# NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG TẠI BAN QUẢN LÝ CÁC KHU CÔNG NGHIỆP TỈNH THÁI NGUYÊN

**Nguyễn Quang Hợp[1], Đỗ Thùy Ninh[2], Dương Mai Liên[3]**

**Tóm tắt**

*Dịch vụ công có vai trò quan trọng trong nền kinh tế thị trường, việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công góp phần hỗ trợ, thúc đẩy và nâng cao hiệu quả hoạt động cho các doanh nghiệp, nhất là trong bối cảnh phát triển các khu công nghiệp. Trong khuôn khổ bài viết này, tác giả muốn nghiên cứu hoạt động cung ứng dịch vụ công trong Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên, nghiên cứu những đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng cung ứng dịch vụ, để từ đó đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động này, góp phần xây dựng môi trường công thông thoáng, tạo tiền đề cho các doanh nghiệp phát triển mạnh mẽ.*

**Từ khóa:** *Ban quản lý, khu công nghiệp, dịch vụ công, hành chính công*

# ENHANCING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE MANAGEMENT UNIT OF THAI NGUYEN'S INDUSTRIAL ZONES

**Abstract**

*Public service plays an enormous role in the market economy. Improving the quality of public service contributes significantly to supporting, promoting, as well as raising the performance of businesses, especially in the context where industrial zones are being widely developed. This paper studied the public service activities in the management unit of industrial zones in Thai Nguyen. Based on the analysis of assessment by businesses on the quality of public services, this paper proposed some solutions to improve the quality of these services and contribute to building an open and supportive public environment for businesses in the industrial zones to flourish.*

**Keywords:** *Management, industrial zones, public service, public administration.*

## 1. Đặt vấn đề

Tính ưu việt của một xã hội được phản ánh một cách rõ ràng qua chất lượng cung ứng dịch vụ công, bởi vì dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích tối cần thiết của xã hội, đảm bảo cho xã hội phát triển bền vững, có kỷ cương và trật tự. Trong nền hành chính phục vụ ở nước ta hiện nay, sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ công vừa là cái đích cần hướng đến, vừa là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của mỗi cơ quan hành chính Nhà nước. Chất lượng dịch vụ công ảnh hưởng đến nhiều đối tượng khác nhau trong xã hội. Với nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, các khu công nghiệp với khách hàng là những doanh nghiệp trong và ngoài nước, thì sự hài lòng của các doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ công chính là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của bộ máy công quyền nói chung và của Ban Quản lý các khu công nghiệp nói riêng, là yếu tố ảnh hưởng lớn tới quyết định đầu tư của các doanh nghiệp tại các khu công nghiệp hiện nay.

Ban Quản lý các khu công nghiệp Thái Nguyên là cơ quan trực thuộc UBND tỉnh Thái Nguyên, thực hiện chức năng quản lý nhà nước trực tiếp đối với các khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh, tổ chức thực hiện chức năng cung ứng dịch vụ công trong các lĩnh vực đầu tư, lao động,… Mục tiêu của Ban Quản lý các khu công nghiệp Thái Nguyên là phục vụ tốt nhất cho doanh nghiệp, đem đến sự hài lòng cho doanh nghiệp nhằm thu hút đầu tư các doanh nghiệp vào các khu công nghiệp, góp phần đẩy mạnh phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Thái Nguyên. Quá trình cung cấp dịch vụ công tại Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên về cơ bản đã thực hiện đúng pháp luật và đáp ứng được yêu cầu của các doanh nghiệp. Tuy nhiên, trong một môi trường cạnh tranh không ngừng như hiện nay, đòi hỏi việc cung cấp dịch vụ công phải đẩy nhanh tốc độ hoạt động, có sự sáng tạo và linh hoạt, có sự tương tác chặt chẽ hơn giữa công chức và các khách hàng. Vì vậy, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công tại Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên là yêu cầu cấp thiết.

## 2. Phương pháp nghiên cứu

*Nguồn và phương pháp thu thập tài liệu, số liệu*

Để thực hiện nghiên cứu này, tác giả thu thập các tài liệu đã được công bố, các báo cáo, số liệu thống kê của các Sở ban ngành như: UBND tỉnh Thái Nguyên, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên, Cục Thống kê tỉnh Thái Nguyên, Ban Quản lý các KCN tỉnh Thái Nguyên.

