TRƯỜNG ĐẠI HỌC FPT

VIỆN ĐÀO TẠO SAU ĐẠI HỌC

TRẦN QUỐC TOÀN

GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND THÀNH PHỐ CÀ MAU, TỈNH CÀ MAU

Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh

Mã số : FM00091

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS ĐINH TIÊN MINH

CÀ MAU, NĂM 2016

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cám ơn các thầy cô trường Đại học FPT TP.HCM, đặc biệt là Khoa Quản Trị Kinh Doanh đã dạy dỗ và truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu làm nền tảng cho việc thực hiện luận văn này.

Tôi đặc biệt cám ơn TS Đinh Tiên Minh đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo để tôi có thể hoàn tất luận văn cao học này.

Tôi cũng xin chân thành cám ơn tất cả bạn bè, đồng nghiệp và những người đã giúp tôi trả lời bảng câu hỏi khảo sát làm nguồn dữ liệu cho việc phân tích và cho ra kết quả nghiên cứu của luận văn cao học này.

Cuối cùng, tôi hết lòng biết ơn đến những người thân trong gia đình đã động viên và tạo động lực để tôi hoàn thành luận văn này một cách tốt đẹp.

Trần Quốc Toàn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn "Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND Thành phố Cà Mau, tỉnh Cà Mau" là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu trong đề tài này được thu thập và sử dụng một cách trung thực. Kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn này không sao chép của bất cứ luận văn nào và cũng chưa được trình bày hay công bố ở bất cứ công trình nghiên cứu nào khác trước đây.

Cà Mau, ngày 14 tháng 01 năm 2017

Tác giả luận văn

Trần Quốc Toàn

MỤC LỤC

Chương 1 - TỔNG QUAN ĐỀ TÀI 1
1.1. Lý do chọn đề tài 1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu 2
1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu nghiên cứu 2
1.4. Phương pháp nghiên cứu 2
1.5. Ý nghĩa của đề tài 2
1.6. Kết cấu của đề tài 3
Chương 2 - Cơ sở lý thuyết 1
2.1. Tổng quan về hành chính công 1
2.1.1. Khái niệm hành chính công 1
2.1.2. Đơn vị hành chính công 1
2.1.3. Chức năng đơn vị hành chính công 2
2.1.4. Các mức độ của phân cấp hành chính 2
2.1.5. Các yếu tố cấu thành nền hành chính Việt Nam 3
2.1.6. Đặc tính của nền hành chính nhà nước Việt Nam 3
2.2. Dịch vụ công 6
2.2.1. Khái niệm Dịch vụ công 6
2.2.2. Đặc điểm dịch vụ công 8
2.3. Dịch vụ hành chính công 9
2.3.1. Khái niệm 10
2.3.2. Những đặc trưng của dịch vụ hành chính công 10
2.3.3. Các loại hình dịch vụ hành chính công 11

2.3.4. Quan hệ giữa nhà nước với các tổ chức, công dân về dịch vụ hành chính công 13
2.4. Các yếu tố cấu thành dịch vụ hành chính công 13
2.4.1. Thủ tục hành chính trong giải quyết các công việc của tổ chức và công dân 13
2.4.2. Quy trình thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công 14
2.4.3. Mô hình cung ứng dịch vụ hành chính công 14
2.4.4. Chủ thể cung ứng dịch vụ hành chính công 14
2.4.5. Phương tiện cung ứng dịch vụ hành chính công 15
2.5. Phân cấp cung ứng dịch vụ hành chính công 15
2.6. Cơ sở xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công16
2.6.1. Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công 18
2.7. Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ hành chính công 22
2.8. Tiêu chí đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công 24
2.8.1. Khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng DVHCC 24
2.8.2. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2008.....25
2.8.3. Sự đa dạng các dịch vụ hành chính công được cung ứng 27
Chương 3 - PHÂN TÍCH Thực trạng dịch vụ hành chính công tại UBND Thành phố Cà Mau 29
3.1. Giới thiệu tổng quan về thành phố Cà Mau 29
3.1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên 29
3.1.2. Tổ chức bộ máy hành chính của UBND thành phố Cà Mau.....30
3.1.3. Tình hình kinh tế - xã hội thành phố Cà Mau 31

3.2. Tình hình cải cách hành chính tại UBND thành phố 34
3.2.1. Cải cách thể chế.....35
3.2.2. Cải cách thủ tục hành chính 36
1.1.1 Cải cách tổ chức bộ máy hành chính.....38
3.2.3. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức 39
3.2.4. Cải cách tài chính công 40
3.2.5. Về hiện đại hoá hành chính 41
3.3. Đánh giá chung về cải cách hành chính thành phố giai đoạn 2011 – 2015 42
3.4. Những kết quả đạt được 42
3.4.1. Những tồn tại, hạn chế 44
3.4.2. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế 46
3.5. Định hướng CCHC trên địa bàn thành phố giai đoạn 2016-2020.....47
3.5.1. Nhiệm vụ chủ yếu CCHC giai đoạn 2016-2020 47
3.5.2. Mục tiêu chủ yếu CCHC thành phố Cà Mau giai đoạn 2016 - 2020 47
Chương 4 - Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND Thành phố Cà Mau.....50
4.1. Mục tiêu xây dựng và thực hiệc giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công 50
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Cà Mau 50
4.2.1. Sự tin cậy.....50
4.2.2. Năng lực phục vụ và Thái độ phục vụ.....52
4.2.3. Sự đồng cảm.....53

4.2.4. Hồ sơ 56
PHỤ LỤC 62

DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU VÀ SƠ ĐỒ

Bảng 1.1. Phân cấp dịch vụ hành chính công chính quyền địa phương.....15
Bảng 2.1. Chỉ số CCHC huyện, thành phố Cà Mau năm 2013 và 2014 35
Bảng 2.2. Cung ứng TTHC thành phố giai đoạn 2011-2015 36
Bảng 2.3. Cơ cấu các phòng chuyên môn và Trung tâm trực thuộc UBND thành phố.....38
Bảng 2.4. Định mức chi quản lý hành chính thành phố Cà Mau, ...41
Bảng 2.5. Kết quả Chỉ số CCHC 17 xã, phường (sắp xếp theo thứ tự giảm dần) 43

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Sơ đồ quá trình cung ứng dịch vụ hành chính.....18
Hình 1.2. Một số tiêu chí cơ bản khảo sát, đánh giá chất lượng DVHCC.....25
Hình 1.3. Mô hình hệ thống chất lượng TCVN ISO 9001: 2008 dựa trên quá trình 26
Hình 2.1. Sơ đồ tổ chức chính quyền thành phố Cà Mau 2011-2015.....30
Hình 2.2. Số liệu tiếp nhận và hoàn trả, giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và 38
Hình 2.3. Biểu đồ cơ cấu đào tạo, bồi dưỡng CBCC thành phố, giai đoạn 2011-2015.....40
Hình 2.4. Biểu đồ cơ cấu độ tuổi cán bộ, công chức, viên chức thành phố năm 2015.....40

CHƯƠNG 1 - TỔNG QUAN ĐỀ TÀI

1.1. Lý do chọn đề tài

Thực hiện đường lối đổi mới, Đảng ta có nhiều chủ trương về cải cách hành chính, xác định cải cách hành chính là một khâu quan trọng trong sự nghiệp đổi mới và phát triển đất nước. Mục tiêu cải cách hành chính nhà nước là nhằm tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch vững mạnh, từng bước hiện đại; đội ngũ cán bộ công chức có đủ phẩm chất và năng lực; hệ thống các cơ quan nhà nước hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế, đáp ứng tốt yêu cầu phát triển nhanh và bền vững của đất nước.

Thời gian qua, thành phố Cà Mau triển khai thực hiện tốt đường lối chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước về công tác cải cách hành chính đạt được nhiều kết quả, năng lực của đội ngũ công chức được nâng lên, hoạt động của bộ máy hành chính đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội thành phố, góp phần nâng cao đời sống nhân dân, tổ chức, người dân giảm chi phí, tiết kiệm thời gian hơn, gần gũi hơn, thuận lợi và dễ dàng hơn khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính với cơ quan nhà nước, như đăng ký kinh doanh, đất đai, chứng thực-hộ tịch, góp phần nâng cao năng lực, hiệu lực và hiệu quả quản lý hành chính nhà nước. (Xem mục 1, 2, 3 Tài liệu tham khảo)

Tuy nhiên, so với yêu cầu, nhiệm vụ trong điều kiện đất nước đổi mới và hội nhập quốc tế thì cải cách hành chính còn chậm, hiệu quả thấp, nhìn chung người dân, tổ chức chưa hoàn toàn hài lòng với kết quả cải cách hành chính, còn gặp phiền hà, rắc rối trong việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng nhà ở, đất ở, giấy phép xây dựng. (Xem mục 4, 5, 6 Tài liệu tham khảo)

Song song, chức năng quản lý nhà nước, chức năng phục vụ của nhà nước nhằm cung cấp những dịch vụ cần thiết cho người dân để họ thực hiện tốt quyền lợi và nghĩa vụ của mình cần được quan tâm hơn. Chính vì vậy, đổi mới cung ứng dịch vụ công ở ngay chính khu vực nhà nước là hết sức quan trọng, nhằm đánh giá xem chất lượng dịch vụ hành chính công mà Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố Cà Mau cung cấp cho người dân đạt được ở mức độ nào? Mức độ hài lòng của những người

thụ hưởng dịch vụ này ra sao? Những nhân tố nào tác động đến chất lượng dịch vụ hành chính công? Từ đó đưa ra những gợi ý chính sách để hoàn thiện công tác quản lý hành chính và đáp ứng ngày càng cao nhu cầu về dịch vụ công của người dân ở địa bàn. Do đó, tác giả chọn đề tài "***Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Cà Mau***" làm luận văn tốt nghiệp.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

- Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại thành phố Cà Mau.

- Đề xuất giải pháp và đưa ra một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại thành phố Cà Mau.

1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: chất lượng dịch vụ hành chính công tại thành phố Cà Mau

Phạm vi nghiên cứu: các dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Cà Mau

1.4. Phương pháp nghiên cứu

Nhằm giải quyết các mục tiêu nghiên cứu nêu trên, tác giả sẽ thực hiện nhiều phương pháp nghiên cứu được áp dụng phổ biến hiện nay bao gồm:

Phương pháp nghiên cứu tại bàn: thông qua việc thu thập nguồn dữ liệu thứ cấp: các số liệu, các văn bản báo cáo đánh giá tổng hợp về công tác cải cách hành chính ở UBND thành phố Cà Mau qua các năm, thông tin tư liệu từ các báo đài, qua mạng internet có liên quan đến dịch vụ hành chính công của thành phố Cà Mau.

Phương pháp nghiên cứu tại hiện trường: bao gồm phương pháp nghiên cứu định tính, phương pháp nghiên cứu định lượng và quan sát

Nguồn dữ liệu: tập trung chủ yếu sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp: thu thập qua các số liệu, các văn bản báo cáo đánh giá tổng hợp về công tác cải cách hành chính ở UBND thành phố Cà Mau qua các năm, thông tin tư liệu từ các báo đài, qua mạng internet có liên quan đến thành phố Cà Mau.

1.5. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài có ý nghĩa thực tiễn trong việc hoạch định chính sách của chính quyền thành phố Cà Mau trong công tác cải cách hành chính từ đó góp phần thúc đẩy phát

triển kinh tế - xã hội thành phố, tạo lòng tin của người dân đối với bộ máy hành chính nhà nước.

1.6. Kết cấu của đề tài

Đề tài có cấu trúc bốn chương như sau

- Chương 1: Tổng quan đề tài
- Chương 2: Cơ sở lý thuyết
- Chương 3: Thực trạng dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Cà Mau.
- Chương 4: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Cà Mau.

CHƯƠNG 2 - CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Tổng quan về hành chính công

2.1.1. Khái niệm hành chính công

Theo Nguyễn Ngọc Hiến và cộng sự (2006) hành chính theo nghĩa rộng là chỉ những hoạt động, những tiến trình chủ yếu có liên quan đến những biện pháp để thực thi các mục tiêu, nhiệm vụ đã được xác định trước. Khi có từ hai người trở lên cùng làm việc với nhau, thì lúc đó xuất hiện một hình thức thô sơ của quản lý. Dạng quản lý này chính là hoạt động hành chính, hay nói cách khác, hành chính chính là một dạng của quản lý. Hay theo nghĩa hẹp, hành chính là những hoạt động quản lý các công việc của nhà nước, xuất hiện cùng với nhà nước.

Hành chính công bao gồm luật pháp, các quy tắc, quy chế, thiết chế,… để điều tiết hoạt động quyền hành pháp; Cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của tổ chức bộ máy hành chính cũng như mối quan hệ mà trong đó các công chức làm việc. Hành chính công còn bao gồm những đội ngũ CBCC làm việc trong bộ máy hành chính công quyền. Những người này là người có trách nhiệm thực thi công vụ mà nhà nước đã giao.

2.1.2. Đơn vị hành chính công

Đơn vị hành chính công là đơn vị hành chính được phân định theo địa giới hành chính, theo đó đơn vị hành chính ở Việt Nam được chia thành ba cấp: cấp tỉnh, huyện, xã. Tương ứng mỗi cấp đơn vị hành chính có Hội đồng nhân dân (HĐND) và Ủy ban nhân dân (UBND) được tổ chức phù hợp với đặc điểm nông thôn, đô thị, hải đảo, đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt do luật định.

Theo Luật Chính quyền địa phương năm 2015, quy định tại Điều 2 các đơn vị hành chính ở Việt Nam gồm:

- Cấp tỉnh: các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương,

- Cấp huyện: các huyện, quận, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương.

- Cấp xã: các xã, phường, thị trấn.

2.1.3. Chức năng đơn vị hành chính công

Mỗi đơn vị hành chính công có chức năng, nhiệm vụ được quy định bởi các cơ quan có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật. Theo đó có hai chức năng cơ bản là:

Một là, chức năng QLNN trên lĩnh vực, ngành của địa phương nhằm đảm bảo trật tự, công bằng xã hội, bao gồm các hoạt động quản lý và điều tiết đời sống kinh tế - xã hội thông qua các công cụ quản lý vĩ mô như pháp luật, chiến lược, chính sách, quy hoạch, kế hoạch và kiểm tra, giám sát,…

Hai là, chức năng cung ứng các dịch vụ hành chính công phục vụ cho lợi ích, nhu cầu của công dân, ngay cả khi các nhu cầu này có thể phát sinh từ những yêu cầu của nhà nước.

2.1.4. Các mức độ của phân cấp hành chính

Phân cấp hành chính là sự phân chia các đơn vị hành chính thành từng tầng, cấp theo chiều dọc. Theo đó cấp hành chính ở cấp trên sẽ có quyền quyết định cao hơn, bắt buộc đối với cấp hành chính ở cấp dưới. Ở Việt Nam hiện nay mức độ phân cấp hành chính của chính quyền địa phương thành 3 cấp, đó là: Cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã. Ngoài ra, còn có "Đơn vị hành chính – kinh tế đặc biệt" do Quốc hội thành lập.

Theo đó, căn cứ yêu cầu công tác, khả năng thực hiện và điều kiện cụ thể của từng địa phương mà cơ quan nhà nước ở Trung ương phân cấp cho chính quyền địa phương và chính quyền địa phương phân cấp cho cơ quan cấp dưới thực hiện công việc một cách thường xuyên, liên tục theo thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao.

Tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý hành chính nhà nước giữa chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, ngày 30/8/2004, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 08/2004/NQ-CP; đồng thời, ký ban hành chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2001-2010 và giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ, theo đó mục tiêu, nội dung chương trình thể hiện rõ việc yêu cầu thực hiện phân cấp quản lý hành chính giữa Trung ương và chính quyền địa phương, giữa các cấp chính quyền địa phương.

Việc triển khai phân cấp giữa chính quyền Trung ương và địa phương một cách thống nhất, đồng bộ, có hệ thống góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính ở các cấp; và chính quyền địa phương đã chủ động trong thực hiện quyền, nhiệm vụ được giao của từng ngành, lĩnh vực. Việc phân cấp tập trung lĩnh vực Quản lý đất đai, tài nguyên và môi trường; quản lý ngân sách và tài sản nhà nước; quản lý quy hoạch, kế hoạch và đầu tư phát triển; quản lý doanh nghiệp; quản lý hoạt động đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công; quản lý tổ chức bộ máy, công chức, viên chức.

2.1.5. Các yếu tố cấu thành nền hành chính Việt Nam

Có nhiều cách tiếp cận về nền hành chính nhà nước, nhưng phổ biến hiện nay cho rằng nền hành chính nhà nước là hệ thống các yếu tố hợp thành về tổ chức (bộ máy, con người, nguồn lực công) và cơ chế hoạt động để thực thi quyền hành pháp. Theo đó, nền hành chính nhà nước bao gồm các yếu tố cấu thành:

Một là, hệ thống thể chế hành chính bao gồm Hiến pháp, Luật, Pháp lệnh và các văn bản qui phạm về tổ chức, hoạt động của hành chính nhà nước và tài phán hành chính.

Hai là, cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của bộ máy hành chính nhà nước các cấp, các ngành phù hợp với yêu cầu thực hiện quyền hành pháp.

Ba là, đội ngũ CBCC hành chính được đảm bảo về số lượng và chất lượng để thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ của nền hành chính.

Bốn là, nguồn lực tài chính và cơ sở vật chất kỹ thuật bảo đảm yêu cầu thực thi công vụ của các cơ quan và công chức hành chính.

2.1.6. Đặc tính của nền hành chính nhà nước Việt Nam

Để xây dựng một nền hành chính hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả cần phải hiểu rõ những đặc tính chủ yếu của nền hành chính nhà nước. Những đặc tính này vừa thể hiện đầy đủ bản chất của Nhà nước Cộng hòa XHCN Việt Nam, vừa kết hợp được những đặc điểm chung của một nền hành chính phát triển theo hướng hiện đại. Với ý nghĩa đó, nền hành chính Nhà nước Việt Nam có những đặc tính chủ yếu sau:

2.1.6.1. Tính lệ thuộc vào chính trị và hệ thống chính trị

Nguồn gốc và bản chất của một nhà nước bắt nguồn từ bản chất chính trị của chế độ xã hội dưới sự lãnh đạo của một chính đảng. Dưới chế độ tư bản, nhà nước sẽ mang bản chất tư sản, còn dưới chế xã hội do Đảng cộng sản lãnh đạo thì nhà nước mang bản chất của giai cấp vô sản. Cả lý luận và thực tiễn đều cho thấy, Đảng nào cầm quyền sẽ đứng ra lập Chính phủ và đưa người của đảng mình vào các vị trí trong Chính phủ. Các thành viên của Chính phủ là các nhà chính trị. Nền hành chính lại được tổ chức và vận hành dưới sự lãnh đạo, điều hành của Chính phủ, vì vậy dù muốn hay không, nền hành chính phải lệ thuộc vào hệ thống chính trị, phải phục tùng sự lãnh đạo của đảng cầm quyền. Mặc dù lệ thuộc vào chính trị, song nền hành chính cũng có tính độc lập tương đối về hoạt động chuyên môn nghiệp vụ và kỹ thuật hành chính.

