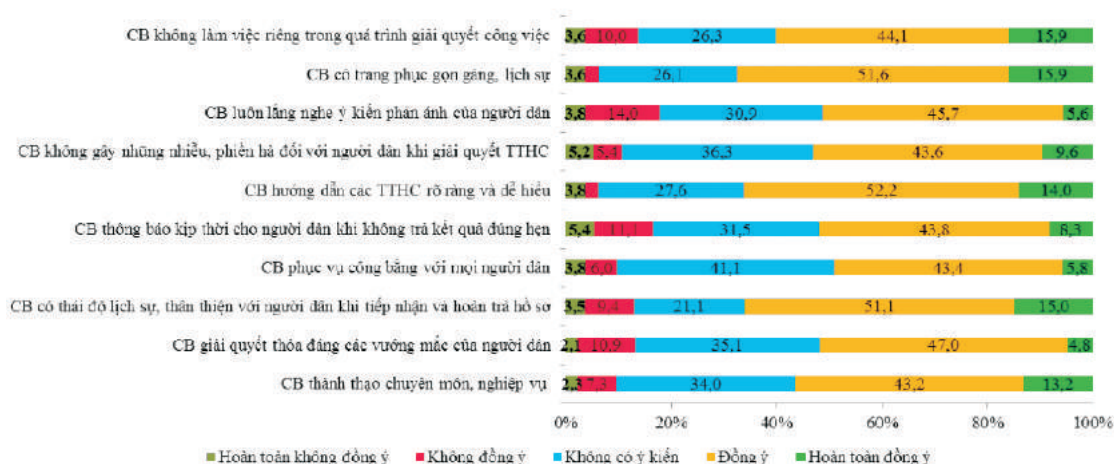
3.1.2. Cơ sở vật chất

Hình 4 thể hiện kết quả tổng hợp ý kiến đánh giá của người dân và doanh nghiệp về cơ sở vật chất phục vụ hoạt động cung cấp DVHCC tại các địa điểm được lựa chọn điều tra phỏng vấn. Theo kết quả thống kê, tỷ lệ người dân và doanh nghiệp trả lời đồng ý và hoàn toàn đồng ý với các phát biểu liên quan đến cơ sở vật chất đều đạt ở mức khá cao, với tỷ

lệ từ 71,98% đến 83,88%. Riêng tỷ lệ người dân và doanh nghiệp thể hiện quan điểm đồng ý và rất đồng ý đối với 2 phát biểu liên quan đến “Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ rộng rãi, thoáng mát”, “Đủ chỗ ngồi cho người dân khi chờ đợi giải quyết thủ tục hành chính” thì đạt được ở mức thấp hơn, với tỷ lệ lần lượt tương ứng là 56,43% và 59,12%.

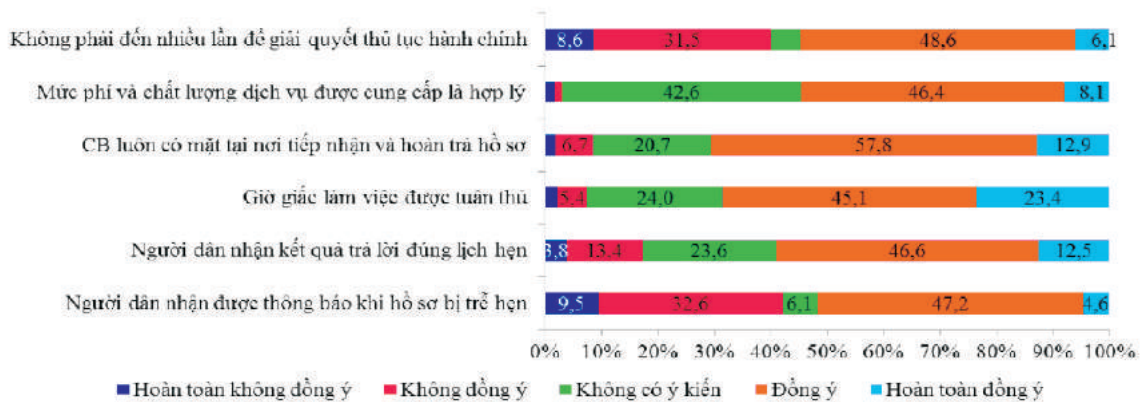
Trong số 3 cấp quản lý hành chính được người dân địa phương và cộng đồng doanh