Đối với dữ liệu sơ cấp được tiến hành điều tra tại các doanh nghiệp trong khu công nghiệp Điềm Thụy thuộc Ban quản lý các khu công

nghiệp Thái Nguyên. Số doanh nghiệp điều tra là 25 phiếu, tương ứng với tổng số 25 doanh nghiệp đang hoạt động trong khu công nghiệp. Mục đích khảo sát là đánh giá của các doanh nghiệp về hoạt động cung ứng và chất lượng các dịch vụ công do Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên cung cấp.

*Phương pháp phân tích*

- Phương pháp so sánh: Được sử dụng để đánh giá sự biến động của kết quả cung ứng dịch vụ công của Ban quản lý qua các năm.

- Phương pháp phân tổ: Được sử dụng để phân chia sự đánh giá của khách hàng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công. Tác giả sử dụng thang đo Liker 5 cấp độ để đánh giá với mức từ rất không đồng ý đến rất đồng ý.

- Phương pháp phân tích SWOT: Được sử dụng để phân tích những điểm mạnh, điểm yếu, thách thức và cơ hội trong cung ứng dịch vụ công tại Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên.

## 3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

### *3.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ công*

Khái niệm dịch vụ công mới được sử dụng ở nước ta trong thời gian chưa lâu, song có thể thấy khái niệm này xuất hiện ngày càng nhiều hơn trong các sách báo, các phương tiện thông tin đại chúng.Trong các văn kiện của Đảng và pháp luật của Nhà nước cũng đề cập đến khái niệm này. Văn kiện Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX đã nêu: "Xây dựng một nền hành chính nhà nước dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại hóa.. Định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các Bộ theo hướng quản lý đa ngành, đa lĩnh vực trên phạm vi toàn quốc, cung cấp dịch vụ công".

Dịch vụ công (public service) có quan hệ chặt chẽ với phạm trù hàng hóa công cộng. Theo ý nghĩa kinh tế học, hàng hóa công cộng có một số đặc tính cơ bản như: Là loại hàng hóa mà khi đã được tạo ra thì khó có thể loại trừ ai ra khỏi việc sử dụng nó; Việc tiêu dùng của người này không làm giảm lượng tiêu dùng của người khác; Và không thể vứt bỏ được, tức là ngay khi không được tiêu dùng thì hàng hóa công cộng vẫn tồn tại (Lê Mai Chi, 2006). Từ những tính chất này có thể hiểu khái niệm "dịch vụ công" như sau: *Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung thiết yếu, các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân và tổ chức, do Nhà nước trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm bảo đảm trật tự, lợi ích chung và công bằng xã (Phan Huy Đường, 2014).*

### *3.2. Thực trạng cung ứng dịch vụ công tại Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên*

*3.2.1. Các lĩnh vực dịch vụ công do Ban cung ứng*

Ban Quản lý các KCN tỉnh Thái Nguyên được thành lập ngày 20/11/2000 theo Quyết định số 130/2000/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, trực thuộc UBND tỉnh, thực hiện chức năng và nhiệm vụ quản lý Nhà nước đối với các KCN trên địa bàn tỉnh. Ban có chức năng cung cấp các dịch vụ công cho các doanh nghiệp thuộc các khu công nghiệp do Ban quản lý. Với chức năng quản lý Nhà nước của mình, Ban chủ yếu cung cấp các dịch vụ hành chính công thuộc các lĩnh vực sau:

Thứ nhất, lĩnh vực Quản lý đầu tư: Cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án thuộc diện quyết định chủ trương đầu tư của Thủ tướng Chính phủ; Đề nghị cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án thuộc diện quyết định chủ trương đầu tư của UBND tỉnh; Đề nghị cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án không thuộc diện cấp Giấy chứng nhận đầu tư; Quyết định chủ trương đầu tư đối với dự án không thuộc diện cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư; Điều chỉnh Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án đầu tư thuộc thẩm quyền quyết định chủ trương đầu tư của Thủ tướng Chính phủ; Điều chỉnh Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án đầu tư thuộc thẩm quyền quyết định chủ trương đầu tư của UBND tỉnh; Điều chỉnh quyết định chủ trương đầu tư đối với dự án đầu tư không thuộc diện cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư; Điều chỉnh Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án đầu tư không thuộc diện quyết định chủ trương đầu tư; Điều chỉnh dự án đầu tư trong trường hợp chia, tách, hợp nhất, sát nhập, chuyển đổi loại hình tổ chức kinh tế; Điều chỉnh dự án đầu tư theo bản án, quyết định của tòa án, trọng tài; Nộp, cấp lại và hiệu đính thông tin trên Giấy Chứng nhận đăng ký đầu tư; Thay đổi nhà đầu tư trong trường hợp chuyển nhượng dự án đầu tư; Giãn tiến độ đầu tư; Tạm ngừng, ngừng hoạt động của dự án đầu tư; Thành lập văn phòng điều hành của nhà đầu tư nước ngoài trong hợp đồng hợp tác kinh doanh (BCC); Chấm dứt hoạt động văn phòng điều hành của nhà đầu tư nước ngoài trong hợp đồng BCC.

Thứ hai, Lĩnh vực Quản lý Quy hoạch - Xây dựng; Cấp Giấy phép xây dựng; Cấp Giấy phép xây dựng công trình hạ tầng kỹ thuật ngầm mà chưa có trong dự án được cấp có thẩm quyền phê duyệt; Cấp Giấy phép xây dựng đối với trường hợp sửa chữa, cải tạo công trình; Cấp Giấy phép xây dựng đối với trường hợp di dời công trình; Gia

hạn, cấp lại Giấy phép xây dựng; Điều chỉnh Giấy phép xây dựng.

Thứ ba, Lĩnh vực Quản lý Lao động: Cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Việt Nam; Cấp lại Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Việt Nam do Giấy phép lao động bị mất, bị hỏng hoặc thay đổi nội dung ghi trên giấy phép lao động đã cấp: Họ, tên; ngày, tháng, năm sinh; quốc tịch; số hộ chiếu; địa điểm làm việc; Giấy phép lao động hết hạn; Đăng ký Nội quy lao động; Đăng ký hợp đồng nhận lao động thực tập của doanh nghiệp đưa người lao động đi làm việc ở nước ngoài theo hình thức thực tập nâng cao tay nghề dưới 90 ngày; Giải trình nhu cầu sử dụng người lao động nước ngoài; Xác nhận người lao động nước ngoài không thuộc diện cấp Giấy phép lao động.

Thứ tư, Lĩnh vực Quản lý Xuất nhập khẩu: Cấp Giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa C/O mẫu D; Kết quả thực hiện cung ứng dịch vụ công giai đoạn 2014-2016.

*3.2.2. Kết quả cung ứng dịch vụ công của Ban trong các năm 2014-2016*

Với 27 hạng mục dịch vụ hành chính công thuộc bốn lĩnh vực, trong những năm qua Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên đã cấp hằng trăm thủ tục hành chính, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp trong quá trình hoạt động và phát triển. Kết quả cung cấp dịch vụ công giai đoạn 2014-2016 được thể hiện qua bảng số liệu dưới đây.

***Bảng 01:*** *Kết quả thực hiện cung ứng dịch vụ công của Ban Quản lý các khu công nghiệp Thái Nguyên giai đoạn 2014- 2016*

*ĐVT: Số thủ tục*

| STT | Tên thủ tục | Năm 2014 | Năm 2015 | Năm 2016 |
|---|---|---|---|---|
| I | Lĩnh vực Quản lý đầu tư | 53 | 82 | 68 |
| 1 | Cấp Giấy chứng nhận đầu tư (Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư) | 22 | 26 | 30 |
| 2 | Cấp lại (điều chỉnh) Giấy chứng nhận đầu tư (Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư) | 31 | 56 | 38 |
| II | Lĩnh vực Quản lý Quy hoạch - Xây dựng | 21 | 22 | 26 |
| 1 | Cấp giấy phép xây dựng | 21 | 22 | 26 |
| III | Lĩnh vực Quản lý lao động | 0 | 236 | 404 |
| 1 | Cấp Giấy phép lao động | 0 | 150 | 266 |
| 2 | Cấp lại Giấy phép lao động | 0 | 56 | 35 |
| 3 | Đăng ký nội quy lao động | 0 | 02 | 21 |
| 4 | Giải trình nhu cầu sử dụng lao động nước ngoài | 0 | 28 | 73 |
| 5 | Xác nhận người lao động nước ngoài không thuộc diện cấp GPLĐ | 0 | 0 | 09 |
| | **Tổng số** | **74** | **340** | **498** |

