ĐÁNH GIÁ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI HUYỆN BÌNH CHÁNH, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Thiện Dũng, Hồ Trúc Hải Phong, Đào Công Hiện, Dương Thị Thúy Hà

Trường Đại học Thủy lợi, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh

Tóm tắt: *Cải cách hành chính ở Việt Nam thực hiện theo hướng làm cho bộ máy hành chính hoàn thiện, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân đúng pháp luật, tốt hơn. Mục tiêu cải cách hành chính đã và đang thực hiện chủ trương của Chính phủ theo tiêu chí "Thông suốt, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả". Mục tiêu cao nhất của cải cách hành chính là sự hài lòng thỏa mãn của người dân tham gia dịch vụ hành chính công trên cơ sở đúng thủ tục và quy định của luật pháp Việt Nam. Để nâng cao chất lượng dịch vụ Hành chính công (HCC), thông qua nâng cao sự hài lòng của người dân và các bên liên quan trong thực hiện dịch vụ HCC, thì cần phải xem xét đầy đủ các nhân tố có thể ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ HCC, trên cơ sở đó đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ. Bài báo thể hiện nghiên cứu xây dựng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ HCC và áp dụng điển hình cho Huyện Bình Chánh, thông qua số liệu khảo sát đánh giá, đưa ra những gợi ý về giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ HCC.*

Từ khóa: *Chất lượng dịch vụ, hành chính công, sự hài lòng, thủ tục hành chính*

Nhận bài ngày 25.5.2021; gửi phản biện, chỉnh sửa, duyệt đăng ngày 22.7.2021

Liên hệ tác giả: Nguyễn Thiện Dũng; Email: dzungngt@tlu.edu.vn

1. MỞ ĐẦU

Hiện nay, hầu hết các tỉnh Thành phố trong cả nước đã và đang triển khai ứng dụng HCC và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa liên thông. Đối với TP. Hồ Chí Minh, cơ chế một cửa đã được triển khai đồng bộ tới các sở, ngành, quận, huyện, xã, thị trấn, trong đó chú trọng vào nâng cao chất lượng thực hiện dich vụ để giải quyết công việc của các tổ chức và công dân. Sản phẩm của cải cách TTHC xét đến cùng phải hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ công, trong đó có chất lượng dịch vụ HCC. Nâng cao chất lượng dịch vụ công là một vấn đề trọng tâm, đồng thời cũng là một vấn đề quan trọng cần sự phối hợp giữa các cá nhân, tổ chức thực thi của nhiều cơ quan tổ chức hơn là cách tiếp cận từ phía những kết quả của một tổ chức đơn lẻ. Một số nghiên cứu đã chỉ ra rằng có mối quan hệ trực tiếp giữa hiệu quả hoạt động của tổ chức, chất lượng nền công vụ với vấn đề cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ công. Chất lượng dịch vụ là một thước đo quan

trọng đối với hoạt động của các cơ quan HCC. Cải thiện chất lượng dịch vụ HCC phải được coi là một trong những mục tiêu quan trọng để thể hiện sự hiệu quả hoạt động của các cơ quan HCC. Đánh giá chất lượng dịch vụ HCC thông qua đánh giá sự hài lòng (SHL) của người sử dụng dịch vụ là một cách tiếp cận vẫn còn mới mẻ trong công tác hành chính ở Việt Nam. Đã đến lúc coi sự hài lòng của người dân đối với cơ quan HCC là tiêu chí lớn nhất để phục vụ và cũng là tiêu chí để đánh giá xếp hạng các cơ quan HCC trên cả nước. Đối với các cơ quan HCC thì ngoài tiêu chí là phục vụ người dân trong lĩnh vực hành chính, họ còn phải thực hiện nhiều chức năng khác như hỗ trợ cho sự tăng trưởng, điều chỉnh nhịp độ tăng trưởng và định hướng tăng trưởng cho một địa phương, quốc gia (Arawati và cộng sự, 2007). Dựa trên một số khái niệm, thuật ngữ, các nhà khoa học nghiên cứu áp dụng trong TCVN ISO 9001:2008 vào dịch vụ HCC như: hệ thống chất lượng, hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng,... Có thể hiểu chất lượng dịch vụ HCC là khả năng thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức và cá nhân về cung ứng dịch vụ HCC với sản phẩm cụ thể là các quyết định hành chính. Theo Boyne (2003) đã tổng hợp từ 65 công trình nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ HCC và chỉ ra 5 khía cạnh mang tính lý thuyết bao gồm: Các nguồn lực, quy định, thị trường, đặc thù của các tổ chức và hoạt động quản trị.