Hình 7: Tổng hợp ý kiến đánh giá của đối tượng điều tra về công chức làm DVHCC



(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017)

Hình 8: Tổng hợp ý kiến đánh giá của đối tượng điều tra về thời gian và kết quả giải quyết thủ TTHC



(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017)

nghiệp đến giao dịch thì điều kiện cơ sở vật chất phục vụ hoạt động cung cấp DVHCC ở cấp tỉnh được người dân và doanh nghiệp đánh giá tốt hơn nhiều so với 2 cấp còn lại, bao gồm cấp huyện và cấp xã. Kết quả điều tra cho thấy, điều kiện cơ sở vật chất phục vụ hoạt động cung cấp DVHCC tại cấp xã, phường và thị trấn vẫn đang trong tình trạng thiếu thốn, chưa được hiện đại hóa. Tất cả các văn phòng giao dịch được đặt trong trụ sở của xã/phường và thị trấn, do đó không có đủ chỗ ngồi cho người dân khi chờ đợi giải quyết thủ tục hành chính.

3.1.3. Thủ tục hành chính và cơ chế giám sát

Số liệu ở hình 6 thể hiện kết quả tổng hợp ý kiến đánh giá của người dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính và cơ chế giám sát trong cung cấp DVHCC ở tỉnh Quảng Bình. Có khoảng 62% - 70% người dân và doanh nghiệp đều đánh giá khá tích cực về thủ tục hành chính như: Quy trình, thủ tục hành chính, biểu mẫu và thời gian giải quyết thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ và dễ hiểu. Như vậy, với kết quả đánh giá này cho thấy tỉnh Quảng Bình đã có nhiều nỗ lực trong việc thực hiện chính sách cải cách, đơn giản hóa các thủ tục hành chính, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến giao dịch.

Về cơ chế giám sát, kết quả điều tra cũng thu thập được trên 60% ý kiến đánh giá khá

tích cực của người dân và doanh nghiệp về sự tham gia vào quá trình giám sát, góp ý hoạt động cung cấp DVHCC. Theo kết quả phỏng vấn chuyên sâu, những kết quả đánh giá của người dân đã phản ánh những chính sách cải cách của tỉnh Quảng Bình trong thời gian vừa qua bước đầu phát huy tính hiệu quả, trước hết phải kể đến việc triển khai Dự án “Dân chấm điểm”, gọi tắt là M-Score; thực hiện chính sách đánh giá của người dân và các tổ chức đối với thái độ phục vụ của công chức hành chính tại Trung tâm Hành chính tỉnh và huyện...

Tuy nhiên, kết quả điều tra phỏng vấn cũng thu thập một số ý kiến đánh giá chưa tích cực từ phía người dân và doanh nghiệp về cơ chế giám sát quá trình giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm những vấn đề như việc theo dõi, tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ; mức độ giải đáp các ý kiến khiếu nại của người dân và doanh nghiệp; tính dân chủ của người dân trong đánh giá cán bộ công chức hành chính. Rõ ràng, việc áp dụng cơ chế một cửa liên thông hiện nay mới chỉ dừng lại ở việc giúp cho người dân và các tổ chức thuận tiện trong việc nộp và nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại một đầu mối, tiết kiệm thời gian đi lại để giải quyết các thủ tục tại các bộ phận khác nhau như trước đây. Tại đây, người dân chỉ có thể tương tác, giám sát, đánh giá và nhận xét đối

với cán bộ công chức tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ tại trung tâm, bộ phận hành chính một cửa. Tuy nhiên, hạn chế lớn nhất trong mô hình một cửa liên thông đó là người dân hoàn toàn không thể theo dõi, giám sát quá trình giải quyết hồ sơ tại các phòng ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, thành phố.