*Nguồn: Ban Quản lý các KCN Thái Nguyên*

Đa phần các doanh nghiệp trong Khu công nghiệp Điềm Thụy đều là mới đầu tư, có những doanh nghiệp đã đi vào sản xuất và có nhiều doanh nghiệp chưa đi vào sản xuất nên các dịch vụ công mà các doanh nghiệp thường chỉ dừng lại ở các loại hình thủ tục ban đầu như Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư; Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư điều chỉnh; Giấy phép xây dựng; Các loại thủ tục liên quan đến người lao động bước đầu: Giấy phép lao động nước ngoài để họ có thể sang Việt Nam làm việc, các nội quy liên quan trực tiếp đến người lao động… Từ năm 2015, khi Luật Đầu tư mới có hiệu lực thì Giấy Chứng nhận đầu tư được đổi thành Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư, cũng kể từ năm 2015 các lĩnh vực về Quản lý Lao động Ban Quản lý các KCN Thái Nguyên được ủy quyền. Do đó, Ban quản lý đã tiến hành cung cấp các dịch vụ thủ tục hành chính về lĩnh vực lao động từ năm 2015.

*3.2.3. Chất lượng dịch vụ công tại Ban Quản lý các KCN tỉnh Thái Nguyên*

Để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công của Ban quản lý, tác giả đã tiến hành phát phiếu đến toàn bộ 25 doanh nghiệp đang hoạt động trong Khu công nghiệp Điềm Thụy để nghiên cứu sự phản hồi của doanh nghiệp đối với các lĩnh vực: độ tin cậy; sự đảm bảo; yếu tố hữu hình và sự đáp ứng. Thông qua nghiên cứu kết quả phản ánh của doanh nghiệp và nghiên cứu thực trạng hoạt động cung ứng có thể phần nào đánh giá được chất lượng cung ứng dịch vụ công của Ban.

*Thứ nhất,* đánh giá của doanh nghiệp về độ tin cậy trong hoạt động cung ứng dịch vụ công.

***Bảng 02:*** *Phản hồi của doanh nghiệp đối với độ tin cậy*

| STT | Chỉ tiêu | Giá trị trung bình | Độ lệch chuẩn |
|---|---|---|---|
| 1 | Các thông tin mà các chuyên viên cung cấp luôn chính xác | 4,40 | 0,5 |
| 2 | Các chuyên viên luôn thực hiện các dịch vụ đúng như hướng dẫn và cam kết | 4,64 | 0,49 |
| 3 | Thông tin các dịch vụ luôn được công khai rõ ràng | 4,56 | 0,58 |
| 4 | Các cán bộ có Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn của cán bộ, công chức xử lý công việc | 4,40 | 0,82 |
| 5 | Luôn thỏa mãn sau khi được các chuyên viên hướng dẫn giải quyết | 4,28 | 0,74 |
| 6 | Khi có thắc mắc, các chuyên viên luôn hướng dẫn nhiệt tình chu đáo | 4,60 | 0,50 |

*Nguồn: Tổng hợp kết quả phiếu điều tra*

Với 06 tiêu chí được lựa chọn để đánh giá phản hồi của doanh nghiệp đối với độ tin cậy trong việc cung ứng dịch vụ công do Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên thực hiện. Với thang đo 5 điểm cho kết quả đều trên 4 điểm đã cho thấy việc cung ứng dịch vụ công của Ban về cơ bản đã làm thỏa mãn các doanh nghiệp về độ tin cậy. Trong đó, tiêu chí các thông tin về dịch vụ công luôn được công khai rõ ràng, các chuyên viên luôn thực hiện theo đúng hướng dẫn và cam kết và khi doanh nghiệp có thắc mắc luôn được hướng dẫn nhiệt tình chu đáo được đánh giá với mức điểm cao; thấp nhất là tiêu chí luôn thỏa mãn sau khi được chuyên viên hướng dẫn giải quyết với mức điểm 4,28. Như vậy có thể thấy, Ban đã luôn nỗ lực để mang lại sự tin cậy cho doanh nghiệp khi thực hiện các dịch vụ công.

