

Yếu tố ảnh hưởng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công UBND huyện Đak Doa, tỉnh Gia Lai

Lê Trọng Hùng¹, Mai Thị Như Ngọc²

¹Trường Đại học Phenikaa

²UBND huyện Đak Doa, tỉnh Gia Lai

Influential factors and proposed solutions to improve the quality of public administrative services of the People's Committee of Dak Doa district, Gia Lai province

Le Trong Hung¹, Mai Thi Nhu Ngoc²

¹Phenikaa University

²People's Committee of Dak Doa district, Gia Lai province

<https://doi.org/10.55250/jo.vnuf.13.2.2024.146-154>

TÓM TẮT

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 31/01/2024

Ngày phản biện: 12/03/2024

Ngày quyết định đăng: 05/04/2024

Từ khóa:

Chất lượng dịch vụ, Đak Doa, hành chính công, nhân tố khám phá, sự hài lòng.

Nghiên cứu này là nhằm phân tích các yếu tố ảnh hưởng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công (DVHCC) của UBND huyện Đak Doa, tỉnh Gia Lai. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu được thu thập thông qua khảo sát 150 người tham gia các hoạt động về dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Đak Doa. Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS, kiểm định thang đo hệ số Cronbach Alpha, mô hình phân tích nhân tố khám phá (EFA). Kết quả có 6 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVHCC của Huyện gồm "độ tin cậy", "cơ sở vật chất", "quy trình, thủ tục và kết quả giao dịch", "chi phí, lệ phí và thời gian", "đội ngũ cán bộ, công chức" và "chăm sóc và hỗ trợ người dân". Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng cung cấp dịch vụ và các yếu tố ảnh hưởng, nghiên cứu đã đưa ra được các định hướng và giải pháp có tính thực tiễn cao nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại huyện Đak Doa, tỉnh Gia Lai.

ABSTRACT

Keywords:

Dak Doa, discovery factor, Public administration, satisfaction, service quality.

This study aims to analyze influencing factors and propose solutions to improve the quality of public administrative services of the People's Committee of Dak Doa district, Gia Lai province. Data used in the study were collected through a survey of 150 participants in public administrative service activities at the People's Committee of Dak Doa district. Data were processed using SPSS software, testing the Cronbach Alpha scale and exploratory factor analysis (EFA) model. As a result, there are 6 groups of factors affecting the quality of public administrative services in the District including "reliability", "facilities", "processes, procedures and transaction results", "costs, fees and time", "cadres and civil servants" and "care and support for the people". Based on the study of the current status of service provision and influencing factors, the study has proposed highly practical solutions to improve the quality of public administrative services in Dak Doa district, Gia Lai province.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, áp lực cải thiện chất lượng DVHCC ngày càng cao vì nhiều lý do như dịch vụ công đang phát triển mạnh mẽ liên quan đến mọi người, mọi cơ quan, tổ chức trong xã hội. Bên cạnh đó, DVHCC với đặc trưng cơ bản là tập

trung, hành chính chưa được quan tâm đúng mức về hiệu quả và chất lượng dịch vụ [1]. Trong bối cảnh đó, vấn đề cải thiện chất lượng DVHCC luôn được các cấp chính quyền quan tâm.

Ngày 15/7/2021, Chính phủ ban hành Nghị

quyết số 76/NQ-CP về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 [2], tập trung cơ bản vào 6 nội dung: Cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; cải cách chế độ công vụ; cải cách tài chính công và xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số. Với Nghị quyết này, Chính phủ xác định cải cách thủ tục hành chính là một nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030.

Trong những năm qua, với mục tiêu cung cấp DVHCC tốt hơn cho người dân. UBND huyện Đak Đoa đã triển khai nhiều giải pháp như áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 vào quy trình xử lý công việc; thường xuyên rà soát, cắt giảm các TTHC; thực hiện đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết công việc; giảm bớt các thủ tục phiền hà; tạo thuận lợi cho người dân trong giao dịch; tổ chức bộ máy hành chính nhà nước tại huyện Đak Đoa đã được sắp xếp đảm bảo theo quy định; chức năng, nhiệm vụ, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước được nâng lên; đầu tư trang bị cơ sở vật chất cho bộ phận một cửa của UBND huyện...