Các nghiên cứu trong nước có một số tiếp cận như tiếp cận theo các hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công thông quan phản ánh các yếu tố (Lê Mai Chi, 2006): Mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra. Nghiên cứu của tác giả Lê Dân (2011), mô hình đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính phải bao gồm các mặt: thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ công chức, cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ, các nội dung công khai công vụ, thủ tục hành chính và qui trình xử lý, thời gian giải quyết, lệ phí, cơ chế giám sát, góp ý. Nghiên cứu của tác giả Lê Thị Hương thì theo tiếp cận xây dựng một bộ chỉ số đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công dựa vào bộ chỉ số PAPI, PCI và DOSSI, trong đó phải kể đến bộ chỉ số DOSSI phù hợp với tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công cấp huyện, gồm có: Cơ sở vật chất, trang thiết bị, trình độ hiện đại, lượng cán bộ, số lượng thủ tục hành chính, chất lượng giải quyết và đón khách hàng, phí và lệ phí, thái độ phục vụ của cán bộ tại bộ phận một cửa. Một số nghiên cứu khác thì chỉ ra rằng có mối quan hệ tuyến tính giữa sự hài lòng của người dân với thời gian giải quyết, khả năng tiếp cận dịch vụ, cán bộ công chức, phí sử dụng dịch vụ và cơ chế giám sát khiếu nại, tố cáo (Lê Đình Ca, 2012). Nghiên cứu này trên cơ sở phân tích điểm mạnh và điểm yếu của từng nghiên cứu, kế thừa có chọn lọc để nghiên cứu xây các tiêu chí ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại cấp huyện. Nghiên cứu được khảo sát đánh giá trên địa bàn Quận Bình Chánh, TP. Hồ Chí Minh. Nghiên cứu giúp cho nhà quản lý thấy được những mặt mạnh và điểm còn hạn chế, cũng như cách thức để nhanh chóng nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua cải thiện sự hài lòng của người dân.

2. NỘI DUNG

2.1. Phương pháp

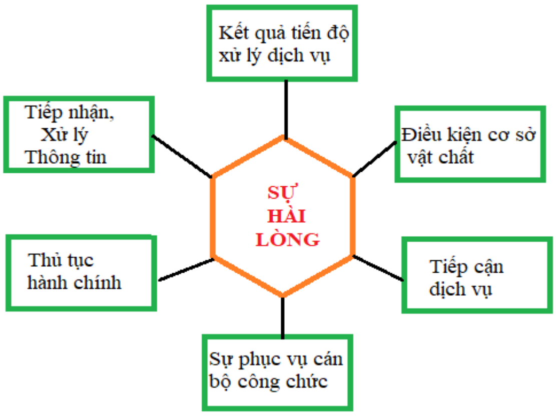
+ *Phương pháp điều tra khảo sát số liệu:* Dựa trên bảng hỏi nghiên cứu đã tiến hành

phỏng vấn trực tiếp và điều tra khảo sát qua hình thức online trên google.doc đối với 150 phiếu khảo sát của các bên liên quan, trong nghiên cứu này đối tượng chính là các cá nhân, các doanh nghiệp, các tổ chức đã sử dụng dịch vụ HCC tại Quận Bình Chánh, ngoài ra còn có cả một số đối tượng khác là các chuyên gia trong quản lý nhà nước, các lãnh đạo và cán bộ công chức thực hiện TTHC tại Quận. Nghiên cứu được điều tra khảo sát với 150 phiếu khảo sát đảm bảo mức mẫu khảo sát tối thiểu đảm bảo số phiếu khảo sát tối thiểu phải lớn hơn 5 lần số câu hỏi trong một bảng hỏi. Phiếu khảo sát trước khi được điều tra phỏng vấn chính thức, đã được nghiên cứu phỏng vấn thử nghiệm trước để làm rõ các ý cần hỏi và tạo sự tường minh trong câu hỏi và giảm sai sót do người được hỏi chưa hiểu ý hoặc hiểu sai nội dung câu hỏi.