Ở nước ta, nền hành chính nhà nước mang đầy đủ bản chất của một Nhà nước dân chủ XHCN "của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân" dựa trên nền tảng của liên minh giai cấp công nhân với giai cấp nông dân và tầng lớp trí thức do Đảng cộng sản Việt Nam lãnh đạo. Nhà nước Cộng hoà XHCN Việt Nam nằm trong hệ thống chính trị, có hạt nhân lãnh đạo là Đảng Cộng sản Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội giữ vai trò tham gia và giám sát hoạt động của Nhà nước, mà trọng tâm là nền hành chính.

2.1.6.2. Tính pháp quyền

Với tư cách là công cụ thực hiện quyền lực nhà nước, nền hành chính nhà nước được tổ chức và hoạt động tuân theo những quy định pháp luật, đồng thời yêu cầu mọi công dân và tổ chức trong xã hội phải nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật. Đảm bảo tính pháp quyền của nền hành chính là một trong những điều kiện để xây dựng nhà nước chính quy, hiện đại, trong đó bộ máy hành pháp hoạt động có kỷ luật, kỷ cương.

Tính pháp quyền đòi hỏi các CQHC, CBCC phải nắm vững qui định pháp luật, sử dụng đúng quyền lực, thực hiện đúng chức năng và thẩm quyền trong thực thi công vụ. Mỗi CBCC cần chú trọng vào việc nâng cao uy tín về chính trị, phẩm chất đạo đức và năng lực thực thi để phục vụ nhân dân. Tính pháp quyền của nền hành chính

được thể hiện trên cả hai phương diện là QLNN bằng pháp luật và theo pháp luật. Điều đó có nghĩa là, một mặt các CQHC nhà nước sử dụng luật pháp là công cụ điều chỉnh các mối quan hệ xã hội mang tính bắt buộc đối với các đối tượng quản lý; mặt khác các CQHC nhà nước cũng như công chức phải được tổ chức và hoạt động theo pháp luật chứ không được tự do, tùy tiện vượt lên trên hay đứng ngoài pháp luật.

2.1.6.3. Tính phục vụ nhân dân

Hành chính nhà nước có bổn phận phục vụ sự nghiệp phát triển cộng đồng và đáp ứng nhu cầu thiết yếu của công dân. Muốn vậy, phải xây dựng một nền hành chính công tâm, trong sạch, không theo đuổi mục tiêu lợi nhuận, không đòi hỏi người đươc phục vụ phải trả thù lao. Đây cũng chính là điểm khác biệt cơ bản giữa mục tiêu hoạt động của hành chính nhà nước với một doanh nghiệp sản xuất kinh doanh.

2.1.6.4. Tính hệ thống thứ bậc chặt chẽ

Nền hành chính nhà nước được cấu tạo gồm một hệ thống định chế tổ chức theo thứ bậc chặt chẽ và thông suốt từ Trung ương tới các địa phương, trong đó cấp dưới phục tùng cấp trên, nhận chỉ thị mệnh lệnh và chịu sự kiểm tra, giám sát của cấp trên. Mỗi cấp hành chính, mỗi cơ quan, công chức hoạt động trong phạm vi thẩm quyền được trao để cùng thực hiện tốt chức năng hành chính. Tuy nhiên, để hạn chế việc biến nền hành chính thành hệ thống quan liêu, thì xác lập thứ bậc hành chính cũng tạo ra sự chủ động sáng tạo, linh hoạt của mỗi cấp, mỗi cơ quan, công chức hành chính vào đời sống xã hội một cách hiệu quả.

2.1.6.5. Tính chuyên môn hoá và nghề nghiệp cao

Hoạt động hành chính của các cơ quan thực thi quyền hành pháp là một hoạt động đặc biệt và cũng tạo ra những sản phẩm đặc biệt. Điều đó được thể hiện trên cả phương diện nghệ thuật và khoa học trong QLNN. Muốn nâng cao hiệu lực, hiệu quả hành chính nhà nước, yêu cầu những người làm việc trong các CQHC cần phải có trình độ chuyên môn nghề nghiệp cao trên các lĩnh vực được phân công quản lý. Tính chuyên môn hoá và nghề nghiệp cao là đòi hỏi bắt buộc đối với hoạt động quản lý của các CQHC nhà nước và là yêu cầu cơ bản đối với nền hành chính phát triển theo hướng hiện đại.

Đối tượng tác động của nền hành chính có nội dung hoạt động phức tạp và quan hệ đa dạng, phong phú đòi hỏi các nhà hành chính phải có kiến thức xã hội và kiến thức chuyên môn sâu rộng. Công chức làm việc trong các CQHC nhà nước là những người trực tiếp thi hành công vụ, nên trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của họ có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng công việc thực hiện. Vì lẽ đó trong hoạt động hành chính nhà nước, năng lực chuyên môn và trình độ quản lý của những người làm việc trong các CQHC nhà nước phải được coi là tiêu chuẩn hàng đầu.

2.1.6.6. Tính liên tục, tương đối ổn định và thích ứng

Trên thực tế, các mối quan hệ xã hội và hành vi công dân cần được pháp luật điều chỉnh diễn ra một cách thường xuyên, liên tục theo các quá trình kinh tế - xã hội. Chính vì vậy nền hành chính nhà nước phải hoạt động liên tục, ổn định để đảm bảo hoạt động sản xuất, lưu thông không bị gián đoạn trong bất kỳ tình huống nào.

2.2. Dịch vụ công

2.2.1. Khái niệm Dịch vụ công

Theo từ điển Le Petit Larousse: "Dịch vụ công là hoạt động vì lợi ích chung, do một cơ quan nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm". Định nghĩa này đưa ra cách hiểu chung về dịch vụ công, song ở đây không có sự phân biệt giữa Nhà nước và tư nhân trong việc cung ứng dịch vụ công, do đó không làm rõ được tính chất "công" của dịch vụ này.

Theo Jean-Philippe Brouant và Jacque Ziller: "Một dịch vụ công thường được định nghĩa như một hoạt động do ngành tài chính đảm nhiệm để thỏa măn một nhu cầu về lợi ích chung". Các tác giả cho rằng, "một hoạt động lợi ích chung được một pháp nhân công quyền đảm nhiệm được coi là một dịch vụ công" – "đảm nhiệm" ở đây được hiểu như trách nhiệm của Nhà nước trong việc bảo đảm cung ứng dịch vụ công. Như vậy, một hoạt động vì lợi ích chung do một tư nhân đảm trách không được xem là một dịch vụ công, trừ phi có sự tác động của Nhà nước đến việc cung ứng dịch vụ đó.

Ở Việt Nam, khái niệm dịch vụ công những năm gần đây đã được một số tác giả đề cập đến, có tác giả cho rằng: "Dịch vụ công chỉ là hoạt động của các cơ quan

sự nghiệp như giáo dục, y tế, nghiên cứu khoa học, sự nghiệp kinh tế (không phải là loại cơ quan thực hiện chức năng quản lý nhà nước)".

Có nhiều chủ thể tham gia vào việc cung ứng các dịch vụ cho xã hội, các chủ thể này rất đa dạng, từ các cơ quan hành chính nhà nước cho đến các doanh nghiệp công và tư, các tổ chức xã hội và từng cá nhân. Thông thường, việc cung ứng dịch vụ cũng theo quy luật cung – cầu trên thị trường. Các dịch vụ được cung ứng đều có giá trị và giá trị sử dụng.

Song, có những loại dịch vụ rất quan trọng phục vụ nhu cầu chung của cả cộng đồng, nhưng không một tư nhân nào muốn cung ứng, vì nó không mang lại lợi nhuận, hoặc tư nhân đó không có đủ quyền lực và vốn để tổ chức việc cung ứng, như dịch vụ tiêm chủng, cứu hỏa, thoát nước. Đó lại là những loại dịch vụ tối cần thiết phục vụ cho cuộc sống an toàn và bình thường của xã hội. Đối với những loại dịch vụ này, không có ai khác ngoài Nhà nước có khả năng và trách nhiệm cung ứng cho nhân dân.

Cũng có những loại dịch vụ mà tư nhân có thể cung cấp, nhưng cung cấp không đầy đủ, hoặc thị trường tư nhân tạo ra sự bất bình đẳng trong xã hội, gây ra tình trạng độc quyền, đẩy giá cả lên cao, làm ảnh hưởng tới lợi ích của người tiêu dùng, như dịch vụ y tế, giáo dục, điện, nước sinh hoạt… Khi đó, Nhà nước phải có trách nhiệm trực tiếp cung ứng hoặc điều tiết, kiểm soát thị trường tư nhân nhằm bảo đảm cho việc cung ứng dịch vụ đó được bình thường, phục vụ những quyền cơ bản của con người.

Như vậy, thông qua việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước vốn có của mình, Nhà nước có trách nhiệm cung cấp cho xã hội những dịch vụ mà không một tư nhân nào có thể đứng ra cung ứng. Hay nói cách khác là, những dịch vụ có đặc tính là không loại trừ và không cạnh tranh trong tiêu dùng. Không loại trừ có nghĩa là tất cả mọi người đều sử dụng, tiêu dùng dịch vụ này, không loại trừ bất cứ ai, bất kể họ có trả tiền cho dịch vụ đó hay không. Không cạnh tranh có nghĩa là việc sử dụng, tiêu dùng của người này không ảnh hưởng đến việc sử dụng, tiêu dùng của người khác…

đó là dịch vụ Nhà nước đứng ra bảo đảm việc cung ứng bình thường cho xã hội được gọi là dịch vụ công.

Tóm lại, Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của người dân vì lợi ích chung của xã hội, do nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội.

Từ khái niệm dịch vụ công, có thể phân biệt ba nhóm dịch vụ chủ yếu, như sau:

Nhóm dịch vụ hành chính công: các dịch vụ ở nhóm này hầu hết thỏa mãn hai tiêu chí của dịch vụ công là không cạnh tranh và không loại trừ trong tiêu dùng (ví dụ: cấp giấy phép, đăng ký, đăng kiểm, công chứng...).

Nhóm dịch vụ công cộng: chủ yếu là những dịch vụ đáp ứng tiêu chí không cạnh tranh trong tiêu dùng (ví dụ: giáo dục, đào tạo, y tế, văn hóa,..).

Nhóm dịch vụ công ích: chủ yếu là những dịch vụ thỏa mãn tiêu chí không loại trừ trong tiêu dùng (như vệ sinh môi trường, cấp thoát nước, giao thông công cộng...).

2.2.2. Đặc điểm dịch vụ công

Các loại dịch vụ công và các hình thức cung ứng dịch vụ công tuy có đặc điểm, tính chất khác nhau, song chúng có những đặc điểm chung cơ bản như sau:

Một là, những hoạt động có tính chất xã hội, phục vụ lợi ích chung của cả cộng đồng. Đây là những dịch vụ phục vụ các lợi ích tối cần thiết của xã hội để bảo đảm cuộc sống được bình thường và an toàn.

Hai là, những hoạt động do các cơ quan công quyền hay những chủ thể được chính quyền ủy nhiệm đứng ra thực hiện.

Ba là, để cung ứng các dịch vụ công, các cơ quan nhà nước và tổ chức được ủy nhiệm cung ứng có sự giao tiếp với người dân ở những mức độ khác nhau khi thực hiện cung ứng dịch vụ.

Bốn là, việc trao đổi dịch vụ công thông qua quan hệ thị trường đầy đủ. Thông thường, người sử dụng dịch vụ công không trực tiếp trả tiền, hay nói đúng hơn là đã trả tiền dưới hình thức đóng thuế vào ngân sách nhà nước để Nhà nước tổ chức việc cung ứng một cách đều đặn như một sự "thỏa thuận trước". Nhưng cũng có những

dịch vụ mà người sử dụng vẫn phải trả thêm một phần hoặc toàn bộ kinh phí; tuy nhiên, đối với các loại dịch vụ này, Nhà nước vẫn có trách nhiệm bảo đảm việc cung ứng không nhằm vào mục tiêu thu lợi nhuận.

Năm là, mọi người dân (bất kể đóng thuế nhiều hay ít, hoặc không phải đóng thuế) đều có quyền hưởng sự cung ứng dịch vụ công ở một mức độ tối thiểu, với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền. Lượng dịch vụ công cộng mà mỗi người tiêu dùng không phụ thuộc vào mức thuế mà người đó đóng góp.

Sáu là, khác với những loại dịch vụ thông thường được hiểu là những hoạt động phục vụ không tạo ra sản phẩm mang hình thái hiện vật, dịch vụ công là những hoạt động của bộ máy nhà nước phục vụ các nhu cầu thiết yếu của xã hội, bất kể các sản phẩm được tạo ra có hình thái hiện vật hay phi hiện vật.

Bảy là, xét trên giác độ kinh tế học, dịch vụ công là các hoạt động cung ứng cho xã hội những hàng hóa công cộng. Theo nghĩa hẹp, hàng hóa công cộng là loại hàng hóa mà khi nó đã được tạo ra thì khó có thể loại trừ ai ra khỏi việc sử dụng nó; và việc tiêu dùng của mỗi người không làm giảm lượng tiêu dùng của người khác. Còn theo nghĩa rộng, hàng hóa công cộng là "những hàng hóa và dịch vụ được Nhà nước cung cấp cho lợi ích của tất cả hay đa số nhân dân". Dịch vụ công là những hoạt động cung ứng các hàng hóa công cộng xét theo nghĩa rộng, bao gồm cả những hàng hóa có tính cá nhân thiết yếu được Nhà nước bảo đảm cung ứng như điện, nước sinh hoạt…

Nhìn chung, dịch vụ công là tất cả những gì mà Nhà nước có trách nhiệm cung ứng cho xã hội. Như vậy, dịch vụ công là hoạt động của các cơ quan nhà nước trong việc thực thi chức năng quản lý hành chính nhà nước và bảo đảm cung ứng các hàng hóa công cộng phục vụ nhu cầu chung thiết yếu của xã hội. Nói cách khác, dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do Nhà nước trực tiếp đảm nhận hay uỷ nhiệm cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm bảo đảm trật tự và công bằng xã hội.

2.3. Dịch vụ hành chính công

2.3.1. Khái niệm

DVHCC là những hoạt động giải quyết các công việc cụ thể liên quan đến các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân được thục hiện dựa vào thẩm quyền hành chính - pháp lý của Nhà nước.

Dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện thông qua 2 chức năng cơ bản: chức năng quản lý nhà nước đối với mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội và chức năng cung ứng dịch vụ công cho tổ chức và công dân. Nói cách khác, "Dịch vụ hành chính công là những hoạt động phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính pháp lý nhà nước" (Lê Chi Mai, 2006). Tuy nhiên, một số nước không dùng khái niệm dịch vụ hành chính công mà chỉ sử dụng khái niệm "dịch vụ công" cho tất cả các loại dịch vụ.

2.3.2. Những đặc trưng của dịch vụ hành chính công

Dịch vụ hành chính công có những đặc trưng sau:

Một là, việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước - mang tính quyền lực pháp lý - trong việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ có tính pháp lý của các tổ chức và công dân như cấp các loại giấy phép, giấy khai sinh, công chứng, hộ tịch... Thẩm quyền hành chính pháp lý thể hiện dưới hình thức các dịch vụ hành chính công nhằm giải quyết các quyền và lợi ích hợp pháp của nhân dân, là hoạt động phục vụ công dân từ phía các cơ quan hành chính nhà nước. Các hoạt động này không thể ủy quyền cho bất kỳ tổ chức nào ngòai cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện và chỉ có hiệu lực khi được cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện mà thôi. Vì vậy, nhu cầu được cung ứng các dịch vụ hành chính công của người dân (khách hàng) không phải là nhu cầu tự thân của họ mà xuất phát từ các quy định có tính chất bắt buộc cùa Nhà nước. Nhà nước bắt buộc và khuyến khích mọi người thực hiện các quy định này nhằm đảm bảo trật tự và an tòan xã hội, thực hiện chức năng quản lý mọi mặt đời sống xã hội.

Hai là, Dịch vụ hành chính công nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước. Dịch vụ hành chính công bản thân chúng không thuộc về chức năng quản lý nhà nước,

nhưng lại là hoạt động nhằm phục vụ cho chức năng quản lý nhà nước. Vì vậy, hiện nay trong nghiên cứu khoa học pháp lý đã đặt ra vấn đề xung quanh việc tách bạch chức năng hành chính và chức năng quản lý trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Ba là, Dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi, chỉ thu phí và lệ phí nộp ngân sách nhà nước (theo quy định chặt chẽ của cơ quan nhà nước có thẩm quyền). Nơi làm dịch vụ không trực tiếp hưởng lợi từ nguồn thu này.

Bốn là, Mọi công dân và tổ chức đều có quyền bình đẳng trong việc tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ hành chính công với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền. Nhà nước có trách nhiệm và nghĩa vụ phục vụ công dân trên nguyên tắc công bằng, bảo đảm sự ổn định, bình đẳng và hiệu quả của hoạt động quản lý xã hội.

Ngoài những đặc trưng trên, dịch vụ hành chính công còn mang những đặc thù riêng là: Luôn gắn với thẩm quyền hành chính pháp lý của cơ quan hành chính nhà nước; Là hoạt động không nhằm mục đích lợi nhuận, nếu có thì chỉ là các khoản lệ phí nộp ngân sách nhà nước, nơi làm dịch vụ không hưởng lợi ích từ nguồn thu này.

2.3.3. Các loại hình dịch vụ hành chính công

Cách nhìn nhận dịch vụ công và phạm vi của dịch vụ công không có sự đồng nhất giữa các nước. Tuy nhiên, xét trong điều kiện cụ thể của nước ta, hiện nay bao gồm các loại hình dịch vụ hành chính công cơ bản, như sau:

2.3.3.1. Các hoạt động cấp các loại giấy phép

Giấy phép là một loại giấy tờ do các cơ quan hành chính nhà nước cấp cho các tổ chức và công dân để thừa nhận về mặt pháp lý quyền của các chủ thể này được tiến hành một hoạt động nào đó phù hợp với các quy định của pháp luật trong lĩnh vực này. Theo quy định của Nhà nước, để được phép tiến hành một hoạt động nào đó trong phạm vi quản lý của Nhà nước, chủ thể phải có đầy đủ những căn cứ xác nhận chủ thể có dủ khả năng và điều kiện cần thiết dể tiến hành hoạt động đó theo quy định pháp luật.