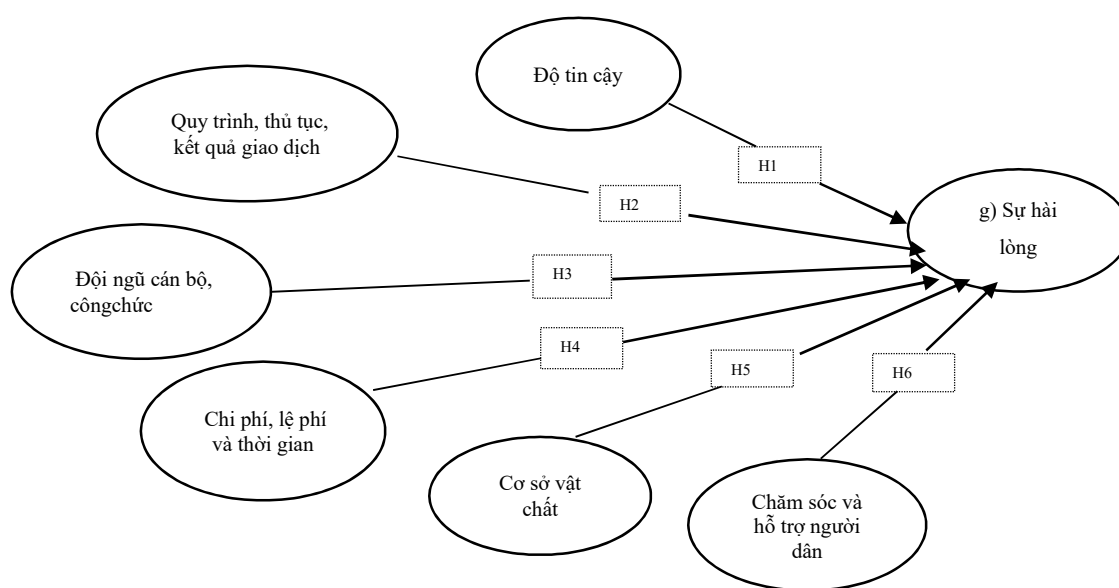
Trong 2 năm 2021, 2022, bộ phận một cửa

của UBND huyện Đak Đoa đã tiếp nhận 10.055 hồ sơ và đã giải quyết được 100% [3, 4]. Trong đó, giải quyết trước hạn 1.477 hồ sơ; đúng hạn 8.574 hồ sơ; quá hạn 219 hồ sơ. Các hồ sơ quá hạn chủ yếu thuộc lĩnh vực đất đai. Có thể khẳng định, đây là một thành công lớn của huyện. Tuy nhiên, quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ vẫn còn nhiều bất cập, gây khó khăn cho người dân như hồ sơ, thủ tục quá nhiều; công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn vẫn còn chưa kịp thời, việc giải quyết hồ sơ còn chậm trễ, nhất là trong lĩnh vực đất đai. Ảnh hưởng đến tình trạng này có nhiều yếu tố bao gồm yếu tố khách quan và chủ quan. Việc nhận diện các yếu tố ảnh hưởng và đưa ra các hàm ý chính sách để hoàn thiện công tác này là hết sức cần thiết.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu này sử dụng mô hình phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công, kiểm định thang đo về mức độ hài lòng về chất lượng DVHCC bằng hệ số Cronbach alpha; công cụ chủ yếu là phân tích nhân tố khám phá [5].

Về mô hình lý thuyết gồm 6 nhóm yếu tố tác động được thể hiện ở Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Trong đó:

Nhân tố 1: Độ tin cậy gồm 04 biến quan sát là DTC1, DTC2, DTC3, DTC4.

Nhân tố 2: Cơ sở vật chất gồm 04 biến quan sát là CSV1, CSV2, CSV3, CSV4.

Nhân tố 3: Quy trình, thủ tục và kết quả giao dịch gồm 04 biến quan sát là QT1, QT2, QT3, QT4.

Nhân tố 4: Chi phí, lệ phí và thời gian gồm 04 biến quan sát là CP1, CP2, CP3, CP4.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \varepsilon$$

Trong đó:

Y: Sự hài lòng DVHCC

Các X1, X2, X3, X4, X5, X6 là các nhân tố (thang đo): độ tin cậy, quy trình thủ tục, đội ngũ cán bộ và công chức, chi phí, lệ phí và thời gian, cơ sở vật chất, chăm sóc và hỗ trợ người dân.