*Thứ hai,* đánh giá của doanh nghiệp đối với sự đảm bảo

***Bảng 03:*** *Sự phản hồi của khách hàng đối với sự đảm bảo*

| STT | Chỉ tiêu | Giá trị trung bình | Độ lệch chuẩn |
|---|---|---|---|
| 1 | Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hẹn luôn đúng hẹn | 4,44 | 0,58 |
| 2 | Các chuyên viên có kiến thức chuyên môn giỏi, trả lời đầy đủ và thoả đáng các câu hỏi | 4,48 | 0,59 |
| 3 | Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành | 4,60 | 0,5 |
| 4 | Hồ sơ giải quyết các dịch vụ luôn được bảo mật thông tin | 4,68 | 0,48 |

*Nguồn: Tổng hợp kết quả phiếu điều tra*

Trong 04 thang đo sự đảm bảo theo bảng 03, doanh nghiệp đánh giá cao nhất về khả năng thưucj hiện giải quyết hồ sơ công việc tại Ban được thực hiện theo đúng quy trình và theo đúng các quy định hện hành của Nhà nước với điểm số đánh giá là 4,6. Các yếu tố còn lại đều được đánh giá cao với mức điểm trên 4. Điều đó cho thấy việc cung ứng dịch vụ công tại Ban đã đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp về tính đảm bảo.

***Bảng 04:*** *Phản hồi của doanh nghiệp đối với yếu tố hữu hình*

| STT | Chỉ tiêu | Giá trị trung bình | Độ lệch chuẩn |
|---|---|---|---|
| 1 | Cơ sở vật chất lý luôn sạch sẽ, đảm bảo | 4,20 | 0,58 |
| 2 | Vị trí làm việc của Ban Quản lý khá thuận tiện cho việc đi lại | 4,28 | 0,61 |
| 3 | Khu vực dịch vụ có chỗ để xe thuận tiện | 4,40 | 0,5 |
| 4 | Máy móc, trang thiết bị của Ban Quản lý hiện đại | 3,80 | 0,76 |

*Nguồn: Tổng hợp kết quả phiếu điều tra*

*Thứ ba*, Đánh giá của doanh nghiệp đối với các yếu tố hữu hình

Cơ sở vật chất đóng góp một phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công của các đơn vị hành chính sự nghiệp, cơ sở vật chất tốt sẽ hỗ trợ cho việc cung cấp dịch vụ công tốt hơn, cũng như đáp ứng được các yêu cầu khác của khách hàng khi đến giao dịch tại đơn vị. Các yếu tố hữu hình của Ban được các doanh nghiệp đánh giá thể hiện qua bảng 04.

Kết quả đánh giá cho thấy các yếu tố như: cơ sở vật chất sạch sẽ, đảm bảo; vị trí của Ban thuận lợi cho các doanh nghiệp và khu vực dịch vụ có chỗ đỗ xe thuận tiện được đánh giá cao với thang điểm đánh giá đều trên 4 điểm. Tuy nhiên về cơ sở vật chất, các doanh nghiệp đánh giá về máy móc, trang thiết bị của Ban chưa được hiện đại, chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu của công việc, mức điểm đánh giá chỉ đạt 3,8 điểm. Điều đó cho thấy Ban cần phải đầu tư hơn nữa các trang thiết bị hiện đại để góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho các doanh nghiệp, đặc biệt là ứng dụng công nghệ thông tin.