2.3.3.2. Hoạt động cấp các loại giấy xác nhận, chứng thực

Các loại hoạt động này bao gồm: công chứng, cấp chứng minh thư, cấp giấy khai sinh, khai tử, cấp giấy đăng ký kết hôn, cấp bằng lái xe, đăng ký xe,... Các loại giấy tờ này được cấp trên nguyên tắc: Đây là bằng chứng pháp lý xác nhận tính hợp pháp của sự việc hoặc hành vi được ghi trên giấy tờ. Chứng nhận chủ nhân của giấy tờ này có quyền sử dụng giấy tờ như một bằng chứng pháp lý để thực hiện các giao dịch hoặc hoạt động có liên quan.

Việc các cơ quan có thẩm quyền cấp các loại giấy xác nhận, chứng nhận nói trên là nhằm tạo điều kiện cho công dân sử dụng các bằng chứng này để thực hiện các hoạt dộng và giao dịch có liên quan. Điều đó tạo điều kiện cho việc quản lý nhà nước ỏ các khâu sau được thuận lợi

2.3.3.3. Hoạt động thu các khoản đóng góp vào ngân sách và các quỹ của Nhà nước

Các hoạt động này gắn với nghĩa vụ mà Nhà nước yêu cầu các chủ thể trong xã hội phải thực hiện. Việc Nhà nước tổ chức thu thuế và các khoản đóng góp nói trên là một loại dịch vụ hành chính công mà bất kỳ Nhà nước nào cũng phải thực hiện. Theo quy định của pháp luật, việc thu thuế được phân cấp cho các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương đối với các loại thuế khác nhau. Thu thuế là một loại dịch vụ liên quan đến phần lớn các chủ thể trong xã hội, hơn thế nữa nó lại mang tính chất nghĩa vụ bắt buộc và liên quan đến lợi ích của các đối tượng nộp thuế một cách rõ ràng nhất, vì vậy đây là một lĩnh vực nhạy cảm, dễ gây phản ứng tiêu cực của các đối tượng nộp thuế đối với Nhà nước.

2.3.3.4. Giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và xử lý các vi phạm hành chính

Giải quyết khiếu nại, tố cáo là một loại dịch vụ do các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm thực hiện để giải quyết các vấn đề nảy sinh trong mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước hoặc công chức nhà nước đối với công dân theo đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân. Loại dịch vụ này chỉ phát sinh khi nhân dân có đơn thư khiếu nại, tố cáo. Khi nhận được đơn, thư khiếu nại, tố cáo, theo Luật Khiếu nại, Luật

Tố cáo, thủ trưởng cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có thẩm quyền phải xem xét và xử lý các đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

Việc xử lý các vi phạm hành chính là một loại dịch vụ hành chính công. Xử phạt hành chính được áp dụng đối với cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm các quy định của pháp luật về quản lý nhà nước mà chưa đến mức truy cứu trách nhiệm hình sự. Các cá nhân, tổ chức có các hành vi vi phạm như trên theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính. Việc thực hiện xử phạt hành chính do các cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền thực hiện là một loại dịch vụ hành chính công. Ở đây, cơ quan hành chính nhà nước sử dụng quyền lực công để bắt buộc những cá nhân và tổ chức vi phạm thực hiên nghĩa vụ do pháp luật quy định.

2.3.4. Quan hệ giữa nhà nước với các tổ chức, công dân về dịch vụ hành chính công

Đối với dịch vụ hành chính công, vai trò của của nhà nước với các tổ chức, công dân được thể hiện qua các mối quan hệ, sau đây:

Thứ nhất, Tổ chức và công dân là người thụ hưởng dịch vụ công. Với vai trò này, tổ chức và công dân được quyền thụ hưởng các lợi ích về sức khoe và an toàn, phúc lợi kinh tế, an ninh công công cộng.

Thứ hai, Tổ chức và công dân là khách hàng của chính Nhà nước. Với vai trò là khách hàng, các lổ chức và công dân đòi hỏi Nhà nước cung ứng cho mình các dịch vụ công có chất lượng, có thể tiếp cận dễ dàng, đáng tin cây và thời gian phục vụ nhanh.

Thứ ba, Tổ chức và công dân là người trả thuế. Trong vai trò này, các tổ chức và công dân đòi hỏi các dịch vụ công được cung ứng đạt tiêu chuẩn chất lượng, có chi phí thấp, việc cung ứng có hiệu quả và hiệu lực.

2.4. Các yếu tố cấu thành dịch vụ hành chính công

2.4.1. Thủ tục hành chính trong giải quyết các công việc của tổ chức và công dân

Thủ tục hành chính là những quy tắc, chế độ, quy định chung phải tuân theo khi giải quyết các công việc của tổ chức và công dân. Thực tế, khi giải quyết các công

việc nhất định, các cơ quan hành chính nhà nước cần phải thực hiện theo những nguyên tắc được pháp luật quy định một cách cụ thể, gồm những quy định về các loại giấy tờ cần thiết, điều kiện, trình tự và cách thức sử dụng thẩm quyền để giải quyết công việc đó.

Các dịch vụ hành chính công nêu trên là những hoạt động phục vụ quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính - pháp lý của nhà nước. Quá trình giải quyết công việc nói trên trước hết phải tuân thủ các quy định pháp luật về thủ tục hành chính. Các thủ tục đó cấu thành một bộ phận của dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính nhà nước.

2.4.2. Quy trình thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công

Mọi hoạt động trong xã hội đều diễn ra theo quy trình nhất định. Quy trình này có thể được tiến hành một cách tự giác tùy thuộc vào nhận thức của những người thực hiện hoạt động đó hoặc được hình thành thông qua sự thừa nhận chung của cộng động. Trong các cơ quan hành chính nhà nước, các hoạt động giải quyết công việc của tổ chức và công dân đang từng bước được chuẩn hóa theo một quy trình nhất định và được thể chế hóa trong văn bản pháp quy.

2.4.3. Mô hình cung ứng dịch vụ hành chính công

Việc cung ứng dịch vụ hành chính công trước đây được thực hiện theo cách tản mạn, qua nhiều khâu và không thống nhất - mỗi nơi, mỗi thời điểm làm theo một kiểu. Đến nay, hoạt động này đang dần hoàn thiện ở mô hình "một cửa" và chuyển tiếp sang mô hình "một cửa liên thông". Đây là xu hướng pháp triển chung ở nhiều nước.

2.4.4. Chủ thể cung ứng dịch vụ hành chính công

Ở đây cần phân biệt chủ thể chịu trách nhiệm với chủ thể trực tiếp cung ứng dụng vụ công nói chung và dịch vụ hành chính công nói riêng. Nhà nước thông qua các CQNN ở trung ương và địa phương chịu trách nhiệm đảm bảo dịch vụ công cho xã hội.

2.4.5. Phương tiện cung ứng dịch vụ hành chính công

Các yếu tố vật chất tham gia vào quá trình này bao gồm các loại hồ sơ, giấy tờ, mẫu biểu, máy tính, máy fax, đường truyền tín hiệu điện tử,... mang tính chất hỗ trợ cho những hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

Có thể khẳng định, chất lượng của dịch vụ hành chính công phụ thuộc rất nhiều vào sự phù hợp, thống nhất của năm yếu tố cấu thành nêu trên.

2.5. Phân cấp cung ứng dịch vụ hành chính công

UBND là CQHC nhà nước ở địa phương có nhiệm vụ quản lý công tác hành chính và tổ chức cung cấp các DVHCC ở địa phương. Theo quy định Luật tổ chức chính quyền địa phương thì UBND được tổ chức ở các cấp của đơn vị hành chính, đó là cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Ngoài một số lĩnh vực được quản lý theo ngành dọc như công an, quốc phòng, thuế, hải quan, còn các lĩnh vực khác đều được phân cấp trong cung ứng DVHCC giữa bộ ngành với chính quyền địa phương. Tùy theo đặc điểm, điều kiện của từng địa phương mỗi nơi có thể có phạm vi các DVHCC được cung ứng khác nhau.

Việc cung ứng các DVHCC ở cấp tỉnh được thực hiện tại Văn phòng UBND cấp tỉnh hoặc các Sở, tùy theo quy định cụ thể về phân cấp từng lĩnh vực. Sở là cơ quan chuyên môn và tham mưu, giúp việc cho UBND cấp tỉnh thực hiện chức năng QLNN về ngành, lĩnh vực ở địa phương và thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo phân cấp, ủy quyền của cấp trên.

UBND cấp huyện và các phòng chuyên môn tham mưu, giúp việc cho UBND cấp huyện cung cấp DVHCC cho tổ chức, người dân. Cung cấp DVHCC cấp xã do công chức cấp xã thực hiện.

Bảng 2.1. Phân cấp dịch vụ hành chính công chính quyền địa phương

TT	Chính quyền	Loại dịch vụ hành chính công
1	Cấp tỉnh	Đăng ký hoạt động kinh doanh công ty, doanh nghiệp; Giấy phép: Giấy phép xây dựng, Đầu tư nước ngoài, Thành lập các trường phổ thông dân lập, Đăng ký

		hành nghề y dược tư nhân và an toàn vệ sinh thực phẩm, giấy phép lái xe , …
2	Cấp huyện	Giấy đăng ký kinh doanh hộ cá thể; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Giấy phép xây dựng nhà ở; chứng thực di chúc, di sản, …
3	Cấp xã	Giấy khai sinh, khai tử; đăng ký kết hôn; đăng ký hộ tịch; Giấy chứng thực bản sao và hợp đồng giao dịch liên quan đến tài sản…

Nguồn: Lê Chi Mai, 2003

2.6. Cơ sở xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công

Thời gian qua, Chính phủ không ngừng cải thiện dịch vụ hành chính trong giải quyết mối quan hệ với tổ chức và công dân thông qua Chương trình tổng thể về cải cách hành chính, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, công khai và thuận tiện cho người dân. Năm 1994, Chính phủ ban hành Nghị quyết 38-CP ngày 4/5/1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của người dân, tổ chức. Sau đó, Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ra đời ngày 04/9/2003 nhằm Quy định thực hiện cơ chế "một cửa" ở các cơ quan nhà nước và chính quyền địa phương. Tiếp theo, ngày 20/6/2006, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Để đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010, Thủ tướng Chính phủ ban hành quyết định số 30, ngày 10/01/2007 phê duyệt Đề án đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010 (gọi tắt là Đề án 30). Nhằm hoàn thiện hơn nữa việc thực hiện cơ chế "một cửa" cho phù hợp với từng loại thủ tục hành chính, ngày 22/6/2007, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg về Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (thay Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg). Tuy nhiên, để đáp ứng

yêu cầu, nhiệm vụ thời kỳ hội nhập quốc tế, hướng đến thực hiện cơ chế một cửa liên thông hiện đại, Thủ tướng Chính phủ ký ban hành Quyết định số 09/2015-QĐ-TTg, ngày 25/3/2015 về Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (thay Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg). Bên cạnh đó, Chính phủ không ngừng thực hiện các đề án về đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là đối với những cán bộ, công chức trực tiếp giao tiếp với công dân trong việc giải quyết các hồ sơ hành chính. Đồng thời, thực hiện đề án hiện đại hoá hành chính nhà nước nhằm xây dựng các công sở hành chính khang trang, hiện đại phục vụ nhân dân một cách tốt nhất.

Việc thực hiện nội dung cải cách quy định trong các văn bản nêu trên đã cải thiện đáng kể việc giải quyết các thủ tục hành chính với người dân và tổ chức, được xã hội đánh giá cao. Những lợi ích mà chương trình cải cách đem lại có thể kể đến như: tiết kiệm thời gian, chi phí của dân và người dân cảm thấy hài lòng hơn, gần gũi hơn khi tiếp xúc với các cơ quan công quyền. Tuy nhiên, đánh giá chất lượng các dịch vụ hành chính công mà các cơ quan nhà nước cung ứng như thế nào, vẫn là câu hỏi đặt ra chưa có câu trả lời thoả đáng.

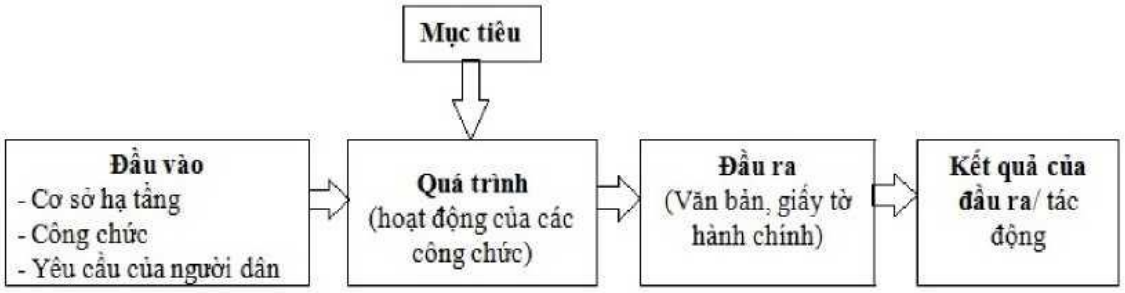
Để tìm kiếm tiêu chí phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công, trước tiên, chúng ta cần hiểu về chuẩn mực chất lượng của một hàng hoá hay dịch vụ. Theo khái niệm đã trình bày ở phần trên, chất lượng được thể hiện ở các đặc tính của hàng hoá hoặc dịch vụ, nhưng nó lại gắn với nhu cầu, yêu cầu (sự thoả mãn) của người tiêu dùng. Nghĩa là, chất lượng hàng hoá, dịch vụ đó được phản ánh qua sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu. Như vậy, muốn xác định được các tiêu chí phản ánh chất lượng của dịch vụ hành chính công, cần phải xác định:

Một là, xác định xem người dân, tổ chức đặt ra những yêu cầu gì đối với từng loại dịch vụ hành chính công. Việc xác định khách hàng cần những gì ở một dịch vụ hành chính công không phải khó thực hiện, chỉ cần tiến hành một cuộc điều tra hay phỏng vấn đối với nhóm khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ này.

Hai là, xác định những yếu tố tạo nên đặc tính của dịch vụ hành chính công đó. Để xác định, chúng ta cần xem xét đầy đủ tất cả các yếu tố và quá trình tạo nên dịch vụ hành chính công.

2.6.1. Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công

Theo PGS.TS. Nguyễn Hữu Hải và ThS. Lê Văn Văn (Học viện Hành chính), dựa vào phương pháp tiếp cận theo quá trình, thì hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của bất kỳ một cơ quan hành chính nhà nước nào cũng có thể được khái quát như hình sau:



Hình 2.1. Sơ đồ quá trình cung ứng dịch vụ hành chính

(Nguồn: PGS.TS. Nguyễn Hữu Hải và ThS. Lê Văn Hoà (Học viện Hành chính)_ Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước).

Theo sơ đồ trên, quá trình tạo ra dịch vụ hành chính là quá trình chuyển hóa các yếu tố đầu vào (các yêu cầu, mong đợi của người dân, các nguồn lực và các yếu tố khác) thành các kết quả đầu ra (các dịch vụ làm thỏa mãn những nhu cầu của người dân và các yêu cầu về quản lý nhà nước).

Theo cách tiếp cận này, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: Mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra (được lượng hoá).

2.6.1.1. Tiêu chí về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước

Mỗi cơ quan đều có những mục tiêu cụ thể của mình đóng góp vào thực hiện mục tiêu chung của quản lý nhà nước theo sự phân cấp hoặc phân công, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được pháp luật qui định, nhằm đảm bảo sự ổn định, trật tự và

công bằng xã hội trong phạm vi quản lý được giao; và phục vụ nhu cầu của nhân dân ngày càng tốt hơn. Tuy các mục tiêu này không trực tiếp tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính công cụ thể, nhưng việc xác định đúng đắn các mục tiêu này thể hiện sự cam kết của cơ quan hành chính nhà nước trong việc phục vụ nhân dân. Mục tiêu phục vụ theo nhu cầu người dân thường được thể hiện trong chính sách chất lượng của các cơ quan hành chính nhà nước khi áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

2.6.1.2. Tiêu chí phản ánh các yếu tố cấu thành đầu vào của cơ quan hành chính

Yếu tố đầu vào góp phần tạo nên chất lượng của dịch vụ hành chính, thông qua năng lực hành chính nhà nước như:

Hạ tầng cơ sở gồm nhà cửa, thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác...; đặc biệt là những trang thiết bị tại phòng tiếp nhận hồ sơ, đó là nơi người dân tiếp xúc với cơ quan công quyền thông qua các công chức hành chính. Nếu phòng tiếp nhận hồ sơ rộng rãi, được trang bị đầy đủ các yếu tố như: ánh sáng, mầu sắc, kiểm soát tiếng ồn, nhiệt độ, độ ẩm sẽ tạo cảm giác thoải mái cho người dân khi đến làm việc với cơ quan nhà nước. Như vậy, hạ tầng cơ sở là một yếu tố tạo nên chất lượng dịch vụ hành chính công và cũng là một nhóm tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ này.

Nhân sự hành chính là tiêu chí hết sức quan trọng, thể hiện tính quyết định trong dịch vụ hành chính công. Nếu cán bộ, công chức có phẩm chất, trách nhiệm, đủ năng lực nhất là kỹ năng, nghiệp vụ sẽ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Yêu cầu đối với công chức làm dịch vụ hành chính là phải biết lắng nghe, phải có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc, biết nhẫn nại và kiềm chế, biết diễn đạt rõ ràng, có thái độ thân thiện, giải quyết công việc kịp thời và tác phong hoạt bát... Tối kỵ thái độ thờ ơ, lãnh đạm, máy móc, nôn nóng, không tế nhị, thiếu tôn trọng dân. Vì vậy, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức trong giải quyết các công việc hành chính và thái độ (đó là tôn trọng và tận tuỵ phục vụ nhân dân) của họ cũng là những yếu tố tạo nên sự

hài lòng của người dân và cũng là những tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính.

Yêu cầu của khách hàng (người dân và tổ chức) chính là nhu cầu hay mong đợi của người dân đối với những dịch vụ mà họ cần thụ hưởng. Yêu cầu của khách hàng tuy là thuộc về chính người dân, nhưng việc thể hiện các yêu cầu này dưới một hình thức nhất định lại do cơ quan nhà nước đặt ra (thường gọi là hồ sơ công dân). Vì vậy, nếu hồ sơ này gồm nhiều loại giấy tờ và người dân khó thực hiện (thể hiện ở cách viết hoặc điền vào mẫu hoặc phải được nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau xác nhận) thì sẽ gây khó khăn cho người dân trong việc thoả mãn.

2.6.1.3. Tiêu chí về giải quyết công việc cho công dân

Tiêu chí này phản ánh về hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc giải quyết những nhu cầu của dân. Yêu cầu đối với quá trình này là phải được diễn ra một cách dân chủ và công bằng, công khai, minh bạch về thông tin; cách ứng xử lịch thiệp và đồng cảm với khách hàng; tin cậy và sẵn sàng trong phục vụ; sự hài lòng trong công việc của nhân viên, sự hài lòng của khách hàng.