Số liệu thứ cấp thứ cấp thu thập từ internet, các báo cáo của tỉnh, huyện và những nguồn cơ sở dữ liệu liên quan.

Số liệu sơ cấp qua phỏng vấn trực tiếp 150 mẫu gồm 120 phiếu cá nhân và 20 phiếu từ đại diện doanh nghiệp sử dụng DVHCC, 10 phiếu từ cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa của huyện Đak Đoa.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính công tại bộ phận 1 cửa của Ủy ban nhân dân huyện Đak Đoa, tỉnh Gia Lai

Thực hiện Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế

Nhân tố 5: Đội ngũ cán bộ, công chức gồm 05 biến quan sát là CB1, CB2, CB3, CB4, CB5.

Nhân tố 6: Chăm sóc và hỗ trợ người dân gồm 04 biến quan sát là CS1, CS2, CS3, CS4.

Nhóm nghiên cứu đã sử dụng thang đo Likert cho điểm từ 1 đến 5 để đo lường các biến quan sát.

Phương trình biểu thị sự phụ thuộc của hài lòng DVHCC với các nhân tố như sau:

một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC [6], UBND huyện đã chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Đak Đoa, làm tốt công tác rà soát, đánh giá TTHC hàng quý, cả năm; thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai TTHC trên Cổng Thông tin điện tử; tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện (bằng bản giấy và bản điện tử) tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tra cứu, giám sát. UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn rà soát, niêm yết công khai 282/282 TTHC tại bộ phận một cửa của UBND huyện. Ngoài ra, UBND huyện cũng đã chỉ đạo niêm yết công khai danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua BCCI và công khai tiến độ và kết quả giải quyết TTHC trên Trang thông tin điện tử của huyện và các cơ quan, đơn vị.

Bảng 1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính giai đoạn 2020 – 2022 [3, 4, 7]

Năm	2020	2021	2022
Tổng số hồ sơ tiếp nhận	2.270	4.961	5.094
<i>Số hồ sơ giải quyết đúng hạn</i>			
Số lượng hồ sơ	2.252	4.890	5.000
Tỷ trọng (%)	99,2	98,5	98,1
<i>Số hồ sơ giải quyết chưa đúng hạn</i>			
Số lượng hồ sơ	18	71	94
Tỷ trọng (%)	0,8	1,5	1,9

(Nguồn: Văn phòng HĐND và UBND huyện Đak Đoa, năm 2022)

Theo số liệu tại Bảng 1, trong những năm qua việc giải quyết các dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa đã đạt được những kết quả tốt. Tỷ lệ giải quyết

các dịch vụ hành chính công cấp huyện đúng hạn và trước hạn cho công dân trên địa bàn huyện luôn đạt tỷ lệ cao, trên 98% ở 3 năm. Đây là sự cố gắng lớn của các bộ phận liên quan của

Huyện. Tuy nhiên, vẫn còn một số trường hợp trễ hẹn do các nguyên nhân khác nhau như các thủ tục nhiều, người dân còn thiếu giấy tờ, trách nhiệm các bên liên qua chưa rõ ràng dẫn đến chờ đợi nhau, Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện có khối lượng công việc lớn nhưng nhân sự còn thiếu, phương tiện làm việc của Văn phòng chưa được trang bị đầy đủ.

3.2. Kết quả phân tích về chất lượng dịch vụ hành chính công qua kết quả khảo sát tại bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân huyện Đak Đoa

3.2.1 Kết quả điều tra ban đầu đánh giá chất lượng DVHCC huyện Đak Đoa

Sử dụng kết quả của 150 phiếu khảo sát với thang điểm từ 1 đến 5, thực trạng biến động của các nhân tố ảnh hưởng được trình bày ở Bảng 2.