*Thứ tư*, đánh giá của doanh nghiệp đối với sự đáp ứng

Sự chờ đợi của doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của Ban cũng là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại Ban. Sự đáp ứng được thể hiện qua 03 tiêu chí tại bảng dưới đây:

***Bảng 05:*** *Phản hồi của doanh nghiệp đối với sự đáp ứng*

| STT | Chỉ tiêu | Giá trị trung bình | Độ lệch chuẩn |
|---|---|---|---|
| 1 | Các chuyên viên sẵn sàng lắng nghe và giải đáp những câu hỏi thắc mắc | 4,24 | 0,66 |
| 2 | Câu hỏi, ý kiến thường được quan tâm và giải quyết nhanh chóng, thỏa đáng | 4,12 | 0,73 |
| 3 | Các chuyên viên tôn trọng thời gian, không để chờ lâu | 4,16 | 0,69 |

*Nguồn: Tổng hợp kết quả phiếu điều tra*

Kết quả khảo sát cho thấy Doanh nghiệp cơ bản hài lòng nhất với sự đáp ứng của Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên trong việc cung cấp dịch vụ công cho doanh nghiệp. Các tiêu chí như chuyên viên sẵn sàng lắng nghe và giải đáp thắng mắc; các câu hỏi, ý kiến thường được quan tâm và giải quyết nhanh chóng, thoảng đáng; các chuyên viên tôn trọng thời gian của doanh nghiệp đều được đánh giá ở mức độ trên 4 điểm.

*3.2.4. Phân tích SWOT về hoạt động cung ứng dịch vụ công của Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên*

Trong bối cảnh cạnh tranh không chỉ diễn ra ở khu vực tư mà còn diễn ra ngay cả trong khu vực công ngày càng gay gắt. Việc cung ứng dịch vụ công cho doanh nghiệp, người dân cũng phải đối mặt với nhiều thách thức. Việc cung ứng dịch vụ công không chỉ dừng lại ở việc thực hiện vai trò, trách nhiệm của chính quyền mà còn là điều kiện để xây dựng môi trường kinh doanh thông thoáng, qua đó góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Việc cung ứng dịch vụ công tại Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên cũng có những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức thể hiện qua phân tích dưới đây:

**Điểm mạnh (S)**: Luôn trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng hẹn, đảm bảo việc cung cấp dịch vụ công nhanh chóng, không rườm rà.

- Đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn, đảm bảo việc hướng dẫn, giải thích các thủ tục nhiệt tình, chu đáo và chính xác.
- Cung ứng dịch vụ công được thực hiện theo đúng quy trình đã định; quy trình giải quyết hồ sơ đều thực hiện theo đúng quy định hiện hành.
- Hồ sơ của khách hàng đều được bảo mật, đảm bảo sự tin cậy về thông tin cá nhân của tổ chức, các nhân đến thực hiện dịch vụ công.

**Điểm yếu (W)**

- Địa điểm nơi Ban Quản lý các KCN Thái Nguyên làm việc còn tương đối xa một số đơn vị nên việc cung cấp dịch vụ công với các lĩnh vực cần phải thực hiện còn trở nên khó khăn, bất tiện.
- Cơ sở vật chất còn chưa đáp ứng đầy đủ, máy móc có phần cũ kỹ làm ảnh hưởng tới việc cung cấp dịch vụ công đạt chất lượng tốt.
- Số lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến ở mức độ 3 và 4 hiện vẫn còn ít, dẫn đến việc muốn thực hiện thủ tục thì các đơn vị phải đến làm việc trực tiếp tại Ban Quản lý các KCN Thái Nguyên.

**Cơ hội (O)**

- Việc thu hút đầu tư tại tỉnh Thái Nguyên nói chung và tại các KCN trên địa bàn nói riêng đã và đang đạt được những thành tựu nhất định. Điều này góp phần cung cấp dịch vụ công tại Ban Quản lý các KCN Thái Nguyên ngày càng tăng.
- Việc triển khai thực hiện Đề án 30 về đơn giản hóa thủ tục hành chính cũng đang trong giai đoạn thực thi các khuyến nghị đơn giản hóa thủ tục hành

chính, mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính, yêu cầu hoặc điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính sau khi đã được UBND quyết định.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin ngày nay trong việc cung cấp dịch vụ công giúp cho các đơn vị có nhu cầu được tiếp cận dịch vụ công.

**Thách thức (T)**

- Các dịch vụ công tại Ban Quản lý các KCN cũng có một số Sở thực hiện, nếu không làm tốt công tác thu hút đầu tư vào KCN sẽ kéo theo việc cung cấp dịch vụ công giảm. Ngược lại, công tác cung cấp dịch vụ công không tốt cũng làm giảm việc thu hút đầu tư vào KCN.