Dân chủ và công bằng là việc người dân có được đề đạt các ý kiến của mình hay không; ý kiến đó được xem xét như thế nào và người dân có nhận được phản hồi về ý kiến của mình hay không; người dân có được đối xử công bằng trong quá trình giải quyết công việc không.

Công khai, minh bạch về thông tin là việc người dân có được thông tin về tiến trình giải quyết công việc hay không; khi có những chậm trễ nào đó có được báo trước hay không.

Độ tin cậy là việc đảm bảo thực hiện những thỏa thuận (ứng với yêu cầu, mong đợi của dân và các yêu cầu chính đáng khác được xác định) phù hợp với các nguồn lực cần được huy động.

Sự sẵn sàng là việc chuẩn bị một cách chủ động những gì cần thiết để đáp ứng yêu cầu của dân khi giao tiếp, trao đổi giải quyết công việc.

Sự cư xử thân thiện thể hiện cách cư xử, kích thích tinh thần của người dân nhằm tạo mối quan hệ gần gũi với người dân.

Sự đồng cảm là việc tìm kiếm những giải pháp hợp lý trong những tình huống khó xử.

Thời gian giải quyết công việc có đúng theo quy định hay không.

2.6.1.4. Tiêu chí phản ánh đầu ra của dịch vụ hành chính

Đầu ra của dịch vụ chính là kết quả giải quyết các yêu cầu của người dân và tổ chức, thể hiện bằng những văn bản, giấy tờ hành chính mà người dân nhận được

Kết quả trả cho người dân có kịp thời theo yêu cầu không. Điều này thuộc trách nhiệm của cơ quan giải quyết công việc hành chính.

Khoảng thời gian giải quyết công việc trong bao lâu. Điều này thuộc trách nhiệm của cả cơ quan ban hành qui trình, thủ tục hành chính và cơ quan giải quyết công việc hành chính.

Những văn bản, giấy tờ hành chính giải quyết công việc cho người dân có chính xác hay không. Nếu thiếu chính xác, sẽ gây phiền toái cho người dân khi sử dụng những giấy tờ đó vào việc thoả mãn một nhu cầu nào đó.

2.6.1.5. Tiêu chí đánh giá kết quả của đầu ra

Kết quả đầu ra thể hiện ở hai tiêu chí:

Thứ nhất, có đạt được mục tiêu của quản lý hay không. Tiêu chí này liên quan trực tiếp đến đời sống xã hội trên phương diện kết quả hành vi của chủ thể tác động trực tiếp đối với xã hội như thế nào. Ví dụ, nhiều dự án đầu tư được cấp phép trong một thời gian nhất định chưa hẳn đã đem lại kết quả tốt cho xã hội, nếu chủ thể của các dự án này không thực sự đầu tư, mà chỉ nhằm chiếm giữ tài nguyên.

Thứ hai, kết quả dịch vụ có tác dụng gì đối với người dân trong tương lai.

Nếu người dân phải chi phí nhiều về thời gian, công sức, thậm chí tiền của để có được một loại một giấy tờ hành chính nào đó do cơ quan hành chính nhà nước cấp, nhưng sau này không cần dùng đến, thì đó là một việc không có ý nghĩa (ít nhất từ phía người dân).

Việc tìm kiếm các tiêu chí trên đã khó khăn phức tạp, nhưng làm thế nào để đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo các tiêu chí trên cũng là công việc

không hề đơn giản. Theo tác giả thì ta có thể sử dụng hai cách đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công sau đây:

Một là, tiến hành đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công theo các tiêu chí trên (áp dụng đối với các tiêu chí có thể định lượng được) và so sánh nó với tiêu chuẩn đặt ra (yêu cầu chất lượng). Việc đo lường này cần sử dụng các phương pháp thống kê kinh tế- xã hội và do các cơ quan hành chính hay các tổ chức dịch vụ đánh giá thực hiện theo yêu cầu trung thực, khách quan.

Hai là, xác định mức độ thoả mãn nhu cầu của khách hàng (người dân và tổ chức). Để xác định điều này, cần sử dụng các phương pháp điều tra xã hội học như phiếu điều tra hoặc phỏng vấn, kết hợp với phương pháp đánh giá dư luận.

Như vậy, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng một dịch vụ hành chính công cần phải phản ánh được các khía cạnh của những yếu tố cấu thành quá trình hành chính và ảnh hưởng, tác động về sau của dịch vụ hành chính. Đồng thời phải phản ánh được mong muốn thực tế của người dân và tổ chức về một dịch vụ hành chính nào đó. Có thể cho rằng, mỗi loại dịch vụ hành chính công cần có một hệ thống tiêu chí riêng phù hợp với tính chất loại dịch vụ và đặc điểm cung ứng dịch vụ đó. Chắc chắn rằng, thông qua việc xây dựng hệ thống các tiêu chí, cùng với đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo các tiêu chí đó sẽ cải thiện đáng kể chất lượng của dịch vụ hành chính công. Căn cứ kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công hàng năm, cơ quan có trách nhiệm sẽ tiến hành phân loại từ cao xuống thấp để các cơ quan biết mình đang ở đâu và nỗ lực cải tiến những gì còn yếu kém.

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ hành chính công

Theo 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, cụ thể bao gồm:

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.

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 đảm bảo nâng cao mức độ hài lòng của công dân, phải đơn giản hóa các quy trình hoặc tái tổ chức các quy trình.

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.

Tính dễ tiếp nhận của dịch vụ: Công dân càng trở nên dễ tiếp nhận nếu họ quan tâm đến dịch vụ (Epstein, 1991). Chính vì vậy, phải lắng nghe ý kiến phản hồi của họ.

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 (López và Gadea, 1995). 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).

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).

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 và vui vẻ là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

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 dịch vụ. Những yếu tố này hình thành sự khác nhau giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, nếu nhân viên có một hình ảnh tốt, những sai phạm ít sẽ ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng. Cố gắng không làm mất sự tin tưởng công dân sẽ giúp tạo ra một nhận thức tốt hơn về dịch vụ công có chất lượng. Dịch vụ phải được cung cấp với tính nhất quán và chính xác, tránh sự tùy tiện, và các nhân viên phải chịu trách nhiệm với những vấn đề cụ thể. Đối với công dân, khái niệm trách nhiệm là rất có giá trị. Mỗi nhân viên hành chính phải chịu trách nhiệm về phần việc của mình.

Như vậy, khi đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ, cần quan tâm đến tất cả các yếu tố trên, Tuy nhiên, để đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công phù hợp với điều kiện của thành phố Cà Mau, thiết nghĩ cần xem xét yêu cầu của lãnh đạo địa phương và trên cơ sở kết quả của các cuộc điều tra.

2.8. Tiêu chí đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công

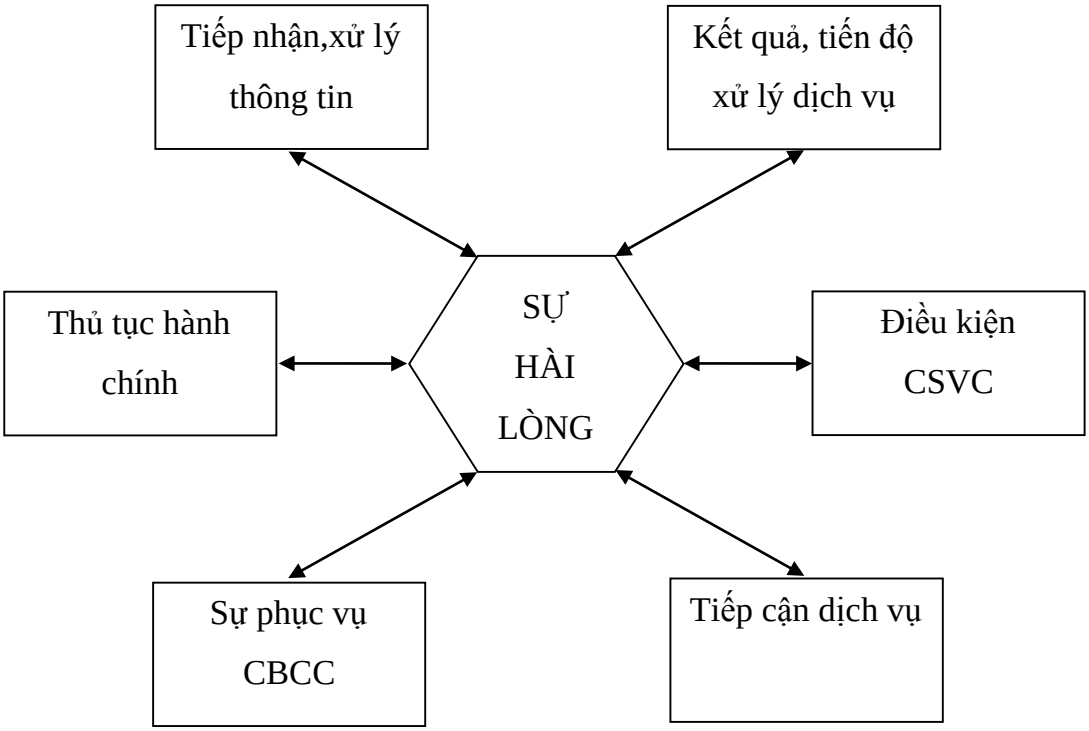
2.8.1. Khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng DVHCC

Đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC là công tác cần thiết nhằm thu hẹp khoảng cách giữa chất lượng cung ứng dịch vụ và kỳ vọng của tổ chức, công dân khi sử dụng dịch vụ. Chất lượng cung ứng dịch vụ tốt khi dịch vụ cung ứng đáp ứng được hoặc vượt trên mong đợi của tổ chức, công dân. Tuy nhiên, để có thể so sánh, xác định được khoảng cách đó cần phải có những tiêu chí đánh giá cụ thể, cách thức thu thập thông tin và đo lường kết quả một cách khoa học, hợp lý. Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với DVHCC là một trong những phương pháp đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ thiết thực và hiệu quả nhất. Thông qua việc thu thập, tổng hợp những cảm nhận và đánh giá của tổ chức, công dân đã trực tiếp sử dụng dịch vụ, công tác khảo sát có thể cung cấp những dữ liệu, thông tin khách quan về những mặt đạt được và những điểm còn hạn chế trong việc cung ứng dịch vụ.

Qua công tác khảo sát mức độ hài lòng sẽ nhận được phản ánh một cách khách quan những đánh giá của tổ chức, công dân về chất lượng dịch vụ công được cung ứng, góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác CCHC hiện nay.

Một số phương pháp khảo sát: Khảo sát bằng phiếu điều tra; khảo sát, phỏng vấn sâu thông qua điện thoại ghi âm; khảo sát trực tuyến.

Một số tiêu chí cơ bản khảo sát sự hài lòng người dân về DVHCC:



Hình 2.2. Một số tiêu chí cơ bản khảo sát, đánh giá chất lượng DVHCC

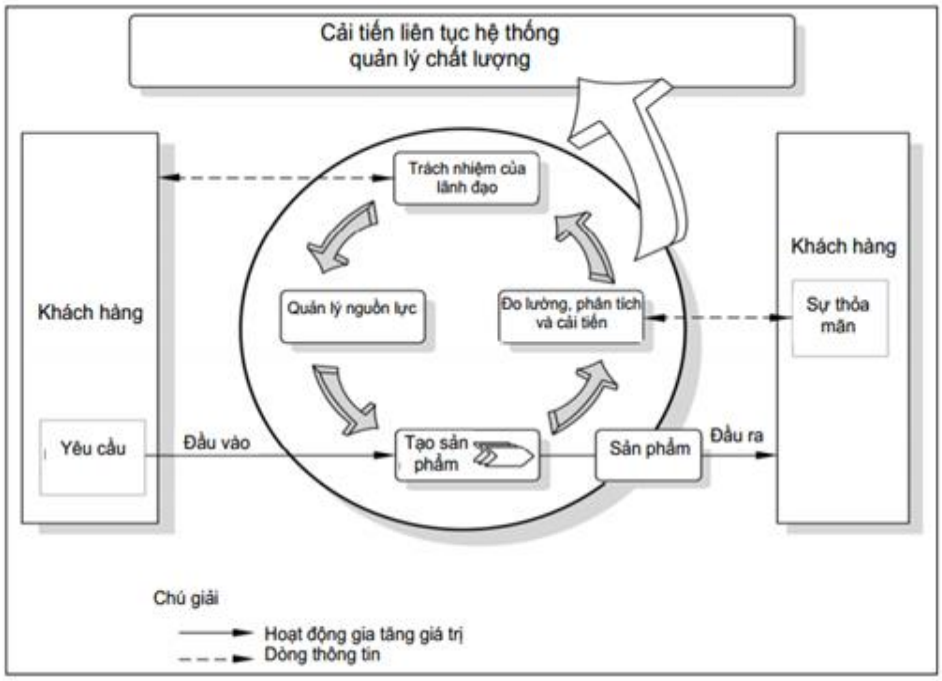
2.8.2. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2008

Mỗi cơ quan đều có những mục tiêu cụ thể của mình đóng góp vào thực hiện mục tiêu chung của QLNN theo sự phân cấp hoặc phân công, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được pháp luật qui định, nhằm đảm bảo sự ổn định, trật tự và công bằng xã hội trong phạm vi quản lý được giao; và phục vụ nhu cầu của nhân dân ngày càng tốt hơn. Tuy các mục tiêu này không trực tiếp tạo nên chất lượng của một DVHCC cụ thể, nhưng việc xác định đúng đắn các mục tiêu này thể hiện sự cam kết của CQHC nhà nước trong việc phục vụ nhân dân. Mục tiêu phục vụ theo nhu cầu người dân

thường được thể hiện trong chính sách chất lượng của các CQHC nhà nước khi áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO.

Tiêu chuẩn quốc gia ISO được sử dụng ở cơ quan hành chính nhằm kiểm soát quy trình soạn thảo, ban hành văn bản để đánh giá kết quả giải quyết các yêu cầu của công dân và tổ chức, thể hiện bằng những văn bản, giấy tờ hành chính mà người dân nhận được từ các CQHC nhà nước; thăm dò ý kiến tổ chức, cá nhân về quy trình, thủ tục, thái độ phụ vụ, thời gian giải quyết hồ sơ,….

Mô hình hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2008 dựa trên quá trình.



Hình 2.3. Mô hình hệ thống chất lượng TCVN ISO 9001: 2008 dựa trên quá trình

Mô hình này thể hiện rằng khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc xác định yêu cầu được xem như đầu vào. Việc theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng đòi hỏi có sự đánh giá các thông tin liên quan đến sự chấp nhận của khách hàng, chẳng hạng như các yêu cầu của khách hàng có được đáp ứng hay không.

Trên cơ sở quy định chức năng, nhiệm vụ của CQHC mà xây dựng quy trình hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:9008. Một số yêu cầu tiêu chuẩn cơ bản:

- Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng: Là tài liệu tổng quát, xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; yêu cầu hệ thống, danh mục quy trình, thủ tục ban hành,….

- Quy trình kiểm soát tài liệu: Quy định cách thức kiểm soát tài liệu; đề xuất ban hành, sửa đổi, xem xét, phê duyệt, cập nhật – thuộc hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

- Quy trình kiểm soát hồ sơ: Quy định cách thức kiểm soát hồ sơ trong việc nhận biết, truy xuất, bảo quản các hồ sơ thuộc hệ thống quản lý chất lượng cơ quan.

- Quy trình đánh giá nội bộ: Quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ, nhằm xem xét tính hiệu lực của của hệ thống quản lý chất lượng cơ quan.

- Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp: Quy định cách thức xử lý các DVHCC không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các TTHC cho tổ chức, công dân.

- Quy trình hành động khắc phục: để loại các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc, nhằm ngăn ngừa việc tái diễn sự không phù hợp tương tự.

2.8.3. Sự đa dạng các dịch vụ hành chính công được cung ứng

Sự đa dạng các DVHCC được cung ứng thể hiện ở chủ thể cung ứng và số lượng, chất lượng dịch vụ cung ứng. Khi trình độ sản xuất còn thấp, nhu cầu về DVHCC của người dân chưa cao và còn đơn giản, nhà nước là chủ thể chủ yếu có trách nhiệm và nguồn lực cung ứng DVHCC cho xã hội mà không có sự tham gia thị trường, khu vực tư nhân. Nhà nước bao cấp hầu hết các DVHCC, bảo đảm cho tất cả mọi người đều được thụ hưởng các DVHCC do mình cung ứng. Khi trình độ sản xuất phát triển, nhà nước không thể bao cấp toàn bộ, thì đòi hỏi sự tham gia của tư nhân là rất cần thiết nhằm thực hiện mục tiêu xã hội hóa, giảm áp lực cho ngân sách nhà nước và tạo ra sự cạnh tranh giữa các chủ thể cung cấp.

Sự phát triển của nền kinh tế thị trường đã làm cho đời sống của người dân không ngừng được cải thiện; họ sẵn sàng bỏ tiền ra để được phục vụ tốt hơn, mức độ hưởng thụ DVHCC của các tầng lớp dân cư cũng sẽ trở nên đa dạng hơn, đòi hỏi nhà

nước phải linh động trong việc đáp ứng các yêu cầu của công dân theo tinh thần nhà nước phục vụ. Bên cạnh việc đảm bảo sự bình đẳng về thụ hưởng DVHCC đối với số đông dân cư thì nhà nước cũng cần phải tạo ra sự đa dạng về các loại DVHCC để thỏa mãn nhu cầu đa dạng của nhân dân.

Ở nước ta hiện nay, DVHCC trong lĩnh vực nhà đất và công chứng, chứng thực là thể hiện rõ nhất của sự đa dạng về chủ thể cung ứng. Đây là những lĩnh vực đang được khuyến khích xã hội hóa, theo quy định của Chính phủ.

Sự đa dạng DVHCC còn thể hiện ở chỗ, ngoài việc cung cấp tại bộ phận trực tiếp, phải đa dạng thêm giải quyết trực tuyến dựa trên nền tảng ứng dụng CNTT theo các mức độ ngày càng cao; và hiện nay các dịch vụ hành chính công trực tuyến được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng ở 4 mức độ:

Mức độ 1: Là dịch vụ đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin về quy trình, thủ tục; hồ sơ; thời hạn; phí và lệ phí thực hiện dịch vụ.