Bảng 2. Đo lường độ biến động các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVHCC tại bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa

Stt	Nhân tố	Mã hóa	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Độ tin cậy	DTC	3,48	1,017
2	Cơ sở vật chất	CSVC	3,36	1,031
3	Quy trình, thủ tục, kết quả giao dịch	QT	3,44	1,033
4	Chi phí, lệ phí và thời gian	CP	3,48	,955
5	Đội ngũ cán bộ, công chức	CB	3,50	1,008
6	Chăm sóc và hỗ trợ người dân	CS	3,45	,987
7	Sự hài lòng	HL	3,68	,942

(Nguồn: Tác giả tính toán và tổng hợp)

Số liệu Bảng 2 cho thấy 07 nhân tố tạo nên chất lượng DVHCC tại bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa đều có điểm trung bình lớn hơn 3,0. Trong đó, nhân tố sự hài lòng có giá trị trung bình cao nhất 3,68 với độ lệch chuẩn là 0,942 và nhân tố cơ sở vật chất có giá trị trung bình thấp nhất 3,36 với độ lệch chuẩn là 1,017. Điều này phản ánh thực trạng là người dân chưa thực sự hài lòng về cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa.

3.2.2 Kiểm định sự tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá (EFA) về chất lượng

dịch vụ DVHCC huyện Đak Đoa

a) Kiểm định sự tin cậy thang đo

Kết quả kiểm định sự tin cậy thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng. Kết quả phân tích chỉ ra các hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 nên các thang đo đều đạt sự tin cậy khi đo lường qua các biến quan sát tương ứng (chi tiết trong Bảng 3). Không có biến quan sát nào bị loại và các biến đều được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 3. Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Stt	Thang đo	Mã hóa	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's alpha	Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất
1	Độ tin cậy	DTC	4	0,785	0,580
2	Cơ sở vật chất	CSVC	4	0,793	0,545
3	Quy trình, thủ tục, kết quả giao dịch	QT	4	0,816	0,553
4	Chi phí, lệ phí và thời gian	CP	4	0,810	0,566
5	Đội ngũ cán bộ, công chức	CB	5	0,842	0,557
6	Chăm sóc và hỗ trợ người dân	CS	4	0,796	0,582
7	Sự hài lòng	HL	5	0,825	0,603

(Nguồn: Tác giả tính toán và tổng hợp)

*b) Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA
- Phân tích nhân tố khám phá EFA các nhân tố thuộc biến độc lập*

Sau khi kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, chúng ta tiếp tục phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm xem xét các biến quan sát có hội tụ giống với giả định ban đầu hay không trong phạm vi nghiên cứu mới.

Để kiểm tra xem các nhân tố độc lập có phù hợp để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA hay không, chúng ta tiến hành kiểm định chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố (Bartlett's) và hệ số KMO, và phương sai trích.

Qua kết quả kiểm định KMO và Bartlett's cho thấy, KMO có giá trị là 0.754 > 0.5 và các

biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ($p\text{-value} = 0.000 < 0.5$), nên mô hình nghiên cứu đề xuất (Hình 1) là phù hợp để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

Phương pháp rút trích nhân tố yêu cầu các giá trị trích Eigenvalues phải lớn hơn 1 mới giữ lại trong mô hình phân tích. 06 nhân tố độc lập có giá trị Eigenvalues tương ứng là 7,84; 2,146; 1,849; 1,707; 1,492; 1,381 đều lớn hơn 1 và điểm dừng khi trích các yếu tố tại nhân tố thứ 6 có giá trị Eigenvalues là 1,381 > 1 (Tổng phương sai trích của 06 nhân tố độc lập là 65,657% (>50%) đạt yêu cầu và được hiểu là khả năng sử dụng 06 nhân tố độc lập này giải thích được 65,657% biến thiên của biến quan sát. Chi tiết trong Bảng 4.

Bảng 4. Kết quả phân tích EFA cho các biến độc lập

	Các thành phần					
	1	2	3	4	5	6
QT1	0,774					
QT2	0,744					
QT4	0,733					
QT3	0,68					
CS3		0,768				
CS2		0,738				
CS4		0,726				
CS1		0,725				
CB4			0,776			
CB2			0,743			
CB3			0,728			
CB1			0,692			
CB5			0,62			
DTC1				0,765		
DTC3				0,744		
DTC2				0,729		
DTC4				0,711		
CSVC2					0,79	
CSVC3					0,784	
CSVC1					0,707	
CSVC4					0,693	
CP1						0,766
CP2						0,745
CP4						0,739
CP3						0,605
<i>KMO=0,754</i>						
<i>p-value của Bartlett's tes =0,000</i>						
<i>Phương sai trích =65,66%</i>						

- Phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc sự hài lòng

Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc phù hợp với hệ số KMO = 0,847 > 0,5, p-value

của Barlett = 0,000 và phương sai trích = 58,93%. Kết quả còn chỉ ra các biến quan sát đều hội tụ thành 1 nhân tố. Chi tiết trong Bảng 5.