3.1.4. Công chức giải quyết thủ tục hành chính cho người dân

Kết quả thống kê cho thấy, người dân và doanh nghiệp có cách nhìn nhận và đánh giá cán bộ công chức giải quyết các thủ tục hành chính vừa tích cực lẫn tiêu cực tùy theo từng tiêu chí khác nhau. Trước hết phải kể đến việc người dân đánh giá tích cực về cán bộ công chức khi giải quyết các thủ tục hành chính công cho người dân liên quan đến những khía cạnh như: chuyên môn nghiệp vụ; thái độ lịch sự và thân thiện với người dân khi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ; hướng dẫn các thủ tục hành chính dễ hiểu, rõ ràng; trang phục lịch sự, gọn gàng. Tỷ lệ người dân và doanh nghiệp đánh giá tích cực theo các tiêu chí này đạt từ 56,4% đến 67,6%.

Bên cạnh những ý kiến đánh giá tích cực vẫn có một số người dân và doanh nghiệp đánh giá không tốt đối với cán bộ công chức tham gia trực tiếp giải quyết các thủ tục hành chính, cụ thể: có khoảng 13% người trả lời chưa đánh giá cao đối với cán bộ công chức trong giải quyết thỏa đáng những vướng mắc của người dân và doanh nghiệp; 10,6% số người trả lời phỏng vấn cho rằng có tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà từ phía cán bộ công chức.

3.1.5. Thời gian và kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Hình 8 phản ánh kết quả tổng hợp ý kiến đánh giá của người dân và doanh nghiệp về thời gian và kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Phần lớn người dân và doanh nghiệp đánh giá cao về những vấn đề liên quan đến giờ giấc làm việc của cán bộ công chức hành chính; mức phí và chất lượng DVHCC; người dân nhận kết quả trả lời đúng hẹn.

Tuy nhiên, điều đáng quan tâm ở đây là

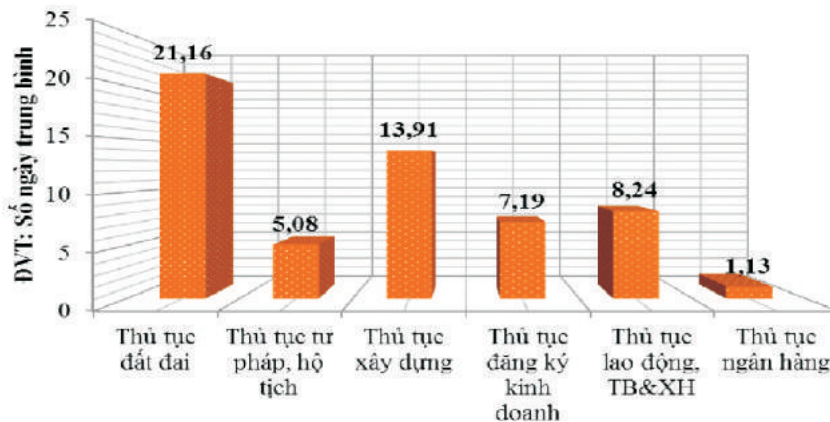
người dân phản nản về việc phải đến nhiều lần để giải quyết thủ tục hành chính. Mặc dù người dân có nhận được kết quả trả lời đúng hẹn (tức là theo giấy hẹn lần đầu), nhưng phần lớn kết quả trả lời đúng hẹn ở đây là hồ sơ vẫn chưa được giải quyết xong do bị vướng mắc nhiều khâu khác nhau. Nếu như xem số lần bị hẹn lại của người dân và doanh nghiệp là số lần cán bộ thông báo lùi ngày hẹn hoặc yêu cầu của người dân đến chỉnh sửa giấy tờ sau khi đã có giấy hẹn trả kết quả, đồng thời không bao gồm lần đầu tiên người dân đến nộp hồ sơ và lần cuối cùng đến lấy khi hồ sơ đã hoàn thành, kết quả cho thấy số lần trung bình bị hẹn đi hẹn lại đạt ở mức khá cao.