+ *Phương pháp kế thừa:* Nghiên cứu thực hiện theo phương pháp kế thừa các số liệu đã được nghiên cứu trước đây hoặc các báo cáo đã được công bố. Phương pháp kế thừa giúp cho việc xác định các số liệu thứ cấp. + *Phương pháp phân tích định lượng*: nghiên cứu sử dụng các số liệu trên bảng hỏi điều tra và phỏng vấn trực tiếp sau khi đã xử lý và làm sạch số liệu, số liệu sơ cấp được phân tích thống kê, phân tích độ tin cậy của số liệu, Công cụ thực hiện phân tích dựa trên phần mềm SPSS. + *Phương pháp phân tích định tính:* Một số quan điểm, kết quả đánh giá sẽ được dựa trên các số liệu định lượng, và cũng được kết hợp với các phân tích định tính để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ HCC. + *Phương pháp chuyên gia:* Nghiên cứu tiến hành xác định các nhân tố ảnh hưởng, xây dựng bảng hỏi sơ bộ và tiến hành tham vấn ý kiến chuyên gia để có được bộ tiêu chí đánh giá sát với thực tế nhất, đảm bảo không bị thiếu sót các yếu tố có liên quan.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu đã có trước đây đánh giá về mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công bao gồm các mặt: Thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ công chức, cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ, các nội dung công khai công vụ, thủ tục hành chính và quy trình xử lý, thời gian giải quyết, lệ phí, cơ chế giám sát, góp ý cụ thể như hình 1.



Hình 1. Các nhóm nhân tố ảnh hưởngchất lượng dịch vụ hành chính công

+ *Tiếp cận dịch vụ:* những yếu tố như vị trí của cơ quan cung ứng dịch vụ, thời gian có phù hợp với thời gian của công dân, thời gian chờ đợi trả kết quả, hoặc thời gian sử dụng dịch vụ, chi phí dịch vụ.

+ *Thủ tục hành chính:* Một hệ thống hành chính dễ hiểu, sử dụng ngôn ngữ phù hợp mà công dân hiểu một cách dễ dàng. Vì vậy, để đơn giản hóa truyền thông với công chúng, điều quan trọng là sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, đơn giản hóa các quy trình. Tuy nhiên, ngôn ngữ hành chính phải phù hợp với các yêu cầu pháp lý của nó. Sự đa dạng của các công việc hành chính có thể làm cho nó khó hiểu. Chính vì vậy, để giải quyết vấn đề này nhằm nâng cao mức độ hài lòng của công dân, phải đơn giản hóa các quy trình hoặc tái tổ chức các quy trình.

+ *Tiếp nhận và xử lý thông tin*: (i) Khả năng cung cấp linh hoạt và nhanh chóng: công dân yêu cầu tổ chức cung ứng đáp ứng nhu cầu thực sự và cụ thể của họ. Điều quan trọng cần nhấn mạnh là cần căn cứ vào kết quả thương lượng giữa các bên liên quan. Ý kiến của công dân phải được xem xét và tôn trọng. Thủ tục hành chính phải linh hoạt đủ để thích ứng nhanh chóng với chi phí tối thiểu khi công dân yêu cầu thay đổi; (ii) Tính dễ tiếp nhận của dịch vụ: công dân càng dễ dàng tiếp nhận nếu họ quan tâm đến dịch vụ; (iii) Công khai minh bạch: chắc chắn công dân phải biết người phụ trách hồ sơ, tập tin của họ... nói cách khác, công dân có thể liên hệ để nhận được hỗ trợ hoặc khiếu nại. Khả năng nhận được thông tin hành chính của công dân có ảnh hưởng rất lớn đến tính công bằng và bình đẳng trong cung ứng dịch vụ (Epstein, 1991).