- Trình độ hiểu biết của các tổ chức, cá nhân đến thực hiện dịch vụ công tương đối cao nên các cán bộ, công chức thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tiếp cần phải tự trau dồi kiến thức, đảm bảo việc thực hiện công vụ đảm bảo đúng và chính xác.

- Ứng dụng công nghệ thông tin cũng như sự công khai các thủ tục cũng là một thách thức đối với Ban Quản lý các KCN trong việc thực hiện đúng, nghiêm túc khi cung cấp dịch vụ công.

*3.2.5. Một số tồn tại trong cung ứng dịch vụ công tại Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên*

Bên cạnh những thành công, việc cung ứng dịch vụ công tại Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên vẫn còn một số tồn tại cần khắc phục như: về cơ cấu tổ chức và nhân sự, số lượng cán bộ viên chức thực hiện cung ứng dịch vụ công hiện không đáp ứng được cả về số lượng và chất lượng, nhiều cán bộ còn yếu về kỹ năng, khả năng ngoại ngữ hạn chế dẫn đến chất lượng cung ứng dịch vụ bị ảnh hưởng; về cơ sở vật chất, trang thiết bị còn chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc, nhất là hệ thống thiết bị hỗ trợ thiếu hiện đại, việc ứng dụng công nghệ thông tin chưa đồng bộ; quy trình thủ tục hành chính tuy đã được tinh giảm, nhưng vẫn còn gây phiền hà, phức tạp cho doanh nghiệp. Một số thủ tục liên quan đến người lao động nước ngoài làm việc tại các doanh nghiệp trong Khu công nghiệp còn khá phức tạp, gây nhiều khó khăn cho doanh nghiệp trong việc làm hồ sơ.

## 4. Giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên

Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng, đánh giá của doanh nghiệp về hoạt động cung ứng dịch vụ công tại Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên, để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, một số giải pháp cơ bản được đề xuất như sau:

***4.1. Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ thực thi công vụ trong cung ứng dịch vụ hành chính công***

Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ công chức. Hiện nay, cán bộ, công chức tại Ban Quản lý các KCN Thái Nguyên đều đạt tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn nhưng để làm tốt công việc chuyên môn tại cơ quan hành chính còn phải trang bị những kiến thức về quản lý nhà nước, kiến thức pháp luật, kiến thức công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp đặc biệt là ngoại ngữ... Đặc biệt, cần phải tập trung đào tạo những cán bộ công chức trực tiếp làm việc với người dân, doanh nghiệp những công việc ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của họ bằng việc thường xuyên cử cán bộ công chức đi tập huấn nghiệp vụ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, tin học....

***4.2. Đầu tư cơ sở vật chất, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại trong hệ thống dịch vụ công***

Đầu tư hệ thống trang thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết công việc với các trang thiết bị tối thiểu như: Máy vi tính, máy photo; máy xếp hàng tự động; bảng điện tử tra cứu, hướng dẫn thủ tục hồ sơ; hệ thống quét mã vạch kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ; hệ thống máy tính nối mạng sử dụng các phần mềm tác nghiệp được chuẩn hoá bằng các quy trình ISO… để tổ chức thực hiện nhiệm vụ theo đúng hướng hiện đại.

Phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại cần trang bị đầy đủ các nhu cầu cơ bản cho tổ chức và công dân khi liên hệ giải quyết các TTHC như: ghế ngồi, nước uống, báo chí, quạt mát, thiết bị hỗ trợ tra cứu thông tin…

Có thể bố trí các camera quan sát để các cơ quan, đơn vị có thể giám sát được quá trình làm việc của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại.

***4.3. Nâng cao mức độ tiếp cận dịch vụ của doanh nghiệp và sự phục vụ của cơ quan hành chính***

Thường xuyên tổ chức thực hiện các cuộc điều tra khảo sát tại các doanh nghiệp trong KCN Thái Nguyên về sự phục vụ của các cán bộ công chức tại Ban Quản lý các KCN Thái Nguyên, các thông tin mà doanh nghiệp cần cung cấp,...