Bảng 5. Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc

	Thành phần
	1
HL2	0,785
HL4	0,781
HL5	0,764
HL3	0,754
HL1	0,753
KMO = 0,847	
p-value của Bartlett = 0,000	
Phương sai trích = 58,93%	

Như vậy, sau khi chúng ta đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA để trích gộp các nhóm, kết quả dữ liệu phân tích gồm 25 biến quan sát nhóm thành 06 nhân tố độc lập và 05 biến quan sát nhóm thành 01 nhân tố phụ thuộc đánh giá sự hài lòng của công dân trùng với thang đo ban đầu. Do đó, nghiên cứu không cần phải đánh giá lại thang đo mới.

d) Phân tích mô hình hồi quy

Sau khi rút trích được các nhân tố từ phân tích nhân tố khám phá EFA, chúng ta tiến hành phân tích hồi qui để xác định các nhân tố ảnh

hưởng đến chất lượng DVHCC tại bộ phận một cửa của UBND huyện. Phân tích hồi qui được thực hiện với 06 nhân tố độc lập và 01 nhân tố phụ thuộc là đánh giá chung về sự hài lòng của công dân. Giá trị mỗi nhân tố theo kết quả hồi qui là giá trị trung bình của các biến quan sát thuộc nhân tố đó.

Mô hình hồi qui sẽ tìm ra các nhân tố độc lập có tác động tới nhân tố phụ thuộc, đồng thời, giúp chúng ta dự đoán được giá trị của nhân tố phụ thuộc.

Kết quả ước lượng hồi qui được trình bày trong Bảng 6.

Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy OLS

Nhân tố	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	Giá trị T	Sig
	B	Sai số chuẩn	Beta		
Hằng số	-,280	,217		-1,290	,199
DTC	,144	,048	,158	3,036	,003
CSVC	,181	,047	,203	3,872	,000
QT	,199	,045	,228	4,409	,000
CP	,247	,049	,263	5,036	,000
CB	,218	,049	,235	4,480	,000
CS	,154	,050	,165	3,093	,002
R² = 0,706					

(Nguồn: Tác giả tính toán và tổng hợp)

Kết quả phân tích hồi qui cho thấy cả 06 nhân tố độc lập đều có ý nghĩa thống kê và tác động tích cực đến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng DVHCC của bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa, tỉnh Gia Lai.

Phương trình hồi quy chuẩn hóa được viết lại như sau: $HL = 0,158DTC + 0,203CSVC + 0,228QT + 0,263CP + 0,235CB + 0,165CS$.

Qua kết quả hồi quy, có thể nhận thấy có 6 yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân là: (1) Độ tin cậy, (2) Cơ sở vật chất, (3) Quy trình, thủ tục, kết quả giao dịch, (4) Chi phí, lệ phí và thời gian, (5) Đội ngũ cán bộ công chức, (6) Chăm sóc và hỗ trợ người dân. Trong đó, nhân tố chi phí, lệ phí và thời gian có hệ số hồi qui cao nhất nên nhân tố này tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của công dân. Tiếp đến là nhân tố Đội ngũ cán bộ, công chức và lần lượt là các nhân tố Quy trình, thủ tục, kết quả giao dịch, cơ sở vật chất, chăm sóc và hỗ trợ người dân, độ tin cậy.

3.3. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ chính công tại bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân huyện Đak Đoa

3.3.1. Về ưu điểm

Đa số người dân tin tưởng khi sử dụng DVHCC tại bộ phận một cửa của UBND huyện, mức độ chính xác, hiệu quả khi cung ứng dịch vụ.