Mức độ 2: Là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Mức độ 3: Là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

CHƯƠNG 3 - PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND THÀNH PHỐ CÀ MAU

3.1. Giới thiệu tổng quan về thành phố Cà Mau

3.1.1. Vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên

Bản đồ: Tỉnh Cà Mau trong vùng đồng bằng sông Cửu Long

Thành phố Cà Mau là nơi giao hội của hai tuyến Quốc lộ: Quốc lộ 1A trên địa phận Cà Mau là tuyến quan trọng nhất, dài gần 70 km đi từ cửa ngõ phía Đông thành phố Cà Mau về huyện Năm Căn, và tuyến Quốc lộ 63 từ thành phố Cà Mau đi Kiên Giang cũng là tuyến đường quan trọng ở phía Bắc tỉnh Cà Mau.

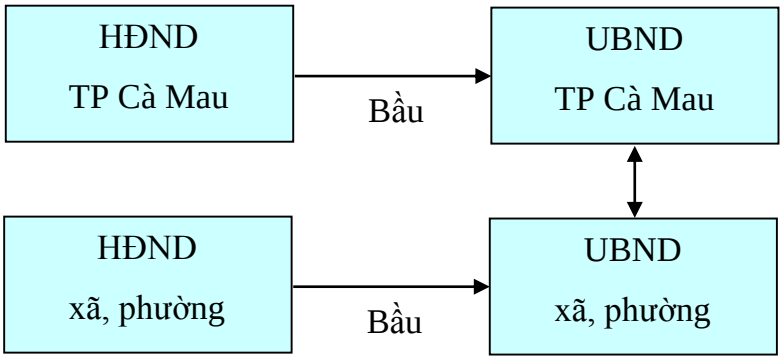
Thành phố Cà Mau phát triển trong sự gắn kết với khu công nghiệp Khí - Điện - Đạm Cà Mau và các đô thị vệ tinh, hình thành một cụm đô thị lớn, một trung tâm kinh tế mạnh. Thành phố Cà Mau là trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa - xã hội và

khoa học - công nghệ của tỉnh, là một cực trong tam giác Cần Thơ - Kiên Giang - Cà Mau, có vai trò quan trọng trong hệ thống đô thị vùng đồng bằng sông Cửu Long. Do vị trí thành phố nằm trên trục đường quốc lộ 1A từ Cần Thơ đi Năm Căn, Quốc lộ 63 đi qua Kiên Giang; có các sông Gành Hào, Quản lộ Phụng Hiệp, kênh xáng Cà Mau - Bạc Liêu… đi các huyện trong và ngoài tỉnh, nên có điều kiện thuận lợi giao lưu hàng hóa với các huyện, tỉnh, với cả hai loại phương tiện thủy, bộ, là điều kiện quan trọng thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

Ngày 06/8/2010, thành phố Cà Mau được Thủ tướng Chính phủ ký quyết định công nhận là đô thị loại II theo Quyết định số 1373/QĐ-TTg). Diện tích tự nhiên 24.929 ha (đất nông nghiệp 85,81%, đất phi nông nghiệp 14,19%), trong đó khu vực nội thành 7.200 ha; thành phố có dân số trung bình 224.102 người, mật độ dân cư 892 người/km2 (khu vực nội thành 1.980 người/km2, ngoại thành 451 người/km2).

3.1.2. Tổ chức bộ máy hành chính của UBND thành phố Cà Mau

Thành phố Cà Mau là đô thị hạt nhân vùng đô thị Tây Nam đồng bằng sông Cửu Long, kết nối với thành phố Rạch Giá, thị xã Hà Tiên, thành phố Sóc Trăng, thị xã Vị Thanh. Là một trong bốn đô thị động lực vùng kinh tế đồng bằng sông Cửu Long. Đồng thời, là đô thị trung tâm của vùng bán đảo Cà Mau và cũng là đô thị trọng tâm trong tam giác phát triển kinh tế của tỉnh Cà Mau (thành phố Cà Mau, thị trấn Sông Đốc, thị trấn Năm Căn).



Hình 3.1. Sơ đồ tổ chức chính quyền thành phố Cà Mau 2011-2015

- Thành phố: Tổ chức, sắp xếp theo Nghị định 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ, thành phố có 13 cơ quan chuyên môn, 10 đơn vị sự nghiệp, 17 xã,

phường. Số biên chế cán bộ, công chức, viên chức được giao 2.947 người (thành phố 2.544; xã-phường 403); số lượng hiện có (thành phố 2.443; xã-phường 346).

3.1.3. Tình hình kinh tế - xã hội thành phố Cà Mau

- Tổng sản phẩm trên địa bàn (theo giá so sánh 2010) tăng bình quân hàng năm 12,33% (chỉ tiêu 16%). Trong đó:

+ Ngành công nghiệp - xây dựng tăng 8,73%.

+ Ngành thương mại - dịch vụ tăng 16,45%.

+ Ngành nông nghiệp - thuỷ sản tăng 7,86%.

Cơ cấu kinh tế (theo giá hiện hành).

+ Thương mại - dịch vụ: 54,28%.

+ Công nghiệp - xây dựng: 39,38%.

+ Nông nghiệp - thuỷ sản: 6,34%.

- Thu nhập bình quân đầu người (theo giá hiện hành): 76,8 triệu đồng.

- Tổng sản lượng thuỷ sản 67.000 tấn, trong đó: tôm 42.000 tấn, đạt 140% chỉ tiêu. Diện tích tôm nuôi công nghiệp tập trung đạt 1.100 ha.

- Tổng sản lượng lúa đạt 152.000 tấn.

- Tổng vốn đầu tư phát triển: 23.600 tỷ đồng.

- Thu NSNN (theo phân cấp) 1.700 tỷ đồng; chi ngân sách 2.600 tỷ đồng.

- Xây dựng 04 xã nông thôn mới; 03 xã còn lại đạt bình quân 15/19 tiêu chí nông thôn mới. Cơ bản hoàn thành hệ thống giao thông nông thôn liên ấp, đạt trung bình 80%/ấp.

- Tỷ lệ hộ dân sử dụng điện 99,99%, sử dụng nước sạch 99,99%.

- Có 39/79 trường học đạt chuẩn Quốc gia; có 70% xã - phường đạt chuẩn phổ cập giáo dục bậc trung học.

- Có 96,37% hộ gia đình đạt chuẩn văn hóa; có 94,12% xã - phường đạt chuẩn văn hoá; 100% ấp, khóm có trụ sở sinh hoạt được xây dựng bán kiên cố, đạt 100% chỉ tiêu; quy hoạch, xây dựng 11 trung tâm sinh hoạt văn hóa xã - phường; xây dựng 50 tuyến phố văn minh.

- Tỷ lệ tăng dân số tự nhiên giảm còn 1,01%.

- Tỷ lệ trẻ em dưới 5 tuổi suy dinh dưỡng giảm còn 10%.

- Tỷ lệ hộ nghèo giảm còn 1,04% (theo chuẩn mới là 1,71%).

- Cơ bản hoàn thành nhiệm vụ tuyển quân trung bình hàng năm đạt 98,61%.

- Tạo việc làm cho 27.000 lao động. Lao động không việc làm dưới 3%. Lao động nông nghiệp chiếm 20%. Tỷ lệ lao động xã hội qua đào tạo nghề 61%.

- 95% chất thải đô thị và 35% nước thải sinh hoạt được thu gom và xử lý đúng quy định; 95% hộ dân có hố xí hợp vệ sinh; 100% tuyến đường phố chính và 80% lộ hẻm có đèn chiếu sáng. Diện tích cây xanh đô thị đạt 11 m2/người, đạt 110% chỉ tiêu; diện tích cây xanh công cộng khu vực nội thị đạt 09 m2/người, đạt 150% chỉ tiêu.

- Công tác quy hoạch, xây dựng và phát triển đô thị đạt được những tiến bộ quan trọng. không gian đô thị được mở rộng, gắn với chỉnh trang nâng cấp, làm cho diện mạo Thành phố thay đổi về nhiều mặt theo hướng văn minh và hiện đại. Triển khai thực hiện quy hoạch phát triển thành phố đến năm 2025; quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội đến năm 2020; quy hoạch và kế hoạch sử dụng đất đến năm 2020; điều chỉnh quy hoạch chung phát triển Thành phố đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2050. Lập, điều chỉnh và quy hoạch chi tiết 54 đồ án, tổng diện tích 19.799 ha.

- Thành phố đã tập trung huy động các nguồn lực, triển khai thực hiện nhiều công trình trọng điểm, như: hệ thống cấp, thoát nước, chiếu sáng, cây xanh đô thị, lưới điện nông thônphục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu phát triển kinh tế, văn hóa - xã hội và đời sống nhân dân. Tổng vốn đầu tư trên địa bàn 5 năm 23.600 tỷ đồng, (Trong đó, vốn ngân sách 3.700 tỷ đồng).

- Kinh tế giữ vững tốc độ tăng trưởng khá, cơ cấu kinh tế chuyển dịch đúng hướng, các ngành kinh tế chủ yếu phát triển nhanh. Tốc độ tăng trưởng kinh tế bình quân gần 13%/năm; cơ cấu kinh tế chuyển dịch đúng hướng. Thu nhập bình quân đầu người năm 2015 (theo giá hiện hành) đạt 76,8 triệu/người/năm, tăng 2,08 lần so với năm 2010.

- Công nghiệp - xây dựng thể hiện được vai trò chủ lực, tăng trưởng bình quân gần 10%/năm. Giá trị sản xuất 5 năm đạt 155.000 tỷ đồng, tăng 1,8 lần so với giai đoạn 2005 - 2010. Một số ngành sản xuất công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp phát

triển phục vụ thiết thực cho phát triển đô thị, công nghiệp hoá, hiện đại hoá nông nghiệp nông thôn.

- Thương mại - dịch vụ phát triển nhanh, tăng trưởng bình quân gần 16,5%/năm. Một số doanh nghiệp thương mại lớn ngoài tỉnh đầu tư phát triển hệ thống bán lẻ hiện đại tại Cà Mau, cùng với sự đổi mới của các doanh nghiệp thương mại địa phương hình thành phương thức bán lẻ mới, hiện đại hơn. Các loại hình dịch vụ vận tải, bưu chính - viễn thông, tài chính, ngân hàng, bảo hiểm... phát triển mạnh, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu sản xuất kinh doanh và phục vụ đời sống nhân dân.

- Giá trị sản xuất nông nghiệp, thủy sản tăng bình quân trên 14%/năm. Triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả trong sản xuất tôm, lúa. Phát triển bền vững vùng nuôi cá chình, cá bống tượng; thực hiện có hiệu quả mô hình cánh đồng lớn, mô hình rau an toàn...

- Công tác quản lý tài chính, ngân sách được thực hiện chặt chẽ, đúng quy định, không để xảy ra thất thoát, lãng phí. Thu Ngân sách nhà nước 5 năm (theo phân cấp) 1.700 tỷ đồng, tăng 1,72 lần giai đoạn 2005 - 2010. Chi Ngân sách tăng bình quân 7,03%/năm, góp phần tích cực thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị của địa phương.

- Chất lượng giáo dục - đào tạo tiếp tục được nâng lên nhiều mặt. Tỷ lệ huy động trẻ đến trường hàng năm đều đạt trên 99%. Duy trì và nâng cao chất lượng phổ cập giáo dục tiểu học, phổ cập giáo dục tiểu học đúng độ tuổi và phổ cập trung học cơ sở; có 12/17 đơn vị được công nhận đạt chuẩn phổ cập giáo dục bậc trung học. Thành phố là đơn vị đầu tiên của Tỉnh đạt chuẩn Quốc gia về phổ cập giáo dục mầm non cho trẻ em 5 tuổi.

- Mạng lưới y tế cơ sở tiếp tục được củng cố và phát triển. Đến nay 17/17 xã, phường đạt chuẩn quốc gia về y tế, tỷ lệ 1,2 bác sỹ, y sỹ/vạn dân. Thực hiện có hiệu quả các chương trình quốc gia về y tế, dân số, kế hoạch hóa gia đình.

- Thực hiện tốt các chính sách an sinh xã hội. Công tác đền ơn đáp nghĩa, giảm nghèo được thực hiện có hiệu quả, trong 05 năm đã vận động hơn 15 tỷ đồng quỹ vì người nghèo, hỗ trợ xây dựng trên 900 căn nhà đại đoàn kết, cơ bản đã giải quyết xong nhà ở cho người nghèo trên địa bàn; giúp hơn 1.500 hộ thoát nghèo, tỷ lệ hộ

nghèo giảm còn 1,04%; vận động quỹ đền ơn đáp nghĩa trên 9,5 tỷ đồng, xây dựng, sửa chữa 458 căn nhà tình nghĩa; đời sống các gia đình chính sách được nâng lên rõ rệt. Thực hiện tốt các chính sách về dân tộc, tôn giáo.

- Quốc phòng, an ninh được củng cố và tăng cường; tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn cơ bản được bảo đảm. Trong 5 năm đưa trên 700 thanh niên lên đường nhập ngũ, bảo vệ tổ quốc.

- Hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành của chính quyền các cấp được nâng lên đáng kể, công tác cải cách hành chính có nhiều tiến bộ, hoạt động của các cơ quan tư pháp có sự chuyển biến tích cực. Chất lượng hoạt động của Hội đồng nhân dân các cấp được nâng lên rõ nét, thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật. Bộ máy chính quyền các cấp được củng cố, kiện toàn, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành của cơ quan hành chính Nhà nước. Tổ chức thực hiện tốt các mục tiêu, nhiệm vụ có hiệu quả.

(Nguồn: Báo cáo số 343/BC-UBND, ngày 13/11/2015 về tình hình phát triển kinh tế - xã hội, của UBND thành phố).

3.2. Tình hình cải cách hành chính tại UBND thành phố

Thành phố triển khai, thực hiện Đề án cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015, các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND thành phố đã cụ thể hoá bằng các kế hoạch theo từng giai đoạn và tổ chức quán triệt, phổ biến đến lãnh đạo các phòng, ban, ngành thành phố, UBND xã, phường để tổ chức thực hiện. Trong đó, phân công trách nhiệm cụ thể đối với từng cơ quan, đơn vị; chỉ đạo tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến từng cán bộ, công chức, viên chức về nhiệm vụ, mục tiêu, ý nghĩa, tầm quan trọng của Đề án, nhằm tạo sự thống nhất trong quá trình tổ chức thực hiện. Đến nay, về cơ bản nền hành chính đảm bảo tính công khai, minh bạch, dân chủ. Thủ tục hành chính trên nhiều lĩnh vực được rà soát, kiến nghị sửa đổi, bsổ sung, thay thế nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân và doanh nghiệp khi có yêu cầu. Kết quả tỉnh đánh giá chỉ số cải cách hành chính năm 2013 và 2014 các huyện, thành phố Cà Mau, như sau:

Bảng 3.1. Chỉ số CCHC huyện, thành phố Cà Mau năm 2013 và 2014

STT	UBND huyện, thành phố	Điểm đạt được Năm 2013	Điểm đạt được Năm 2014
1	Huyện Năm Căn	74.54	79.24
2	Huyện Đầm Dơi	65.91	78.13
3	Thành phố Cà Mau	73.71	76.09
4	Huyện Trần Văn Thời	60.86	74.19
5	Huyện Thới Bình	67.14	73.77
6	Huyện Ngọc Hiển	60.12	72.90
7	Huyện Phú Tân	64.99	69.46
8	Huyện U Minh	56.09	67.01
9	Huyện Cái Nước	67.63	66.77

(Nguồn: Quyết định số 306/QĐ-UBND ngày 02/3/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về công bố chỉ số CCHC UBND huyện, thành phố Cà Mau năm 2013 - 2014)

3.2.1. Cải cách thể chế

- Công tác xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND được thực hiện theo quy định; chất lượng, nội dung của các văn bản quy phạm pháp luật đã được nâng lên, đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp và tính thống nhất, phù hợp với quy định của luật pháp, đưa công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của các cơ quan chính quyền nhà nước ở địa phương đi vào nề nếp, tạo ra hành lang pháp lý thuận lợi cho sự phát triển kinh tế - xã hội, an ninh quốc phòng.

- Về công tác rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật: Hàng năm, thành phố tổ chức kiểm soát TTHC tại cơ quan, đơn vị. Qua rà soát từ năm 2011 đến nay là 417 văn bản QPPL, trong đó: hết hiệu lực 320 văn bản (thành phố 54, xã - phường 266); còn hiệu lực 97 văn bản (thành phố 28, xã - phường 69).

(Nguồn: Báo cáo kết quả CCHC thành phố Cà Mau, giai đoạn 2011-2015)

3.2.2. Cải cách thủ tục hành chính

- Rà soát, đánh giá, cập nhật thủ tục hành chính: Công tác cải cách, đơn giản hóa TTHC gắn với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được đẩy mạnh và thu được những kết quả tích cực. TTHC trên hầu hết các lĩnh vực đều đã được rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế theo hướng đơn giản hoá, thuận tiện cho tổ chức, công dân, loại bỏ những TTHC phức tạp, gây phiền hà, bước đầu tạo lập niềm tin của người dân và doanh nghiệp vào hoạt động phục vụ của các cơ quan công quyền.

Bảng 3.2. Cung ứng TTHC thành phố giai đoạn 2011-2015

STT	Cung ứng TTHC	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
1.	Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị	216	219	219	219	219
2.	Số TTHC công khai trên website của cơ quan, đơn vị	216	219	219	219	219
3.	Số lượng TTHC công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	103	103	103	94	94
4.	Số TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa	0	0	0	0	0
5.	Số TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông	103	103	103	94	94

Đến nay, thành phố đã rút ngắn 30% thời gian giải quyết TTHC so với quy định, tập trung lĩnh vực Tài nguyên - Môi trường; Kế hoạch - Đầu tư; Xây dựng; Lao động, Chính sách xã hội, Tư pháp hộ tịch tại UBND thành phố.

- Về công khai thủ tục hành chính: thành phố và 100% xã, phường đều thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính tại đơn vị theo quy định tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, thành phố có 16 lĩnh vực, 227 thủ tục; xã-phường 13 lĩnh vực,

134 thủ tục. Đồng thời, thường xuyên cập nhật trên Trang thông tin điện tử thành phố để người dân và doanh nghiệp tiện tra cứu thực hiện.