+ *Sự phục vụ của cán bộ công chức*: (i) Năng lực chuyên môn của nhân viên cung cấp dịch vụ: khả năng chuyên môn của nguồn lực con người chính là chìa khóa dẫn đến việc cung cấp dịch vụ chất lượng (ViNoria, 1996); (ii) Thái độ lịch sự và nhiệt tình của nhân viên: các hành vi của nhân viên tiếp xúc trực tiếp với công dân thực sự là quan trọng bởi vì họ cung cấp dịch vụ trực tiếp (Eiglier và Langeard, 1987). Hơn nữa, điều này càng quan trọng khi lãnh đạo tiếp xúc trực tiếp với công dân. Đối xử với công dân một cách thân thiện hòa nhã và vui vẻ là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ; (iii) Sự tín nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ: sự tín nhiệm trong lĩnh vực hoạt động công cộng phải tuân thủ theo các nguyên tắc sau: đối xử bình đẳng, công bằng, hoặc chuyên nghiệp trong cung cấp các dịch vụ.

+ *Điều kiện cơ sở vật chất*: Bao gồm sự thuận tiện trong quá trình thực hiện thủ tục HCC, điều kiện vật chất bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, nơi làm việc cũng như các thiết bị hỗ trợ công tác thực hiện thủ tục HCC.

Trên cơ sở tổng hợp với nghiên cứu đánh giá thí điểm Bộ chỉ số đánh giá bộ phận một cửa cấp huyện (DOSSI) tại 47 huyện của 5 tỉnh là Thái Nguyên, Ninh Bình, Khánh Hòa, Long An và Bến Tre với 2.700 phiếu khảo sát bao gồm các lĩnh vực chủ quyền nhà đất; cấp phép xây dựng; đăng ký kinh doanh; chính xác xã hội; tư pháp… Theo Trần Ngọc (2012) thì bộ chỉ số trên cơ bản đánh giá được chất lượng hoạt động của bộ phận một cửa cấp huyện. Bộ chỉ số đánh giá hoạt động của Bộ phận một cửa cấp huyện DOSSI gồm 9 lĩnh vực sau: (1) Cơ sở vật chất, trang thiết bị; (2) Lực lượng cán bộ, công chức của Bộ phận một cửa; (3)

Sự phối hợp các cơ quan cấp huyện trong giải quyết công việc; (4) Số lượng lĩnh vực công việc thực hiện tại Bộ phận một cửa; (5) Kết quả giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa; (6) Đón tiếp khách hàng tại Bộ phận một cửa; (7) Thời gian giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa; (8) Hiệu quả giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa; (9) Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa. Nghiên cứu đã tổng hợp và đề xuất một bảng hỏi tiêu chí được làm rõ hơn và sử dụng cho tất cả các đối tượng có liên quan, bao gồm các cá nhân, cơ quan nhà nước, các tổ chức, các chuyên gia, các đối tượng có liên quan đến bộ phận một cửa cấp huyện.

Bảng 1. Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công thông qua sự hài lòng của các bên liên quan

TT	Chỉ tiêu	Nội dung	Nguồn tham khảo
1	**Cơ sở vật chất**		
1.1		Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tương đối hiện đại	Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010
1.2		Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có đầy đủ tiện nghi (máy lạnh, bàn ghế…)	Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010
2	**Kết quả tiến độ xử lý dịch vụ**		
2.1		Các quy trình thủ tục hành chính được công khai minh bạch	DOSSI
2.2		Hồ sơ không bị sai sót chỉnh sửa, mất mát, thất lạc	DOSSI
2.3		Khách hàng không phải đi lại nhiều lần để giải quyết hồ sơ	DOSSI
2.4		Hồ sơ được giải quyết đúng hẹn	DOSSI
2.5		Là nơi tin cậy để giải quyết thủ tục hành chính	Mới đề xuất
3	**Tiếp nhận, xử lý thông tin của CBCC**		
3.1		Nhân viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ rất thành thạo chuyên môn nghiệp vụ	Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010
3.2		Nhân viên tiếp nhận thụ lý và giải quyết thỏa đáng vướng mắc của người dân	Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010
4	**Sự phục vụ của CBCC**		
4.1		Nhân viên tiếp nhận có thái độ lịch sự khi tiếp nhận hồ sơ	DOSSI
4.2		Nhân viên tiếp nhận có thái độ thân thiện khi trả lời những thắc mắc của người dân	DOSSI
4.3		Nhân viên tiếp nhận phục vụ công bằng đối với mọi người dân	DOSSI
4.4		Nhân viên tiếp nhận có trách nhiệm cao đối với hồ sơ	DOSSI
4.5		Nhân viên không có thái độ phiền hà, những nhiễu khi tiếp nhận hồ sơ	DOSSI