UBND huyện Đak Đoa đã công bố công khai Bộ thủ tục hành chính áp dụng chung cho cấp huyện tại bộ phận một cửa và Trang thông tin điện tử của huyện để phục vụ việc thực hiện cung ứng DVHCC cho công dân, doanh nghiệp; niêm yết công khai và thường xuyên cập nhật các thủ tục hành chính giúp tổ chức, cá nhân thuận tiện hơn khi đến giao dịch tại bộ phận một cửa.

Các quy định, hướng dẫn TTHC được niêm yết công khai, ở vị trí thuận lợi tại bộ phận một cửa; đã cắt giảm nhiều TTHC rườm rà, không cần thiết.

Đội ngũ CBCC tại bộ phận một cửa của UBND huyện giải quyết công việc cho công dân, tổ chức theo đúng quy định; tận tình giúp đỡ trong giải quyết công việc.

3.3.2. Hạn chế

Một số người dân vẫn còn chưa hài lòng về thời hạn giải quyết không việc. Qua kết quả tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân của huyện, thì 90% người dân cho rằng họ đi từ 2 - 4 lần để hoàn thành dịch vụ chủ yếu là lĩnh vực đất đai và thời gian nhận kết quả thường không đúng theo giấy hẹn.

Cơ sở vật chất hiện đại để hoàn thiện và nâng cao cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa chưa được đầu tư đúng mức; công nghệ thông tin vào việc tiếp nhận và trao trả kết quả hồ sơ được ứng dụng chưa đồng bộ và hiện đại.

Hồ sơ TTHC còn phức tạp, gây phiền hà cho người dân, đặc biệt là trong cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đăng ký kinh doanh. Người dân phải ghi quá nhiều biểu mẫu thông tin và phải ghi nhiều lần mới hoàn chỉnh. Đây cũng là nguyên nhân nhận nhiều kiến nghị của người dân về các thành phần thủ tục trong hồ sơ, quá trình hoàn thành dịch vụ, người dân mất thời gian nhiều nhất là hoàn thành các thủ tục hồ sơ, nhất là cách điền thông tin vào hồ sơ, hồ sơ quá nhiều biểu mẫu...

Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo tại bộ phận một cửa chưa được xây dựng dẫn đến một số người dân khi muốn khiếu nại, tố cáo thì thường đến Ban Tiếp công dân huyện để yêu cầu giải quyết.

3.4. Định hướng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa, tỉnh Gia Lai

Về định hướng:

Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Chính phủ và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản hướng dẫn của cấp trên có thẩm quyền.

Tăng cường công tác niêm yết, cập nhật công khai các quy định, quy trình giải quyết các lĩnh vực thuộc thẩm quyền; kiểm tra việc niêm yết, công khai tại UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện. Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được

cập nhật, bổ sung đưa vào tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và cấp xã.

Đảm bảo tối thiểu 80% thủ tục hành chính cấp huyện có đủ điều kiện, được cấp cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu là 30%. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt tối thiểu 90%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng đạt tối thiểu 85%; 90% thủ tục hành chính nội bộ giữa cơ quan hành chính nhà nước được công bố, công khai và cập nhật kịp thời.

Cải cách quyết liệt, đồng bộ, hiệu quả quy định TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp; TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước; rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa điều kiện kinh doanh, thành phần hồ sơ và tối ưu hóa quy trình giải quyết TTHC trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin; cải thiện, nâng cao chất lượng môi trường đầu tư kinh doanh, bảo đảm cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng, minh bạch; đổi mới và nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện dịch vụ mọi lúc, mọi nơi trên các phương tiện khác nhau.

Về giải pháp:

Bộ phận một cửa của UBND huyện cần bố trí CBCC hướng dẫn người dân cách điền thông tin vào thủ tục, hồ sơ; chịu trách nhiệm về các biểu mẫu,... như vậy sẽ giúp cho người dân không phải đi lại nhiều lần, giảm thời gian hoàn thiện và giải quyết hồ sơ TTHC. Bên cạnh đó, UBND huyện cần công bố đầy đủ các thủ tục, hồ sơ và quy trình giải quyết của các cơ quan chuyên môn lên Trang thông tin điện tử của huyện để người dân có thể tự tải các bộ thủ tục, hồ sơ để họ có thể tự điền thông tin, giảm thời gian đi lại cho người dân và giảm áp lực đối với chuyên viên vừa tiếp nhận hồ sơ. Tiếp tục đẩy mạnh, cải thiện dịch vụ công trực tuyến của huyện để

tăng tỷ lệ người dân và doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận một cửa của UBND huyện.