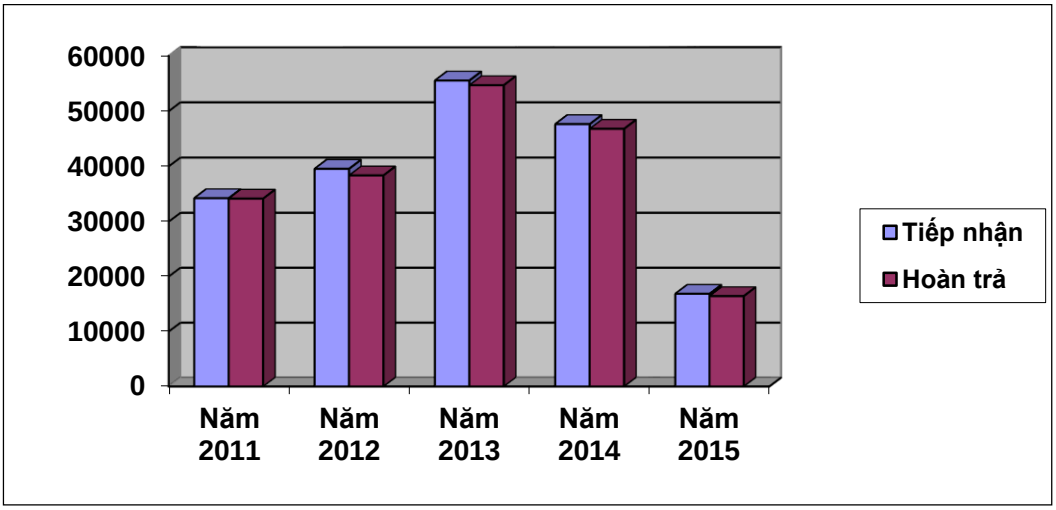
- Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai thực hiện có hiệu quả theo quy định. Đến nay, 100% xã, phường và UBND thành phố đã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giải quyết hồ sơ hành chính cho tổ chức, công dân lĩnh vực đất đai, xây dựng, chứng thực, hộ tịch, đăng ký kinh doanh, lao động - chính sách xã hội.

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, các quy định về TTHC được công khai, minh bạch, giảm phiền hà, giảm đáng kể thời gian chờ đợi cho người dân; trách nhiệm của cán bộ, công chức được nâng cao; tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan hành chính trong giải quyết công việc của tổ chức, công dân; góp phần đổi mới cơ bản mối quan hệ giữa cơ quan hành chính và người dân theo hướng phục vụ dân.

Cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ tại bộ phận tiếp nhận vào hoàn trả kết quả được trang bị tương đối đầy đủ, thành phố và 100% xã, phường công bố công khai số điện thoại đường dây nóng để tiếp thu, giải quyết các phản ánh, kiến nghị liên quan đến cải cách thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

Quy trình, thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Quy trình giao dịch các lĩnh vực trên được thực hiện theo TCVN ISO 9001: 2008 do UBND thành phố ban hành. Các loại thủ tục, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết và biểu mẫu áp dụng tại bộ phận một cửa theo Quyết định số 1415/QĐ-UBND ngày 24/10/2012 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố bộ TTHC áp dụng chung tại cấp huyện, trên cơ sở cắt giảm 30% thời gian giải quyết TTHC được niêm yết công khai.

Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố và xã, phường hiện nay có 94 người, nhìn chung đều đạt chuẩn về trình độ chuyên môn theo quy định. Kết quả giai đoạn 2011-2015, tiếp nhận và giải quyết 151.275 hồ sơ hành chính cho cá nhân, tổ chức.



Hình 3.2. Số liệu tiếp nhận và hoàn trả, giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Cà Mau giai đoạn 2011-2015

(Nguồn: Báo cáo số Cải cách hành chính (2011-2015), của UBND thành phố)

1.1.1 Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

- Rà soát vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế của cơ quan, đơn vị: Thực hiện Nghị định số 14/2008/NĐ-CP ngày 04/0/2008 của Chính phủ, quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh nay là Nghị định số 37/2014/NĐ-CP. Từ năm 2011 đến nay, thành phố Cà Mau ổn định số lượng 13 cơ quan chuyên môn và tăng 02 đơn vị sự nghiệp (Ban quản lý dự án nâng cấp đô thị và Trung tâm thể dục – thể thao).

Bảng 3.3. Cơ cấu các phòng chuyên môn và Trung tâm trực thuộc UBND thành phố

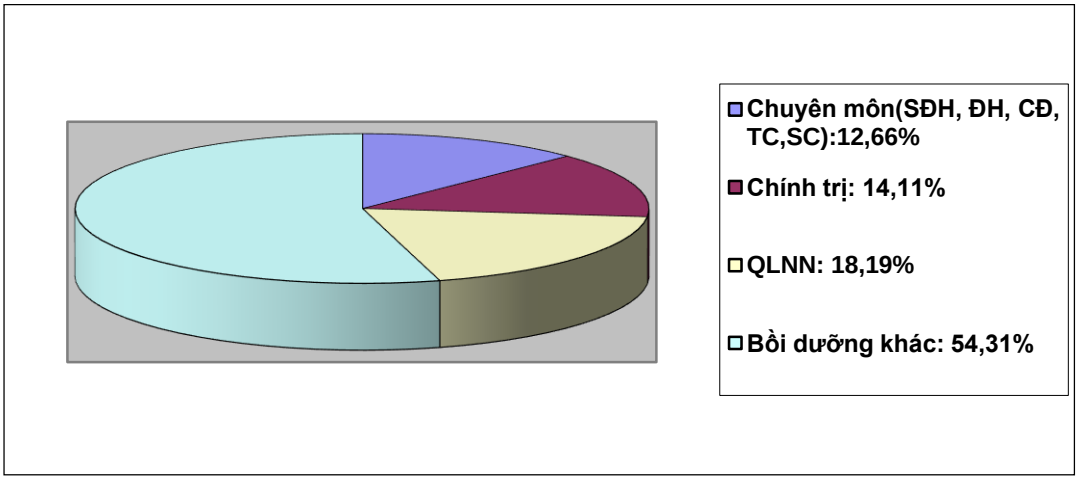
STT	Phòng chuyên môn UBND thành phố	STT	Các trung tâm trực thuộc
1	Văn phòng HĐND và UBND	1	Ban Quản lý dự án
2	Phòng Nội vụ	2	Ban QLDA Nâng cấp đô thị
3	Phòng Kinh tế	3	Trung tâm Phát triển quỹ đất
4	Phòng Tư pháp	4	Trung tâm Giáo dục, nghề nghiệp
5	Phòng Quản lý đô thị	5	Trung tâm thể dục – thể thao

6	Phòng Tài nguyên và Môi trường	6	Trung tâm văn hóa
7	Phòng Y tế		
8	Phòng Giáo dục và Đào tạo		
9	Phòng Văn hóa, Thông tin		
10	Phòng Dân tộc		
11	Phòng Lao động, TBXH		
12	Phòng Tư pháp		
13	Phòng Tài chính-Kế hoạch		
14	Thanh tra Nhà nước		

Thành phố đã xây dựng hoàn thành Đề án vị trí việc làm tại các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập được tỉnh phê duyệt; triển khai thực hiện Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác tại các cơ quan, ban, ngành thành phố và UBND xã, phường theo Nghị định số 158/2007/NĐ-CP ngày 27/10/2007 và Nghị định số 150/2013/NĐ-CP ngày 01/11/2013 của Chính phủ.

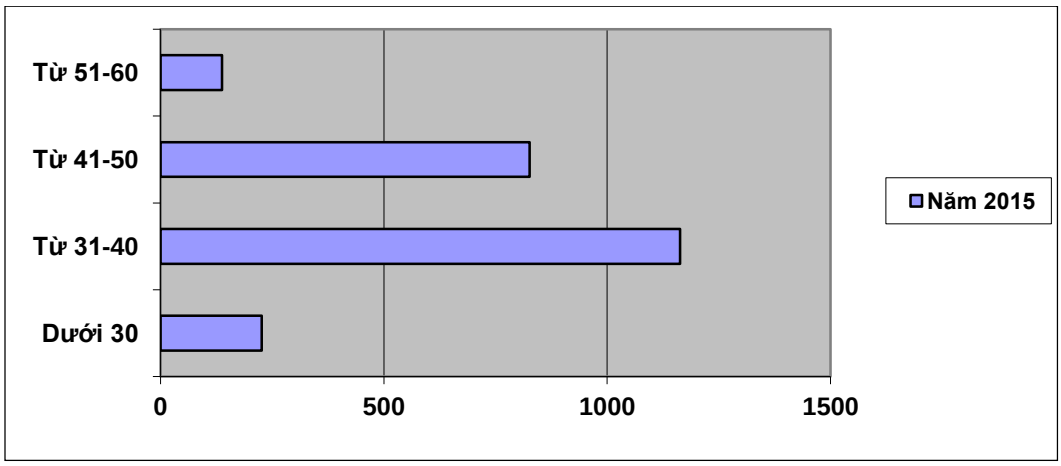
3.2.3. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

- Công tác cải cách chế độ công vụ, công chức, thành phố đảm bảo triển khai thực hiện các nội dung theo Quyết định số 590/QĐ-UBND ngày 18/4/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức giai đoạn từ nay đến năm 2015 của tỉnh Cà Mau. Qua đó, thành phố nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ chuyên trách và công chức xã, phường có đủ năng lực về phẩm chất chính trị, đạo đức, chuyên môn theo quy định, đủ khả năng trong thi hành công vụ. 100% cán bộ, công chức đạt chuẩn theo quy định về chuyên môn và lý luận chính trị.



Hình 3.3. Biểu đồ cơ cấu đào tạo, bồi dưỡng CBCC thành phố, giai đoạn 2011-2015

Việc tuyển dụng cán bộ, công chức, viên chức áp dụng cả 2 hình thức là thi tuyển và xét tuyển theo quy định Luật cán bộ, công chức, Luật viên chức. Kết quả từ năm 2011 đến nay, đã tổ chức 03 cuộc tuyển dụng công chức, viên chức (công chức cấp xã 94 người, tuyển dụng viên chức các đơn vị sự nghiệp 34 người và sự nghiệp giáo dục 315 người).



Hình 3.4. Biểu đồ cơ cấu độ tuổi cán bộ, công chức, viên chức thành phố năm 2015

3.2.4. Cải cách tài chính công

- Về thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP, ngày 17/10/2005 của Chính phủ. Qua thực hiện cơ chế khoán đã nâng cao vai trò, trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, khuyến khích sắp xếp tinh gọn bộ máy, giảm biên chế, nâng cao hiệu quả công việc và tiết kiệm tăng thu nhập cho cán bộ, công chức.

- Thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ,

tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với sự nghiệp công lập: Qua đó, thành phố Cà Mau đã triển khai giao quyền tự chủ về biên chế và tài chính cho 13 đơn vị sự nghiệp công lập đạt tỷ lệ 100%. Qua thực hiện, tự chủ, tự chịu trách nhiệm về biên chế, tài chính tạo điều kiện cho lãnh đạo các đơn vị sự nghiệp chủ động xây dựng phương án cung ứng dịch vụ đạt hiệu quả, tiết kiệm kinh phí hoạt động tăng thu nhập tăng thêm cho công chức, viên chức.

Bảng 3.4. Định mức chi quản lý hành chính thành phố Cà Mau, giai đoạn 2011 – 2015

(ĐVT: triệu đồng/1 biên chế)

STT	Tiêu chí	Định mức/ năm/biên chế	Bình quân/tháng/ biên chế	Kết quả chi bìnhquân/tháng/ biên chế
1	Thành phố	53,0	4,4	6,6
2	Xã, phường	44,0	3,7	6,1

(Nguồn: Báo cáo tình hình thực hiện chỉ tiêu nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội theo Nghị quyết HĐND thành phố năm 2015, của UBND thành phố Cà Mau)

3.2.5. Về hiện đại hoá hành chính

Thành phố đưa ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý nhà nước chủ yếu là phần mềm quản lý hồ sơ công việc (VIC) vào hoạt động quản lý điều hành công việc hàng ngày của UBND thành phố, có 100% văn bản hành chính được xử lý bằng phần mềm, công việc; 100% các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trong khu hành chính UBND thành phố đều có mạng internet và phần mềm VIC; 17/17 xã, phường đều được nối mạng internet, 04/17 xã, phường có phần mềm quản lý hồ sơ công việc (VIC).

Việc triển khai thực hiện Quyết định số 1441/QĐ-TTg ngày 06/10/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch xây dựng trụ sở cấp xã, phường. Thành phố xây dựng mới và sửa chữa nâng cấp 12 trụ sở đơn vị xã, phường, tổng kinh phí hàng chục tỷ đồng. Các đơn vị còn lại tiếp tục xây dựng các công trình phụ

trợ, như: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, phòng họp, hội trường, các phòng chuyên môn.

Quy trình tiếp nhận, xử lý và ban hành văn bản được cải tiến một cách hợp lý và khoa học gắn với việc ứng dụng công nghệ thông tin, việc in ấn, sao chụp phát hành các loại văn bản giấy tờ hành chính theo tinh thần tiết kiệm chống lãng phí, những giấy tờ cần thiết cho việc giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức được quy định rõ ràng, cụ thể, công khai hoá, loại bỏ các giấy tờ không thật cần thiết.

Điều kiện làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tiếp tục được cải thiện, các phòng của cơ quan, đơn vị được cải tạo, nâng cấp và được trang bị máy móc, thiết bị, phương tiện làm việc tốt hơn, đầu tư máy vi tính, máy fax, máy scan, máy photo,…

Cùng với ứng dụng công nghệ thông tin, hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO:9001-2008 đã được triển khai áp dụng có hiệu quả trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, tạo phương pháp làm việc khoa học, hợp lý. Đến nay, 100% các phòng, ban chuyên môn thành phố triển khai thực hiện.

3.3. Đánh giá chung về cải cách hành chính thành phố giai đoạn 2011 – 2015

3.4. Những kết quả đạt được

- Công tác CCHC được Chính phủ, tỉnh quan tâm triển khai thực hiện với nhiều hình thức cụ thể như: ban hành Chương trình tổng thể, kế hoạch CCHC hằng năm, giai đoạn, thường xuyên tổ chức hội nghị, bồi dưỡng, tập huấn, thông tin, truyên truyền trên báo, đài,…

- TTHC thường xuyên được rà soát, đơn giản và công khai hóa, rút ngắn thời gian giải quyết công việc, hạn chế phiền hà, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong việc giao dịch.

- Mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước với người dân, doanh nghiệp đã được cải thiện đáng kể, nền hành chính chuyển theo hướng phục vụ nhân dân thông qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND thành phố, xã, phường.

- Tổ chức bộ máy hành chính nhà nước thành phố, xã, phường đã được sắp xếp đảm bảo theo quy định, khắc phục một bước tình trạng chồng chéo về thẩm quyền,

chức năng, nhiệm vụ; hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước được nâng lên.

- Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức được thành phố quan tâm từ khâu tuyển dụng, sử dụng, đào tạo, quản lý, bồi dưỡng, quy hoạch, bổ nhiệm. Tinh thần, thái độ, tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức có bước chuyển biến đáng kể, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức từng bước được nâng lên đáp ứng với nhu cầu thực tiễn.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin phần mềm quản lý hồ sơ công việc (VIC) và áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trong quản lý nhà nước và phục vụ nhân dân ở thành phố và, xã, phường bước đầu có kết quả và phát huy được tác dụng tích cực.

Bảng 3.5. Kết quả Chỉ số CCHC 17 xã, phường (sắp xếp theo thứ tự giảm dần)

TT	Đơn vị	Chỉ số CHHC (PAR INDEX)	Đơn vị	Chỉ số CHHC (PAR INDEX)
	Năm 2013		Năm 2014	
1	Phường 4	73	Phường 1	71.7
2	Phường 5	65	Phường 2	64.7
3	Phường 2	61	Xã An Xuyên	64.1
4	Xã Lý Văn Lâm	59.25	Phường 4	61.5
5	Phường 7	59	Phường 6	58.9
6	Phường 6	58	Phường Tân Xuyên	58.3
7	Xã Tắc Vân	56.25	Phường 5	55.1
8	Phường Tân Thành	55.5	Phường 9	52.5
9	Xã An Xuyên	55	Phường Tân Thành	51.9
10	Phường 8	55	Xã Hòa Thành	50.0
11	Phường 1	54	Xã Tân Thành	46.7

12	Xã Tân Thành	50.5	Xã Tắc Vân	46.1
13	Phường Tân Xuyên	44	Phường 7	45.5
14	Xã Hòa Tân	42.5	Xã Định Bình	39.1
15	Xã Hòa Thành	41	Xã Lý Văn Lâm	39.1
16	Phường 9	36	Xã Hòa Tân	37.8
17	Xã Định Bình	33.5	Phường 8	26.2

(Nguồn: Báo cáo số 372/BC-UBND, ngày 30/12/2015 của UBND thành phố Cà Mau)

3.4.1. Những tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, cải cách thể chế trong những năm qua vẫn còn một số hạn chế. Tình trạng ban hành văn bản quy phạm pháp luật không đúng thẩm quyền chưa được khắc phục triệt để, còn một số văn bản quy phạm pháp luật được ban hành có nội dung trái hoặc chưa phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên, nội dung văn bản quy định mâu thuẫn, chồng chéo, sao chép lại các quy định tại văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên, sử dụng không đúng căn cứ pháp lý và còn sai sót về thể thức, kỹ thuật trình bày. Một vài cơ quan, đơn vị việc thực hiện cơ chế một cửa còn tình trạng công khai chưa đầy đủ các TTHC, biểu mẫu hồ sơ, thời gian giải quyết, phí và lệ phí, khiến tổ chức, công dân khó khăn khi liên hệ, giải quyết công việc. Một số lĩnh vực TTHC còn rườm rà, gây khó khăn cho cán bộ, công chức trong giải quyết công việc còn phiền hà cho tổ chức, công dân... Nguyên nhân của những tồn tại nêu trên là do cán bộ, công chức của các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xây dựng văn bản quy phạm pháp luật chưa tự nghiên cứu kỹ và chưa được bồi dưỡng về công tác soạn thảo, ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Một số cơ quan, đơn vị chưa nhận thức đầy đủ ý nghĩa, mục đích của cơ chế một cửa trong giải quyết công việc của tổ chức, công dân.

Một số đơn vị chưa nắm vững TTHC nên chưa thực hiện đúng TTHC dẫn đến tình trạng không kiểm soát được TTHC. Từ đó, không tự phát hiện thủ tục nào cần

cắt giảm về mặt giấy tờ, lệ phí, thời gian; không có cơ sở để đề xuất Chủ tịch UBND thành phố xem xét, kiến nghị tỉnh cắt giảm hoặc sửa đổi, bổ sung thay thế; giải quyết TTHC chưa tuân thủ theo quy định về giấy tờ, lệ phí; cập nhật TTHC mới còn chậm so với quy định dẫn đến tình trạng áp dụng văn bản hết hiệu lực trong hoạt động của cơ quan và trong giải quyết TTHC; một số đơn vị chưa nắm chắc nội dung rà soát, phương pháp rà soát dẫn đến tình trạng lung túng trong thực hiện, không đảm bảo theo yêu cầu.