Như vậy, việc người dân bị hẹn lại nhiều lần trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính đã ảnh hưởng rất lớn đến cuộc sống và công việc của người dân. Điều này cũng đồng nghĩa rằng thời gian giải quyết thủ tục hành chính sẽ bị kéo dài thêm so với thời hạn theo quy định đã được niêm yết công khai. Đây cũng chính là nguyên nhân làm giảm sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVHCC hiện nay ở tỉnh Quảng Bình. Trong số 6 loại thủ tục hành chính thì thủ tục hồ sơ đất đai có thời gian trung bình để hoàn tất thủ tục là 21,16 ngày; tiếp đến là lĩnh vực xây dựng, bình quân 13,91 ngày; thấp nhất là thủ tục ngân hàng, với thời gian bình quân 1,13 ngày. Kết quả này giúp chúng ta có cơ sở để khẳng định thêm một lần nữa là việc giải quyết thủ tục đất đai cho người dân và doanh nghiệp ở trên địa bàn tỉnh Quảng Bình đang còn nhiều vướng mắc, là vấn đề cần phải được tháo gỡ nhằm cải thiện sự hài lòng của người dân về chất lượng DVHCC.

2.2. Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công ở tỉnh Quảng Bình

Trên cơ sở kết quả phân tích, đánh giá về chất lượng DVHCC của tỉnh Quảng Bình, nghiên cứu này đề xuất một số giải pháp có tính chất hàm ý và gợi ý xây dựng chính sách nhằm nâng cao chất lượng DVHCC ở tỉnh

Hình 9: Thời gian bình quân giải quyết hồ sơ theo từng loại TTHC



(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017)

Quảng Bình trong thời gian tới, cụ thể như sau:

2.2.1. Nâng cao khả năng tiếp cận thông tin DVHCC của người dân và DN

Công khai bộ thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử chính thức của địa phương và tuyên truyền mạnh mẽ đến người dân về địa chỉ truy cập và cách thức sử dụng. Thống nhất sử dụng chung một cổng thông tin điện tử chuyên về lĩnh vực DVHCC được liên thông từ cấp tỉnh, huyện và xã.

Sử dụng nhiều địa điểm niêm yết thủ tục hành chính mang tính gần gũi hơn với người dân: tại nhà văn hóa thôn, bản; nhà sinh hoạt cộng đồng,... Bên cạnh đó, cần sử dụng giải pháp công nghệ thông tin để hỗ trợ người dân khi đi làm thủ tục như: Thông báo tình trạng hồ sơ cho người dân qua tin nhắn điện thoại, email.

2.2.2. Tăng cường hoạt động giám sát quá trình giải quyết thủ tục HCC

Xây dựng và phát triển phần mềm điện tử DVHCC liên thông từ cấp xã đến cấp huyện và tỉnh; liên thông giữa các bộ phận chuyên môn khác nhau nhằm giám sát trực tuyến quá trình giải quyết hồ sơ, quy kết trách nhiệm của từng cán bộ công chức hành chính.

Tiếp tục triển khai có hiệu quả dự án “Dân chấm điểm” M-Score nhằm tạo ra kênh đối thoại giữa chính quyền địa phương và người dân, tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm

giải trình của các cơ quan nhà nước.

Thực hiện đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với từng chuyên viên cụ thể theo từng lĩnh vực. Các kết quả đánh giá cần được sử dụng một cách nghiêm túc, làm căn cứ cho việc thực thi các chính sách cán bộ.

2.2.3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp DVHCC

Hoàn thành sớm việc đưa vào sử dụng hệ thống phần mềm một cửa điện tử và cổng dịch vụ hành chính công (VNPT-iGate) ở tất cả các địa phương, các cấp hành chính trên địa bàn toàn tỉnh. Triển khai thí điểm tiện ích “Đăng ký hẹn giờ giao dịch hành chính” tại Trung tâm Hành chính công của tỉnh, sau đó nhân rộng đến cấp huyện, xã. Đẩy mạnh việc thực hiện các thủ tục hành chính ở cấp độ 3 và 4 trên môi trường mạng tại Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh.

2.2.4. Hoàn thiện chính sách đối với CBCC tham gia cung cấp dịch vụ HCC

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, đề cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu; Xây dựng chính sách nhằm cải thiện thu nhập cho CBCC làm việc tại các đơn vị cung cấp DVHCC;

Thực hiện chính sách thi tuyển một số chức danh lãnh đạo tại các đơn vị cung cấp DVHCC.

Sử dụng kết quả đánh giá của người dân đối với công chức làm căn cứ thực hiện các chính sách vinh danh công chức, viên chức tiêu biểu, xuất sắc của năm.