TT	Chỉ tiêu	Nội dung	Nguồn tham khảo
5	**Tiếp cận dịch vụ**		
5.1		Nhân viên giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời	Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010
5.2		Những yêu cầu hợp lý của người dân được quan tâm giải quyết	Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa, 2010
5.3		Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ hành chính công là cao	OPI
6	**Thủ tục hành chính**		
6.1		Yêu cầu thành phần hồ sơ hợp lý	OPI
6.2		Quy trình, các bước xử lý hồ sơ hợp lý	OPI
7	**Sự hài lòng của người dân**		
7.1		Các nhu cầu về dịch vụ hành chính công của tôi đã được Trung tâm đáp ứng tốt	Mới đề xuất
7.2		Hài lòng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công	Mới đề xuất

2.3. Kết quả nghiên cứu điển hình tại huyện Bình Chánh, TP. Hồ Chí Minh

Huyện Bình Chánh, TP. Hồ Chí Minh là một huyện nằm phía Tây-Tây Nam thành phố, là một trong 5 huyện ngoại thành có tổng diện tích tự nhiên là 25.255,29 ha chiếm 12% diện tích thành phố, dân số năm 2019 là 706.000 người. Đây là huyện ở vị trí cửa ngõ thành phố nối liền với các trục đường giao thông quan trọng với các tỉnh đồng bằng sông Cửu Long và các tỉnh vùng trọng điểm kinh tế phía nam và các tỉnh Đông Nam Bộ. Nghiên cứu đã thực hiện một cuộc điều tra khảo sát ngẫu nhiên trên 150 người tại Trung tâm Hành chính công trong khoảng thời gian từ ngày 1/11/2020 đến ngày 31/12/2020. Số phiếu điều tra phát ra là 150 phiếu, số phiếu thu về và hợp lệ là 126 phiếu, tương đương với tỷ lệ 84%. Các câu hỏi được thiết kế theo thang đo Likert với số điểm từ 1 đến 5, điểm số càng cao càng thể hiện mức độ hài lòng, được cụ thể như sau: 1. Rất không hài lòng; 2. Không hài lòng; 3. Không ý kiến; 4. Hài lòng; 5. Rất hài lòng.

Bảng 2. Kết quả khảo sát tại Trung tâm Hành chính công

TT	Chỉ tiêu	Nội dung	Điểm Bình quân	Tỷ lệ % Mức Hài lòng trở lên
1	**Cơ sở vật chất**		**3,97**	**73,9**
1.1		Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tương đối hiện đại	4,04	75,9
1.2		Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có đầy đủ tiện nghi (máy lạnh, bàn ghế…)	3,90	71,9
2	**Kết quả, tiến độ xử lý dịch vụ**		**3,69**	**63,9**
2.1		Các quy trình thủ tục hành chính được công khai minh bạch	3,86	68,9
2.2		Hồ sơ không bị sai sót chỉnh sửa, mất mát, thất lạc	3,65	68,1