Thành phố Cà Mau đang trong quá trình nâng cấp đô thị, cơ sở hạ tầng để hoàn thiện tiêu chí đô thị loại II và tiến đến đô thị loại I vào năm 2020, thành phố đã thành lập thêm các đơn vị. Do đó ít nhiều gây khó khăn về sắp xếp tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức cũng như tăng nhu cầu biên chế. Việc thực hiện phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức vẫn còn bất cập trong thực hiện nhiệm vụ cũng như công tác quản lý. Nguyên nhân là do các văn bản của các cơ quan Trung ương quy định về tổ chức bộ máy các cơ quan chuyên môn ở địa phương còn thay đổi. Một số cơ quan, đơn vị thực hiện một số nhiệm vụ được phân cấp còn lúng túng và sai sót như: công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, giải quyết chế độ chính sách cho cán bộ, công chức, viên chức,…chưa đảm bảo theo quy định, tình trạng thiếu chuẩn trong bổ nhiệm, quy hoạch,…

Mặc dù công tác đào tạo, bồi dưỡng được tăng cường, số lượng cán bộ, công chức, viên chức qua các khoá đào tạo, bồi dưỡng khá lớn, nhưng nhìn chung kiến thức, kỹ năng, hiệu quả thực thi nhiệm vụ, công vụ của một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức còn thấp, chưa phát huy hết khả năng, cũng như kiến thức được đào tạo vào thực tiễn. Nguyên nhân chủ yếu là do nhận thức, thái độ của một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức còn hạn chế, thực hiện công vụ còn nặng lợi ích cá nhân. Nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức tuy có đổi mới nhưng còn nặng tính lý thuyết, chưa chú trọng đến kỹ năng thực hiện nhiệm vụ, công vụ; chưa có cơ chế, chính sách thu hút nhân lực có trình độ cao vào các cơ quan, ban, ngành thành phố. Vì vậy, nguồn nhân lực có cải thiện nhưng chưa có bước đột phá về nguồn nhân lực có trình độ cao; Đời sống vật chất của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan, đơn vị hành chính, sự nghiệp còn nhiều khó khăn.

Việc áp dụng ứng dụng quản lý hồ sơ công việc VIC trong giải quyết công việc hàng ngày là một tiến bộ vượt trội trong CCHC thời gian qua, tuy nhiên hiện nay, chúng ta chưa khai thác tối đa ứng dụng sẵn có của phần mềm này, chỉ dừng lại ở chuyển văn bản qua lại giữa các cơ quan mà chưa khai thác quy trình xử lý văn bản, soạn thảo thảo, trình ký, từ khâu đầu vào đến đầu ra đều phải thực hiện trên máy.

Một số công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố, xã - phường trong quá trình giải quyết công việc còn có hành vi ứng xử công dân, tổ chức chưa thật hài lòng; một số cơ quan, đơn vị thành phố, xã, phường thiếu trang thiết bị như máy vi tính, máy scan, máy fax, máy photo…điều kiện làm việc chưa bảo đảm theo quy định; còn mất nhiều thời gian trong hội họp, gây lãng phí về kinh phí. Nguyên nhân là do số ít cán bộ, công chức, viên chức còn hạn chế về khả năng sử dụng tin học; Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quan tâm chưa đúng mức đến kỷ luật, kỷ cương hành chính; khai thác chưa tốt công nghệ thông tin vào xử lý, giải quyết công việc.

- TTHC tuy đã được rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế nhưng vẫn còn rườm rà, nhiều văn bản mới được ban hành thay thế; Sự phối hợp giữa các cơ quan trong giải quyết công việc ở một số lĩnh vực liên quan đến thẩm quyền của nhiều ngành còn thiếu chặt chẽ, thiếu đồng bộ.

- Số lượng cơ quan chuyên môn ổn định so với trước, nhưng số đơn vị trực thuộc chưa giảm, số lượng công chức, viên chức tăng. Một số cán bộ, công chức bố trí công tác chưa đảm bảo về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thiếu kỹ năng hành chính, chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, gây ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả thực thi công vụ.

- Chính sách, chế độ tiền lương tuy đã được cải cách nhưng chưa đảm bảo cuộc sống cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

- Việc hiện đại hoá công sở và ứng dụng công nghệ thông tin tại nhiều cơ quan hành chính chưa đáp ứng yêu cầu đòi hỏi trong tình hình mới.

3.4.2. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế

- Nhận thức về CCHC của một số thủ trưởng cơ quan, đơn vị còn hạn chế.

- CCHC là đề tài rộng, liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực cần có lộ trình, từng bước đi phù hợp, đòi hỏi có sự phối hợp nhiệt tình của nhiều ngành.

- Nguồn ngân sách phục vụ công tác CCHC còn thiếu, chưa kịp thời.

- Mục tiêu CCHC vĩ mô, chưa trọng tâm, sát với tình hình thực tế của thành phố.

- Nội dung, chất lượng đào tạo, bồi dưỡng của một số chương trình chưa sát với thực tiễn, học viên chưa vận dụng được kiến thức vào thực tiễn công việc hàng ngày.

3.5. Định hướng CCHC trên địa bàn thành phố giai đoạn 2016-2020

3.5.1. Nhiệm vụ chủ yếu CCHC giai đoạn 2016-2020

Tiếp tục rà soát, hoàn thiện, công bố công khai TTHC, tạo môi trường thuận lợi cho sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và nhu cầu chính đáng, hợp pháp của người dân. Cải tạo, nâng cấp trụ sở, chất lượng hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố, đảm bảo tổ chức, hoạt động có hiệu quả theo cơ chê một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại; mở rộng và nâng cao việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 gắn với ứng dụng công nghệ thông tin.

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức theo hướng tập trung đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giải quyết công việc gắn với chức trách, nhiệm vụ đang đảm nhận. Tiếp tục rà soát bộ máy, biên chế, cơ cấu cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị tinh gọn, hoạt động có hiệu quả theo Đề án vị trí, việc làm đã được phê duyệt; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn đảm bảo thực thi công vụ. Tiếp tục tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; duy trì công tác kiểm tra CCHC hàng năm.

3.5.2. Mục tiêu chủ yếu CCHC thành phố Cà Mau giai đoạn 2016 - 2020

Xây dựng một nền hành chính trong sạch, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động theo phương thức phục vụ, thỏa mãn yêu cầu hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Bộ máy hành chính hoạt động hiệu quả. Đồng thời, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, vững vàng về lý luận chính trị, có phẩm chất đạo đức tốt, phục vụ hiệu quả hoạt động của nên hành chính nói chung và công tác CCHC nói riêng. Cụ thể, trong giai đoạn 2016 - 2020 tập trung vào 06 mục tiêu sau đây:

3.5.2.1. Cải cách thể chế

Nâng cao chất lượng ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Rà soát các văn bản QPPL do HĐND và UBND ban hành hàng năm. Rà soát văn bản QPPL liên quan đến phát triển kinh tế - xã hội. Nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố và xã, phường.

3.5.2.2. Cải cách thủ tục hành chính

Trên cơ sở rút ngắn 30% thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Thành phố, tiếp tục rà soát, chỉ đạo các ngành rút ngắn thêm 20% thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực như: Tài nguyên - Môi trường, Tư pháp....

3.5.2.3. Cải cách tổ chức bộ máy

Sắp xếp, tổ chức lại bộ máy hành chính thực sự tinh gọn, hiệu quả. Tăng cường phân cấp quản lý hành chính thuộc thẩm quyền. Đẩy mạnh công tác xã hội hoá một số lĩnh vực quản lý nhà nước để nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

3.5.2.4. Xây dựng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức

Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cả về trình độ, chuyên môn, năng lực công tác, đạo đức công vụ. Thực hiện tốt chính sách tinh giản biên chế. Ban hành chính sách thu hút nguồn nhân lực làm việc ở xã, phường.

3.5.2.5. Cải cách tài chính công

Thực hiện tốt việc công khai tài chính, phòng chống tham nhũng, lãng phí; cơ chế tự chủ về kinh phí hoạt động của các cơ quan, đơn vị theo quy định.

3.5.2.6. Hiện đại hóa nền hành chính

Xây dựng hoàn thiện trụ sở làm việc UBND xã, phường và trang bị đầy đủ các thiết bị làm việc cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính thành phố và xã, phường.

Để bảo đảm thực hiện đạt mục tiêu chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020, đòi hỏi cần tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền đối với công tác CCHC gắn với nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong thực hiện. Tuyên truyền, kêu gọi sự tham gia góp ý, giám sát của các cơ quan đoàn thể, tổ chức chính trị xã hội đối với công tác CCHC. Ngoài ra, tạo nguồn và xây dựng đội ngũ cán bộ công chức giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, giảm về số lượng, nâng cao về chất lượng. Mỗi công chức có thể đảm đương nhiều vị trí

công việc cùng thời gian. Từ 50% đến 70% những người hoạt động không chuyên trách xã, phường được đào tạo về nghiệp vụ, lý luận chính trị; 05-10 % công chức, viên chức thành phố có trình độ sau đại học.

Song song đó, bộ máy, cơ cấu tổ chức của từng cơ quan, đơn vị được sắp xếp tinh gọn, sử dụng nguồn nhân lực một cách hợp lý và hiệu quả. Đến năm 2020 có 100% xã, phường được trang bị hệ thống mạng máy tính phục vụ hiệu quả cho việc trao đổi thông tin tác nghiệp, điều hành giữa các cấp hành chính. UBND thành phố thực hiện mô hình một cửa liên thông hiện đại.

Đồng thời, tăng cường công tác tuyên truyền, quán triệt, giáo dục, nâng cao nhận thức trong cán bộ, công chức, viên chức nhà nước và các tàng lớp nhân dân về nhiệm vụ CCHC, để từ đó tích cực tham gia thực hiện các nhiệm vụ CCHC. Nâng cao năng lực tham mưu của các cơ quan có trách nhiệm quản lý nhà nước về công tác CCHC trên địa bàn. Xây dựng kế hoạch CCHC hàng năm và từng giai đoạn. Kế hoạch phải xác định rõ mục tiêu cần đạt được theo hướng lượng hóa công việc, những việc cụ thể cần triển khai, phân công cụ thể trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận giúp việc. Định kỳ sơ kết, tổng kết, đối chiếu kết quả đạt được với mục tiêu đã đề ra.

Bên cạnh, cần đầu tư nguồn nhân lực và tài chính cho công tác CCHC. Kinh phí dành cho thực hiện nhiệm vụ CCHC được cấp từ ngân sách nhà nước trên cơ sở dự toán ngân sách hàng năm của cơ quan, đơn vị. sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức có năng lực phụ trách công tác CCHC. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác CCHC tại cơ quan, đơn vị, kịp thời xử lý đối với cơ quan, đơn vị thực hiện không tốt nhiệm vụ CCHC.

(Nguồn: Kế hoạch CCHC giai đoạn 2016-2020 của UBND thành phố).

CHƯƠNG 4 - GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND THÀNH PHỐ CÀ MAU

4.1. Mục tiêu xây dựng và thực hiệc giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công

Một là nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công. Qua đó tạo sự hài lòng, lòng tin của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước,

Hai là góp phần thúc đẩy cải cách hành chính bằng nhiều giải pháp phù hợp tình hình đất nước nói chung và tình hình địa phương nói riêng, nhằm nâng cao hiệu lực hiệu quả quản lý của cơ quan hành chính nhà nước.

Ba là nâng cao năng lực trách nhiệm và ý thức của cán bộ công chức, phòng chống quan liêu, tiêu cực, những nhiễu trong quá trình thực thi nhiệm vụ, chóng tệ nạn tham nhũng, hách dịch cửa quyền.

Bốn là ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào hoạt động quản lý dịch vụ hành chính nhà nước như: ứng dụng tiêu chuẩn ISO, ứng dụng Công nghệ thông tin nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý.

4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Cà Mau

4.2.1. Sự tin cậy

4.2.1.1. Về quy trình thủ tục

Quy trình thụ tục hành chính chiếm tỉ trọng lớn nhất trong nhân tố thủ tục hành chính ảnh hưởng nhiều nhất đến sự lài lòng của người dân tại UBND thành phố Cà Mau. Cải cách hành chính luôn là chương trình trọng tâm của cơ quan hành chính nhà nước, trong đó cải cách thủ tục hành chính, cơ chế vận hành thủ tục luôn được UBND thành phố Cà Mau.

4.2.1.2. Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, hạn chế hồ sơ trễ hẹn

Cải tiến trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả hồ sơ thông qua việc đẩy mạnh triển khai giải quyết thủ tục, hồ sơ trực tuyến. Đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình đô chuyên môn cho đội ngũ CBCC.

Xây dựng chế độ cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ cho người dân và doanh nghiệp nhằm tăng cường sự phối hợp giải quyết hồ sơ, thủ tục giữa các cơ quan hành chính.

4.2.1.3. Hiện đại hóa hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin

– Tăng cường triển khai ứng dụng CNTT (như phần mềm một cửa điện tử) để cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 và 4 tại UBND thành phố, nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế và để phục vụ tốt hơn nhu cầu giao dịch trực tuyến của người dân, doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi.

– Tiếp tục triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo quy trình ISO 9001: 2008 đến các đơn vị thành phố Cà Mau trong việc thực hiện TTHC. Tăng cường và nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng đơn vị trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào hoạt động QLNN, nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của cơ quan, đơn vị được minh bạch, chất lượng.

– Tăng cường ứng dụng hiện có trên các trang giao dịch điện tử đã có. Cụ thể, cần cải tiến những phần mềm đang sử dụng, đảm bảo tương thích với những đặc thù của DVHCC cung ứng nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn các nhu cầu của cá nhân, tổ chức; thiết lập mạng thông tin điện tử thông báo về các dịch vụ cung ứng qua cổng giao dịch điện tử; tạo sự thuận lợi với tổ chức, công dân trong giao dịch thông qua các hình thức như email, thanh toán qua mạng, nộp hồ sơ qua mạng, giải quyết khiếu nại qua mạng,...

– Nâng cao chất lượng thông tin đưa lên mạng. Thường xuyên cập nhật thông tin rộng rãi trên Trang thông tin điện tử thành phố cho tổ chức, công dân biết thông tin cung ứng các loại DVHCC cũng như người có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, trình tự, thủ tục, thời gian.

– Quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất văn phòng làm việc và trang thiết bị kỹ thuật, bàn ghế, máy lạnh, máy lấy số thứ tự, máy tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ hành chính, máy lấy ý kiến người dân,... Bố trí từng bộ phận hợp lý hơn, tạo môi trường thân thiện trong giao tiếp giữa công chức và người dân, nhất là ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa.

– Nâng cao chất lượng phục vụ, tạo ra những DVHCC có chất lượng, chi phí hợp lý cho người dân, thiết nghĩ thành phố Cà Mau đẩy mạnh ứng dụng thành tự khoa học công nghệ vào cung ứng DVHCC, tạo ra sự bình đẳng trong thụ hưởng,

tính minh bạch trong cung ứng, từ đó góp phần ngăn chặn phát sinh tiêu cực, nhũng nhiều, gây phiền hà công dân trong phục vụ HCC.

4.2.2. Năng lực phục vụ và Thái độ phục vụ

4.2.2.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC

Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc, phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là đội ngũ công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông qua việc kiểm tra, giám sát thường xuyên hoặc đột xuất. Từ đó, phát hiện, uốn nắn những hành vi thiếu trách nhiệm hoặc có thái độ không đúng của CBCC đối với người sử dụng dịch vụ.

Đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức điều này góp phần làm cho việc giải thích, hướng dẫn thủ tục, hồ sơ rõ ràng, đầy đủ cho người sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó, nhằm đảm bảo cho đội ngũ công chức thực sự nắm, hiểu rõ công việc, thạo việc và chuyên môn hóa cao thì việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa nói riêng và toàn thể cán bộ, công chức các phòng, ban chuyên môn là hết sức cần thiết. Tổ chức đào tạo cán bộ, công chức cần tập trung vào một số nội dung sau:

– Đào tạo, bồi dưỡng để mỗi cán bộ, công chức áp dụng thuần thục các quy trình quản lý theo TCVN ISO 9001: 2008 đã được UBND thành phố xây dựng.

– Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử hành chính giữa cán bộ công chức với các tổ chức và công dân. Giáo dục ý thức trách nhiệm, tinh thần, thái độ, đạo đức công vụ phục vụ nhân dân cho mỗi cán bộ, công chức.

– Tiếp tục đào tạo cán bộ, công chức nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin vào thực tế công tác cũng như giải quyết công việc thường ngày.

– Việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức được lập kế hoạch thực hiện trước khi triển khai Đề án và cụ thể hàng năm trong quá trình thực hiện Đề án đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế.

4.2.2.2. Tăng cường nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ cho công dân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ

Để việc nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ cho công dân, tổ chức UBND thành phố Cà Mau cần tập trung nâng cao một số nội dung:

Xây dựng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo mô hình "một cửa liên thông hiện đại" đầu tư các trang thiết bi về cơ sở vật chất, niêm yết công khai các thủ tục hành chính, công khai các biểu mẫu, hồ sơ. Đồng thời bố trí cán bộ hướng dẫn công dân, tổ chức sử dụng các phần mềm tra cứu, lấy phiếu tụ động...tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu thôn g tin, giúp cho công dân, các tổ chức khi tiếp cận dịch vụ có thế dễ dàng hiểu và thực hiện nhanh chóng.

Xây dựng bộ phận tiếp nhận phải nằm ở vị trí thuận tiện, có bảng chỉ dẫn rõ ràng để công dân, tổ chức liên hệ công tác dễ dàng. Đồng thời, tăng cường công tác, kiểm tra, rà soát tất cả các hồ sơ, thủ tục, từ đó loại bỏ những thủ tục không cần thiết, không phù hợp với điều kiện thực tế thuộc thẩm quyền, hoặc kiến nghị thành phố bãi bỏ một số biểu mẫu hoặc thông tin không cần thiết trong các biểu mẫu.

4.2.2.3. Tăng cường cơ chế giám sát, giải quyết khiếu nại tố cáo

Công tác kiểm tra của lãnh đạo các cấp, các ngành cần được thực hiện thường xuyên, gắn với xử lý nghiêm túc các trường hợp sai phạm, chấn chỉnh ngay hoạt động của từng cơ quan, đơn vị. Đồng thời, công khai đường dây nóng, hòm thư góp ý, số điện thoại của các đồng chí lãnh đạo để nhân dân được biết, phản ảnh những vấn đề liên quan đến giải quyết dịch vụ hành chính công.