Nâng cao chất lượng cán bộ, công chức nói chung và cán bộ, công chức trực tiếp cung cấp DVHCC như làm tốt công tác tuyển chọn, đảm bảo công bằng, khách quan, thông qua thi tuyển; tăng cường đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao...

UBND huyện Đak Đoa tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa quá trình xử lý thủ tục hành chính công; cải tiến và hoàn thiện *quy trình, thủ tục, kết quả giao dịch* trong quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả, tăng cường kiểm tra và giám sát quá trình xử lý thủ tục hành chính công; *triển khai đồng bộ các giả phẩm nhằm giảm chi phí, lệ phí và thời gian* giải quyết hồ sơ TTHC tại bộ phận một cửa;

Chăm sóc và hỗ trợ người dân tập trung vào việc duy trì đường dây nóng, hòm thư góp ý để người dân có thể phản hồi các thông tin tiêu cực về CBCC tại bộ phận một cửa khi có thái độ gây những phiền hà cho người dân. Đồng thời, để người dân tiện liên lạc để được hướng dẫn về thủ tục hành chính hoặc về quy trình. 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

Kịp thời xây dựng quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo tại bộ phận một cửa của UBND huyện để giải quyết các khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của công dân, tổ chức khi đến giao dịch tại bộ phận một cửa. Định kỳ tổ chức khảo sát ý kiến người dân để hoàn thiện thủ tục hành chính đảm bảo tính hợp pháp và có lợi nhất cho người dân.

4. KẾT LUẬN

Nâng cao chất lượng DVHCC là một trong những nội dung quan trọng nhất của CCHC tại Việt Nam nói chung và huyện Đak Đoa, tỉnh Gia Lai nói riêng. Dựa nghiên cứu của tác giả, đây là nghiên cứu đầu tiên được áp dụng tại Bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Trên

cơ sở các mô hình DVHCC, dựa trên lý thuyết về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, DVHCC và chất lượng DVHCC, thang đo chất lượng dịch vụ hành chính công đã được các tác giả nghiên cứu và tổng hợp. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu và thang đo chất lượng DVHCC tại Bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa. Các nhân tố độ tin cậy; cơ sở vật chất; quy trình, thủ tục, kết quả giao dịch; chi phí, lệ phí và thời gian; cán bộ, công chức; chăm sóc và hỗ trợ người dân có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với DVHCC tại bộ phận một cửa.

Trên cơ sở phân tích thực trạng cung cấp DVHCC tại bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa kết hợp với những kết luận được rút ra từ việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng DVHCC tại bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đã đưa ra các định hướng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận một cửa của UBND huyện Đak Đoa. Đây cũng là căn cứ để các cấp chính quyền tham khảo, hoàn thiện các vấn đề liên quan đến cơ sở vật chất, năng lực cán bộ hành chính và đặc biệt các vấn đề liên quan đến thủ tục, thời gian xử lý các thủ tục hành chính ở địa phương, bao gồm các nhóm giải pháp về: đầu tư cơ sở

vật chất; hoàn thiện quy trình, thủ tục, kết quả giao dịch; chi phí, lệ phí và thời gian; cán bộ, công chức; chăm sóc và hỗ trợ người dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Văn Đồng (2017). Dịch vụ hành chính công trong nền hành chính nhà nước Việt Nam. Tạp chí Lý luận chính trị. (6): 109-113.
- [2]. Chính phủ (2011). Chương trình tổng thể Cải cách hành chính (CCHC) Nhà nước giai đoạn 2011- 2020.
- [3]. UBND huyện Đak Đoa (2021). Công tác Kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2021.
- [4]. UBND huyện Đak Đoa (2022). Công tác Kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2022.
- [5]. Parasuraman A., Zeithaml V. A. & Berry L. L (1988). SERVPERF: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of servicequality. Journal of Retailing. 64: 12 – 40.
- [6]. Chính phủ (2018). Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- [7]. UBND huyện Đak Đoa (2020). Công tác Kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2020.