TT	Chỉ tiêu	Nội dung	Điểm Bình quân	Tỷ lệ % Mức Hài lòng trở lên
2.3		Khách hàng không phải đi lại nhiều lần để giải quyết hồ sơ	3,51	55,8
2.4		Hồ sơ được giải quyết đúng hẹn	3,51	56,2
2.5		Là nơi tin cậy để giải quyết thủ tục hành chính	3,93	70,3
3	**Tiếp nhận xử lý thông tin của CBCC**		**3,80**	**64,4**
3.1		Nhân viên tiếp nhận và thụ lý hồ sơ rất thành thạo chuyên môn nghiệp vụ	4,06	75,5
3.2		Nhân viên tiếp nhận thụ lý và giải quyết thỏa đáng vướng mắc của người dân	3,54	53,3
4	**Sự phục vụ của CBCC**		**3,34**	**54,4**
4.1		Nhân viên tiếp nhận có thái độ lịch sự khi tiếp nhận hồ sơ	3,57	61,3
4.2		Nhân viên tiếp nhận có thái độ thân thiện khi trả lời những thắc mắc của người dân	2,97	45,5
4.3		Nhân viên tiếp nhận phục vụ công bằng đối với mọi người dân	3,19	51,2
4.4		Nhân viên tiếp nhận có trách nhiệm cao đối với hồ sơ	3,46	56,6
4.5		Nhân viên không có thái độ phiền hà, những nhiễu khi tiếp nhận hồ sơ	3,34	54,4
5	**Tiếp cận dịch vụ**		**3,11**	**46.1**
5.1		Nhân viên giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời	3,05	45,0
5.2		Những yêu cầu hợp lý của người dân được quan tâm giải quyết	3,45	58,8
5.3		Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ hành chính công là cao	2,84	34,6
6	**Thủ tục hành chính**		**4,17**	**84,7**
6.1		Yêu cầu thành phần hồ sơ hợp lý	4,16	84,7
6.2		Quy trình, các bước xử lý hồ sơ hợp lý	4,18	82,0
7	**Sự hài lòng của người dân**		**3,63**	**61,9**
7.1		Các nhu cầu về dịch vụ hành chính công của tôi đã được Trung tâm đáp ứng tốt	3,65	61,3
7.2		Hài lòng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công	3,61	62,4

Trên kết quả thu thập được, phần đánh giá của các bên liên quan đến thủ tục hành chính được đánh giá cao nhất với điểm bình quân là 4,17 điểm và số người được hỏi trả lời hài lòng và rất hài lòng chiếm 84,7%. Kết quả, tiến độ xử lý dịch vụ cho điểm trung bình là 3.69 và có tỷ lệ hài lòng trở lên chỉ chiếm 63,9%. Kết quả này tương đồng với điểm bình

quân về sự hài lòng của người dân nói chung cũng đạt 3,63 và cũng có 61,9% là thể hiện sự hài lòng và rất hài lòng, đây qua đó thể hiện sự quyết định đối với sự hài lòng của người dân sẽ ảnh hưởng rất nhiều vào kết quả, tiến độ xử lý dịch vụ. Với kết quả, tiến độ xử lý dịch vụ cần phải được nâng cao trong thời gian tới nếu như Trung tâm HCC của UBND huyện Bình Chánh muốn nâng cao chất lượng phục vụ. Điều này cần được cải thiện vì trên kết quả khảo sát có tới 16,6% số người được hỏi đang phân vân đối với nhóm tiêu chí về kết quả và tiến độ xử lý dịch vụ.

Sự phục vụ của cán bộ công chức sẽ ảnh hưởng đến tiêu chí sự thiện cảm và đồng cảm của người dân khi sử dụng dịch vụ HCC. Qua bảng kết quả thì điểm trung bình của đánh giá về sự phục vụ của cán bộ công chức ở mức còn thấp với kết quả trung bình chỉ là 3,34 và chỉ có 54,4% số người được hỏi trả lời là hài lòng trở lên, như vậy còn rất nhiều vấn đề mà người dân chưa hài lòng về sự phục vụ này. Đặc biệt trong nhóm nhân tố sự phục vụ CBCC thì nhân tố thái độ thân thiện được đánh giá kém nhất, chưa được mức bình quân chỉ là 2,97, Qua đây sẽ gợi mở rất nhiều việc cần phải làm đối với các CBCC trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ HCC. Thái độ phục vụ cần phải cải thiện rõ rệt nhất, điều này quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân vì để nâng cao trình độ chuyên môn thì cần phải thời gian đào tạo, tuyển dụng tốn kém hơn nhiều so với cải thiện thái độ phục vụ. Do đó, Trung tâm HCC của UBND huyện cần phải có quy chế, văn hóa phục vụ trong công việc đối với các cán bộ công chức trong trung tâm, qua đó nâng cao thái độ để góp phần tạo sự đồng cảm của người dân được nâng cao hơn.