Tăng cường vai trò giám sát của người dân trong công tác cải cách hành chính nói chung và thủ tục hành chính nói riêng. Giải quyết nhanh chóng, chính xác, công bằng, thỏa đáng các kiến nghị, phản ánh của nhân dân nhằm tạo lòng tin của nhân dân. Hàng năm, thành phố Cà Mau tổ chức khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

4.2.3. Sự đồng cảm

4.2.3.1. Đẩy mạnh cải cách hành chính

Chủ trương tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2010-2020 được Thủ tướng Chính phủ quy định giải quyết công việc của cá nhân và tổ chức các cơ quan hành chính Nhà nước các cấp cơ quan hành chính các cấp có trách nhiệm giải quyết công việc của cá nhân và tổ chức phải niêm yếu công khai, đầy đủ mọi thủ tục, trình tự, lệ phí, công tác tại trụ sở. Cơ chế "một cửa" đã thể hiện sự đúng đắng và

phù hợp với tiến trình phát triển của đất nước, trong quá trình từng bước cải cách nền hành chính quốc gia, khẳng định được bước chuyển căn bản trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc cơ quan hành chính Nhà nước với tổ chức công dân, giảm phiền hà cho tổ chức, nâng cao năng lực, hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước. Mục tiêu nhằm xây dựng một nền hành chính gần dân, phục vụ dân, cải cách thể chế và đổi mới thủ tục hành chính, theo hướng công khai, đơn giản và thuận tiện. Xóa bỏ các qui định không còn phù hợp, gây phiền hà cho nhân dân. Đồng thời xây dựng một nền hành chính trong sạch, khoa học đẩy lùi và ngăn ngừa các hiện tượng tiêc cực.

UBND thành phố Cà Mau đã đầu tư xây dựng hoàn thiện Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính thành phố, thường xuyên rà soát thủ tục, kiểm tra quá trình vận hành hệ thống, từng bước mở rộng thực hiện cơ chế một cửa liên thông (ứng dụng các phần mềm liên thông), góp phần tạo thuận lợi cho người dân trong việc thực hiện dịch vụ hành chính và thực hiện nghĩa vụ đối với nhà nước.

Cơ quan hành chính thành phố tiếp tục điều chỉnh bổ sung, bãi bỏ, hay xây dựng mới những quy định pháp luật là rất cần thiết đòi hỏi cơ quan có thẩm quyền phải nhận thức rõ và tổ chức tốt công tác này. Kịp thời phát hiện, làm rõ những qui định nào của cấp trên không còn phù hợp thì kiến nghị sửa đổi bổ sung những quy định không còn phù hợp, trái qui định cấp trên thì bãi bỏ. Đồng thời tiếp tục nghiên cứu chấn chỉnh việc xây dựng các qui định về quản lý Nhà nước về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của chính quyền địa phương, trước mắt tập trung vào các lĩnh vực mà nhân dân rất quan tâm như: đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng, cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà, quyền sử dụng đất, hộ tịch.

4.2.3.2. Đầu tư cải tạo, nâng cấp phòng làm việc

Trên cơ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện có, căn cứ vào tình hình thực tế tiến hành đầu tư cải tạo, nâng cấp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo các yêu cầu: Tạo thông thoáng, tiện lợi cho việc giải quyết công việc từng lĩnh vực và nơi công dân ngồi đợi đến lượt giao dịch.

Diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết đảm bảo bố trí phù hợp các vật dụng như: Bàn, ghế, tủ đựng hồ sơ của cán bộ, nơi niêm yết công khai các thủ tục hành chính…; việc bố trí được chia thành ô cho các bộ phận, lĩnh vực và

liên thông với nhau; khu vực công dân ngồi đợi đến lượt giao dịch. Vị trí để đặt các trang thiết bị hướng dẫn, tra cứu các thủ tục và kiểm tra kết quả giải quyết của công dân tìm hiểu khi đến giao dịch; hệ thống Camera kiểm soát của lãnh đạo đối với toàn bộ hoạt động của Bộ phận một cửa. Quan tâm đầu tư, cải tạo, nâng cấp phòng làm việc phục vụ bộ phận một cửa.

4.2.3.3. Đầu tư trang thiết bị tại bộ phận một cửa

Nâng cấp và bổ sung các phương tiện làm việc như: Bàn giao dịch, tủ đựng hồ sơ, tài liệu; bàn để công dân làm giấy tờ, ghế ngồi chờ kết quả giải quyết của công dân, trang phục của cán bộ làm việc tại Bộ phận.

Đầu tư mới hệ thống trang thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết công việc như: Máy vi tính, máy photo; máy scanner 02 mặt tốc độ cao; máy xếp hàng tự động; bảng điện tử tra cứu, hướng dẫn, niêm yết thủ tục hồ sơ; hệ thống quét mã vạch; kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ; hệ thống khảo sát lấy ý kiến khách hàng tự động; hệ thống máy tính nối mạng sử dụng các phần mềm tác nghiệp (thuê tư vấn) được chuẩn hoá bằng các quy trình ISO 9001:2008…

Hệ thống Camera bao gồm: Máy thu hình, âm thanh để hướng dẫn công dân và kiểm soát của lãnh đạo đối với hoạt động của bộ phận một cửa.

4.2.3.4. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức

Đây là nội dung rất cơ bản và quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức hiện nay. Phẩm chất trí tuệ của đội ngũ cán bộ, công chức được thể hiện ở sự nhận thức đúng đắn, đầy đủ và sâu sắc của họ về công việc họ đang thực hiện. Phẩm chất trí tuệ của người cán bộ, công chức hiện nay được thể hiện chủ yếu ở trình độ học vấn, trình độ làm chủ khoa học, kỹ thuật, ở năng lực hoạt động thực tiễn, ở trình độ và khả năng ứng xử, giao tiếp đúng đắn của người cán bộ, công chức đối với công dân và đơn vị. Thiếu trí tuệ, hoặc không thường xuyên nâng cao năng lực trí tuệ thì người cán bộ, công chức không thể hoàn thành được nhiệm vụ của mình.

Hiện nay, nâng cao năng lực trí tuệ cho đôi ngũ cán bộ, công chức là phải nâng cao toàn diện, đồng bộ, căn bản tất cả các yếu tố tạo nên phẩm chất trí tuệ nói trên, nhưng trước hết cần tập trung bồi dưỡng, nâng cao cho họ các nội dung cốt lõi của năng lực trí tuệ ở người cán bộ, công chức, đó là: Tính nhạy bén nắm chắc tình hình;

khả năng tư duy nhanh và khoa học; phân tích đúng và kịp thời những vấn đề mới nẩy sinh; nhanh chóng đề ra các giải pháp tối ưu, giải quyết có chất lượng và hiệu quả mọi vấn đề đặt ra trong thực tiễn cuộc sống. Thước đo cơ bản và chủ yếu về nâng cao chất lượng trí tuệ của đội ngũ cán bộ, công chức là phải căn cứ vào chất lượng và hiệu quả hoàn thành công việc của người cán bộ, công chức được giao. Do vậy hiện nay, cần chú trọng nâng cao hơn nữa cho đội ngũ cán bộ, công chức về kiến thức trên các lĩnh vực kinh tế, văn hóa xã hội.

Mặt khác, nâng cao năng lực trí tuệ, cần nâng cao năng lực tổ chức hoạt động thực tiễn cho đội ngũ cán bộ, công chức. Bởi vì chỉ có thông qua hoạt động thực tiễn một cách tích cực, sáng tạo mới có cơ sở, điều kiện để hình thành, phát triển phẩm chất nhân cách, đạo đức cách mạng, bản lĩnh chính trị và năng lực trí tuệ của người cán bộ, công chúc.

4.2.4. Hồ sơ

4.2.4.1. Hoàn thiện quy trình, thời gian giải quyết hồ sơ

– Khắc phục việc thông báo bổ sung hồ sơ vào ngày hẹn trả kết quả: đây là một trong những việc gây ra sự khó chịu nhất đối với người dân, cần có chấn chỉnh kịp thời bằng cách qui định rõ thời gian cho các công đọan xử lý và áp dụng cho tất cả các qui trình hành chính.

– Khắc phục tình trạng hồ sơ dồn nhiều trong ngày: Nếu số lượng hồ sơ nhận trong 1 ngày nhiều hơn số hồ sơ có thể giải quyết trung bình/ngày thì ngày hẹn trả hồ sơ cộng thêm thời so với ngày hẹn trả theo qui định. Tránh tình trạng người đến nhận hồ sơ trong ngày hẹn trả trong khi đó hồ sơ chưa giải quyết xong.

– Cần xây dựng phương thức thông báo bổ sung hồ sơ cho người dân qua điện thoại, Email.

– Rút ngắn thời gian trả kết quả so với quy định bằng cách khi hồ sơ giải quyết xong chuyển xuống bộ phận trả kết quả, thì chương trình phần mềm xử lý hồ sơ tích hợp tự động gởi tin nhắn hoặc thư điện tử thông báo cho người dân đến nhận kết quả.

4.2.4.2. Chi phí sử dụng dịch vụ

Niêm yết công khai các loại phí, lệ phí sử dụng dịch vụ; Song song đó, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, nâng cao đạo đức công vụ cho đội ngũ CBCC để đảm bảo hạn chế thấp nhất tình trạng nhũng nhiễu, tham nhũng của CBCC nhằm đảm bảo rằng công dân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại thành phố Cà Mau không tốn thêm các khoản chi phí không chính thức khác ngoài các khoản theo quy định.

4.2.4.3. Đa dạng và xã hội hóa cung cấp dịch vụ hành chính công

Đa dạng hoá các hình thức cung ứng dịch vụ công, ứng dụng CNTT để đa dạng hóa DVHCC trực tuyến ở mức độ 3 và 4; phối hợp với tư nhân trong cung ứng DVHCC. Cần đổi mới, hoàn thiện chính sách, cơ chế quản lý và tổ chức cung ứng DVHCC phù hợp với đặc điểm, tính chất từng loại hình DVHCC. Cụ thể, cần xây dựng qui chế quy định trách nhiệm, nội dung hoạt động, chất lượng, giá, phí... dịch vụ; chính sách đầu tư; cơ chế tự quản (về tài chính và nhân sự) của các cơ sở cung ứng DVHCC.

Thành phố Cà Mau cần tạo điều kiện thuận lợi về thủ tục hành chính khi tiến hành xã hội hóa DVHCC nhằm tạo sự thuận lợi về TTHC trong việc thành lập, thay đổi phương thức hoạt động,... đối với các cơ sở cung ứng DVHCC dân lập; cần thực hiện việc công khai hóa các biểu mẫu giấy tờ, trình tự xét duyệt, thời gian thẩm định và cấp phép trong lĩnh vực này. Mặt khác, trong trường hợp cần thiết, cơ quan quản lý có thể cử chuyên viên sẵn sàng tư vấn cho các tổ chức, cá nhân có ý định tham gia xã hội hóa cung ứng DVHCC.

KẾT LUẬN

Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công vừa là mục tiêu, vừa là động lực để thúc đẩy quá trình cải cách hành chính; đồng thời qua đó đánh giá sự hài lòng, niềm tin của người dân đối với cơ quan công quyền, củng cố niềm tin đối với chế độ. Trong bối cảnh chúng ta đang tập trung xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân thì việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công càng có giá trị hữu ích trong việc phân tích, đánh giá và đề ra các chính sách, giải pháp để đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Cà Mau nói riêng và tỉnh Cà Mau nói chung.

Trên cơ sở phân tích thực trạng cung cấp dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Cà Mau kết hợp với những kết luận được rút ra từ việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Cà Mau, đề tài đề ra những hàm ý mang tính giải pháp đối với các nhà quản lý hành chính nhà nước thành phố, để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, qua đó nâng cao sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trên địa bàn thành phố Cà Mau.

Những vấn đề đặt ra trong nội dung Luận văn này góp phần làm sáng tỏ những giải pháp bằng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công, xây dựng mô hình khảo sát, phân tính kết quả nhằm xác định những nhân tố ảnh hưởng, để nhằm hoàn thiện tổ chức và hoạt động của bộ máy hành chính Quận 1- Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian tới. Đó là:

Tiếp tục kiện toàn Tổ chức bộ máy và hoàn thiện cơ chế hoạt động của Ủy Ban Nhân Dân quận.

Tiếp tục thực hiện cải cách hành chính, theo mô hình "một cửa". Ứng dụng tiêu chuẩn ISO 9000 vào việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

Từng bước hiện đại hoá công tác hành chính, ứng dụng các công nghệ hiện đại vào công tác quản lý: tin học, điện tử, số hoá.

Đổi mới, nâng cao phẩm chất, năng lực, trình độ của cán bộ công chức "vừa hồng vừa chuyên".

Thực hiện đồng bộ các giải pháp trên sẽ nâng cao được hiệu quả quản lý hành chính nhà nước ở địa phương, tạo điều kiện phát triển kinh tế-xã hội nhiều hơn nữa.

Hạn chế của đề tài và gợi ý nghiên cứu tiếp theo:

– Đóng góp chính của nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự phù hợp của mô hình lý thuyết, trong mô hình nghiên cứu này có ý nghĩa thiết thực trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nước.

Căn cứ vào kết quả nghiên để gợi ý một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Cà Mau. Từ đó, giúp cho những người làm chính sách, lãnh đạo địa phương chỉ đạo thực hiện có hiệu quả hơn về công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính.

– Những hạn chế của nghiên cứu

Cũng như bất kỳ một nghiên cứu nào, trong nghiên cứu này tác giả nhận thấy có những hạn chế như sau:

Một là, đề tài này chỉ tập trung nghiên cứu ở một địa phương nhỏ là tại UBND thành phố Cà Mau, có thể ở những địa phương khác nhau sẽ có sự khác biệt về chất lượng dịch vụ hành chính công. Do đó, có thể là mức độ khái quát về chất lượng dịch vụ hành chính công trong nghiên cứu này chưa cao.

Hai là, việc lấy mẫu không nhiều và mang tính thuận tiện, nên không thể tránh khỏi trường hợp mẫu điều tra không phản ánh chính xác đặc tính nghiên cứu của tổng thể. Thế nên, cần có nhiều nghiên cứu lặp lại ở nhiều địa bàn khác nhau để tìm ra giải pháp hiệu quả để nâng cao chất lượng cho loại hình dịch vụ hành chính công.

Ba là, do nguồn lực có hạn, hạn chế về thời gian và hạn chế về số lượng hoặc tính chuẩn xác của mẫu quan sát, đề tài có thể chưa đưa ra hết những yếu tố tác động sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo kết quả cải cách hành chính thành phố Cà Mau các năm 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, UBND thành phố Cà Mau.

2. Báo cáo kết quả thực hiện chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2001-2010 và Kế hoạch CCHC giai đoạn 2011-2020, UBND thành phố Cà Mau.

3. Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội thành phố Cà Mau các năm 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, UBND thành phố Cà Mau.

4. Báo cáo về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý HCNN (2012), UBND thành phố Cà Mau.

5. Đánh giá hoạt động khu vực công nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ - Một cách nhìn từ kinh nghiệm triển khai đo lường hiệu quả hoạt động cơ chế một cửa, Website http://isos.gov.vn, cập nhật ngày 11/10/2016.

6. Lê Chi Mai, Dịch vụ công, Website http://thongtinphapluatdansu.edu.vn, cập nhật ngày 10/10/2016.

7. Lê Ngọc Sương (2011), đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Củ Chi, thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn thạc sĩ Kinh tế, ĐHKT TPHCM.

8. Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015.

9. Một số vấn đề đổi mới quản lý dịch vụ công ở Việt Nam, Website www.vnep.org.vn, cập nhật ngày 10/10/2016.

10. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở cấp huyện theo cơ chế một cửa liên thông, Website http://tcnn.vn, cập nhật ngày 10/11/2016.

11. Nghị quyết 08/2004/NQ-CP

12. 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, Tổ chức nhà nước số 3.

13. Nguyễn Ngọc Hiến (2006) , Hành Chính Công, Nhà Xuất Bản Quốc Gia

14. Nguyễn Như Phát (2002), Dịch vụ công – nghiên cứu và thực tiễn, Tổ chức nhà nước, Số 11.

15. Nguyễn Quang Thuy (2011), Nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công tại thành phố Kon Tum, Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, ĐH Đà Nẵng.

16. Phạm Thị Phương Anh (2012), Sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ công theo cơ chế "một cửa" tại Chi cục thuế Quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn thạc sĩ Kinh tế, ĐHKT TPHCM.

17. Võ Nguyên Khanh (2011), Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn thạc sĩ Kinh tế, ĐHKT TPHCM.

PHỤ LỤC

Đơn vị hành chính xã, phường thành phố Cà Mau

STT	Đơn vị	Mã số	Diện tích (km2)	Dân số (Người)	Số khóm, ấp
1	Tổng số		249,291	222.425	125
2	Phường 1	32005	3,567	12.153	6 (Khóm: 1, 2, 3,4,5,6)
3	Phường 2	32011	0,266	6.493	7 (Khóm: 1, 2, 3,4,5,6,7)
4	Phường 4	32002	1,874	11.265	5 (Khóm: 1, 2, 3,4,5)
5	Phường 5	32008	1,972	22.599	8 (Khóm: 1, 2, 3,4,5,6,7,8)
6	Phường 6	32017	12,664	23.001	10 (Khóm: 1, 2, 3,4,5,6,7,8,9,10)
7	Phường 7	32020	3,128	12.824	8 (Khóm: 1, 2, 3,4,5,6,7,8)
8	Phường 8	32014	9,760	21.730	8 (Khóm: 1, 2, 3,4,5,6,7,8)
9	Phường 9	31009	7,066	19.236	6 (Khóm: 1, 2, 3,4,5,6)
10	P. Tân Xuyên	32022	20,520	7.462	5 (Khóm: 1, 2, 3,4,5)
11	P. Tân Thành	32025	11,295	6.142	6 (Khóm: 1, 2, 3,4,5,6)
12	Xã An Xuyên	32023	36,657	14.103	11 (Ấp: 2, 3,4,5,6,8,10,Tân Hiệp, Tân Thời, Tân Thuộc, Tân Dân)
13	Xã Tân Thành	32026	23,819	8.215	6 (Ấp: 2, 3,4,5,6, Bình Định)
14	Xã Tắc Vân	32029	5,597	13.277	4 (Ấp: 1, 2, 3,4)

15	Xã Định Bình	32035	22,729	8.688	9 (Ấp: Cây Trâm, Cây Trâm A, Xóm Lung, Ba Dinh, Xóm Lẫm, Xóm Mới, Cái Rô, Cái Ngang, Bình Thành)
16	Xã Hòa Thành	32038	31,128	10.998	10 (Ấp: Cái Ngang, Xóm Chùa, Bùng Binh, Tân Hóa, Tân Hóa A, Tân Phong A, Tân Phong B, Tan Trung, Hòa Trung, Hòa Nam)
17	X. Lý Văn Lâm	32032	24,260	14.976	8 (Xóm Lớn, Tân Hưng, Lung Dừa, Ông Muộn, Thạnh Điền, Ấp Chánh, Bào Sơn, Bà Điều)
18	Xã Hòa Tân	32041	33,092	9.632	8 (Ấp: Bùng Binh 1, Bùng Binh 2, Xóm Chùa, Cái Su, Hòa Đông, Gành Hào 1, Gành Hào 2, Cái Nai)