2.2.5. Hoàn thiện các thủ tục hành chính theo hướng đơn giản hóa, dễ thực hiện

Thường xuyên rà soát từng TTHC để tiếp tục bãi bỏ, hủy bỏ, sửa đổi các thủ tục hành chính và giấy tờ không cần thiết, không hợp lý. Nghiên cứu một số loại thủ tục hành chính trước đây để tích hợp lại thành một thủ tục nhằm tiết kiệm thời gian cho người dân, ví dụ như: gộp thủ tục cấp giấy khai sinh, hộ khẩu và thẻ bảo hiểm y tế cho những công dân mới chào đời.

Nghiên cứu cải tiến quy trình giao nhận hồ sơ từ trung tâm HCC tỉnh về các Sở chuyên môn. Thực hiện có hiệu quả việc trả kết quả hồ sơ cho người dân qua đường bưu điện tại các địa phương Tuyên Hóa và Minh Hóa. Đẩy mạnh phân cấp trong cung ứng dịch vụ hành chính công theo hướng trao quyền nhiều hơn cho cấp dưới.

3. Kết luận

Nâng cao chất lượng DVHCC là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của các cấp chính quyền từ Chính phủ đến cấp địa phương nhằm xây dựng nền hành chính lành mạnh, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho cộng đồng xã hội được hưởng lợi những dịch vụ tốt nhất. Dựa trên cách tiếp cận nghiên cứu đa chiều, đề tài đã tập trung phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng DVHCC theo 5 tiêu chí trên cơ sở bộ số liệu sơ cấp từ kết quả khảo sát, điều tra người dân và doanh nghiệp. Theo kết quả nghiên cứu, chất lượng DVHCC ở tỉnh Quảng Bình đã được cải thiện đáng kể. Người dân và các tổ chức, doanh nghiệp ở trên địa bàn tỉnh Quảng Bình đã được tiếp cận các loại thủ tục hành chính qua nhiều kênh thông tin, đồng thời các thủ tục hành chính đã được đơn giản hóa và tinh gọn hơn. Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính đã được công khai rõ ràng hơn. Phần lớn người dân đánh giá khá tích cực về thái độ phục vụ của cán bộ tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ tại các bộ phận

văn phòng một cửa các cấp.

Bên cạnh những mặt tích cực đã đạt được, kết quả đánh giá từ phía người dân và doanh nghiệp cho thấy DVHCC ở tỉnh Quảng Bình đang bộc lộ nhiều điểm hạn chế. Trước hết phải kể đến hệ thống thông tin DVHCC ở tỉnh Quảng Bình vẫn còn nhiều bất cập, đặc biệt là tại các bộ phận hành chính cấp huyện và cấp xã chưa có nhiều cải cách để người dân dễ dàng tiếp cận. Hệ thống thông tin DVHCC ở các địa phương vùng nông thôn, miền núi thường rất nghèo nàn; người dân rất bị động và gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính và thông tin phản hồi kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Có nhiều ý kiến đánh giá tiêu cực đối với vấn đề trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ và phản ứng của các trung tâm HCC đối với việc trễ hẹn này. Đặc biệt, vẫn còn tình trạng những nhiễu của cán bộ công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính. Đây được xem là những yếu tố làm giảm sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVHCC ở tỉnh Quảng Bình ■

Tài liệu tham khảo:

1. Abdullah, F & Zamhari, UA 2013, “Managing Critical Factors Affecting Service Quality for the Public Sector”, paper presented to Proceedings of 23rd International Business Research Conference, Melbourne, 18-20 November 2013.
2. Bộ Nội vụ, 2017, *Báo cáo chỉ số cải cách hành chính - PAR-Index 2017*.
3. Bộ Nội vụ và Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, 2017, *Báo cáo chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2017 (SIPAS 2017)*.
4. CECODES, VFF-CRT & RTA & UNDP, 2017, *Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI)*.
5. Chính phủ Việt Nam, 2011, *Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020*, Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 8/11/2011.
6. Hadian, D 2016, “Descriptive Study of Public Service on Local Government (Case Study in West Java Indonesia)”, *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, vol. 4, no. 4.
7. VCCI, 2017, *Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh Việt Nam 2017*.