Đánh giá thấp nhất trong các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân là yếu tố tiếp cận dịch vụ, thể hiện điểm bình quân là 3,11 và chỉ có 46,1% trả lời là đạt sự hài lòng trở lên. Đặc biệt trong nhóm nhân tố về tiếp cận dịch vụ thì ảnh hưởng thấp chủ yếu đến từ mức độ ứng dụng công nghệ thông tin, cũng có thể hiểu do xuất phát từ người dân tiếp cận dịch vụ cấp huyện chưa thực sự quen với các thao tác nghiệp vụ công nghệ thông tin, nó cũng phản ánh các hướng dẫn công nghệ thông tin đối với các dịch vụ còn chưa rõ ràng còn nhiều điểm cần phải khắc phục thêm. Ngoài vấn đề khách quan là trình độ tin học của nhân dân đến làm thủ tục hành chính, thì cần phải nhìn nhận một cách trung thực về các quy trình hướng dẫn khai báo, các dịch vụ giải đáp thắc mắc trong khai báo online của người dân. Vì vậy, trung tâm cần đẩy mạnh thực hiện công tác khai báo online ở nhà trước khi đến trung tâm, cần phát triển dịch vụ chăm sóc nhân dân khi có những câu hỏi hay có những thắc mắc trong khi khai báo online.

Trong các nhóm nhân tố trên thì Thủ tục hành chính được đánh giá cao, vì đơn giản người dân sẽ nghĩ đây là quy định chung của nhà nước chỉ có chấp hành, và cơ sở vật chất cũng đã được đầu tư phần nào cũng đã được đánh giá bằng điểm cao 3,97 điểm bình quân. Tuy vậy, theo đánh giá chung của nhân dân về chất lượng dịch vụ tại trung tâm HCC thuộc UBND huyện Bình Chánh là hài lòng với điểm bình quân là 3,63 điểm với gần 62% người được hỏi thể hiện sự hài lòng trở lên, điều này cho thấy mức độ chất lượng HCC thông qua sự hài lòng của trung tâm mới đạt ở mức trên Trung bình. Như vậy, trung tâm cần phải cải thiện hơn nữa trong thời gian tới để đáp ứng được yêu cầu đặt ra của Chính phủ và đáp ứng

được mong muốn của người dân.

2.4. Khuyến nghị giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Bình Chánh

Một số khuyến nghị về các giải pháp giúp cải thiện chất lượng HCC và nâng cao sự hài lòng của người dân:

+ Ngoài việc cần đầu tư trang thiết bị cơ sở vật chất thì cần phải quan tâm đến các giải pháp ứng dụng khoa học công nghệ, thông tin giúp nâng cao năng lực giải quyết công việc của CBCC, giúp người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ online từ xa, đặc biệt từ nhà để tiết kiệm thời gian và công sức của nhân dân;

+ Muốn nâng cao chất lượng dịch vụ HCC thì yếu tố con người luôn là trung tâm và quyết định hàng đầu, ngoài việc tuyển dụng sử dụng CBCC đúng chuyên môn, có năng lực và trình độ cần phải trú trọng đào tạo, xây dựng văn hóa, quy chế làm việc với người dân, đây là điểm vô cùng quan trọng quyết định rất lớn đến sự hài lòng của người dân;

+ Xây dựng các tiêu chí đánh giá xếp hạng CBCC thông qua đánh giá sự hài lòng trực tiếp của người dân, có như vậy không cần giám sát nhiều và đánh giá CBCC được khách quan và hợp lý cũng như khuyến khi các CBCC không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và thái độ phục vụ;

+ Tiếp cận dịch vụ, sự minh bạch trong quy trình, rõ ràng trong thông tin thủ tục hành chính cần phải cải thiện để người dân thấy được tính chất công việc cũng như yêu cầu công việc hành chính để có thể dễ dàng hiểu và cảm thông;

+ Cải cách HCC cấp thành phố, cấp Quận huyện cần phải đưa ra tiêu chí đánh giá cụ thể để hàng năm xếp hạng các trung tâm HCC trong thành phố qua đó tạo động lực để cùng cải thiện cải cách HCC trong toàn thành phố.

3. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã chỉ ra rằng: để nâng cao chất lượng dịch vụ HCC thì có nhiều cách tiếp cận và đánh giá, nhưng đánh giá thông qua sự hài lòng của người dân, đối tượng sử dụng và hưởng lợi trực tiếp từ dịch vụ HCC là phù hợp và mang tính toàn diện và cần được coi là một trong những tiêu chí quan trọng để hướng tới một nền hành chính công văn minh và hiệu quả. Nghiên cứu đã đưa ra được các nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân thông qua các tiêu chí như: Cơ sở vật chất; Kết quả, tiến độ xử lý dịch vụ; Tiếp nhận và xử lý thông tin của CBCC; Sự phục vụ của CBCC; Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính. Kết quả đã chỉ ra rằng, đánh giá về chất lượng dịch vụ HCC của huyện Bình Chánh, TP. Hồ Chí Minh ở mức trung bình với điểm hài lòng chung là 3,63 và có 61,9% người được hỏi thể hiện sự hài lòng trở lên. Như vậy, cần phải nỗ lực hơn nữa trong cải thiện chất lượng dịch vụ HCC tại Trung tâm dịch hành chính công thuộc UBND huyện Bình Chánh, TP. Hồ Chí Minh. Qua nghiên cứu cũng gợi mở các giải pháp giúp cải thiện chất lượng HCC và nâng cao sự hài lòng của người dân, đó là: Ngoài việc cần nâng cao cơ sở vật chất, ứng dụng khoa học công nghệ, thông tin thì cần phải tiến hành xây dựng văn hóa hành chính tại trung tâm,

tạo dựng thiện cảm đối với mọi người dân đến sử dụng dịch vụ HCC tại trung tâm; các cấp tỉnh muốn nâng cao chất lượng dịch vụ HCC cấp huyện cần phải lấy tiêu chí hài lòng của người dân là tiêu chí để đánh giá xếp hạng các cán bộ công chức, xếp hạng chất lượng dịch vụ giữa các trung tâm trong một tỉnh, thành phố, để có những chính sách khen thưởng động viên kịp thời và chấn chỉnh tác phong làm việc của các trung tâm chưa đạt yêu cầu. Như vậy, cải thiện chất lượng dịch vụ HCC thông qua cải thiện sự hài lòng của người dân là tiêu chí nhằm tiến tới thực hiện chính quyền các cấp theo hướng chính quyền điện tử, hiệu quả, văn minh lịch sự - đây chính là mục tiêu mà Chính phủ đang hướng tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Eiglier, P and Langeard, E (1987), *Servunction, Les Marketing des Services*, Paris: McGraw- Hill.
2. George A. Boyne (2003), "Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda", *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol.13, no.3, tr. 367-394.
3. Lê Chi Mai (2006), *Dịch vụ hành chính công*, Nxb. Lý luận chính trị
4. Lê Dân (2011), "Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức", *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng*, số 3 (44) 2011, tr. 163-168.
5. Lê Thị Hương (2016), "Các chỉ số đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công ở nước ta hiện nay", *Tạp chí Tổ chức Nhà nước*, trên trang https://tcnn.vn, đăng ngày 3 tháng 12 năm 2016, truy nhập ngày 27 tháng 5 năm 2021.
6. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa (2010), "Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính Nhà nước", *Tạp chí Tổ chức Nhà nước,* Số 3.

ASSESSING FACTORS THAT AFFECT THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES IN BINH CHANH DISTRICT, HO CHI MINH CITY

Abstract: *Administrative reform in Vietnam is carried out in concerning the making of the administrative apparatus complete, effective operation, serving the people to in order to improve the quality of the law. The administrative reform objective has been implementing the Government's policy according to the criteria of "Clear, Steady, Modern, Effective". The highest goal of administrative reform is the sastisfaction of people when used public administrative services, the particulars of people must be correct procedures and provisions of Vietnamese law. In order to improve the quality of public administrative service through improving the satisfaction of the people and stakeholders in the performance of public administrative services, it is necessary to consider the factors that can affect the quality of public administrative services. People's satisfaction has to be considered as the key solutions to improve public administrative service quality. The article presents research on building factors affecting to quality of public administrative services and typical application to Binh Chanh District. Based on the findings, we also suggest solutions to improve the quality of public administrative services by improving people's satisfaction.*

Keywords*: Service quality, public administration, satisfaction, administrative processing.*