Đa dạng hóa hình thức cung cấp thông tin thông qua kênh để giải đáp các thông tin của doanh nghiệp, chú trọng tương tác trực tiếp, thường xuyên, cập nhật đúng lúc, đúng đối tượng, đúng nhu cầu, giải đáp kịp thời thỏa đáng các thắc mắc.

Công bố, công khai rộng rãi và hướng dẫn cụ thể cách thức tiếp cận, sử dụng các dịch vụ trực tuyến qua mạng internet, qua hệ thống tin học viễn thông, truyền thông đa phương tiện.

Quy định thống nhất và thực hiện nghiêm cơ chế tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, đây là cách để các cơ quan, đơn vị kịp thời phát hiện những thiếu sót, khiếm khuyết, những vấn đề cần ưu tiên, từ đó không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ.

***4.4. Cải cách thủ tục hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi trong việc cung cấp dịch vụ công***

Cải cách thủ tục hành chính của từng phòng chuyên môn trong cơ quan bằng nhiều phương tiện, hình thức khác nhau: Đăng thông tin trên website của Ban, Đăng thông tin niêm yết Trên bảng tin điện tử của Ban, Các thông tin trên báo, đài Thái Nguyên để người dân, doanh nghiệp tìm hiểu; niêm yết công khai tại trụ sở làm việc của cơ quan hành chính; Đoàn thành niên BQL phát hành tờ rơi giới thiệu các loại dịch vụ hành chính công phổ biến tại cơ quan mình.

Quy định cụ thể và thống nhất các loại dịch vụ hành chính công ở mỗi cấp. Hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ của các Phòng chuyên môn; giảm đầu mối, bỏ cấp trung gian theo hướng xây dựng hệ thống cơ quan hành chính thống nhất, thông suốt, hiện đại và đúng vai trò. Thực hiện nhất quán nguyên tắc: Một việc chỉ giao cho một cơ quan, một người chịu trách nhiệm chính.

Tiến hành đơn giản hóa cách thức, quy trình cung ứng dịch vụ hành chính công tại đơn vị. Phương án đơn giản hóa TTHC phải trên tinh thần tạo điều kiện thuận lợi, đơn giản nhất cho người dân và doanh nghiệp, cắt giảm tối đa chi phí tuân thủ thủ tục hành chính nhưng vẫn bảo đảm được mục tiêu quản lý của nhà nước.

Tăng cường ứng dụng thông tin trong công tác quản lý nhà nước.

***4.5. Giảm bớt thời gian giải quyết hồ sơ và xử lý thông tin phản hồi***

Xây dựng hệ thống thông báo về tình trạng và tiến độ hồ sơ của doanh nghiệp thông qua mạng internet để doanh nghiệp có thể theo dõi và biết được tình trạng hồ sơ của mình được giải quyết đến công đoạn nào và khi nào thì hoàn chỉnh.

Trong trường hợp hồ sơ có thiếu sót hay cần bổ sung thêm thông tin thì cán bộ công chức có trách nhiệm thông báo kịp thời cho doanh nghiệp được biết để bổ sung kịp thời tránh tình trạng tới ngày hẹn trả kết quả mới nhận được thông tin trên.

## 5. Kết luận

Quá trình nghiên cứu hoạt động cung ứng dịch vụ công tại Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên cho thấy: Khối lượng dịch vụ công mà Ban cung cấp cho doanh nghiệp tăng qua các năm kể cả về số lượng đầu mục dịch vụ cũng như số lượng từng dịch vụ, điều đó cho thấy nhu cầu của doanh nghiệp về loại hình dịch vụ này ngày càng tăng. Thông qua đánh giá của các doanh nghiệp cũng chỉ ra chất lượng dịch vụ công do Ban quản lý các Khu công nghiệp đã được nâng cao, cơ bản đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp. Tuy nhiên, bản thân Ban cũng cần phải hoàn thiện hơn từ quy trình, chất lượng đội ngũ cho đến hạ tầng kỹ thật để đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của doanh nghiệp. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đã đưa ra được năm gợi ý mang tính giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công. Trong đó, tập trung vào các vấn đề như nâng cao chất lượng đội ngũ, hoàn thiện quy trình cung ứng, đầu tư cơ sở hạ tầng, nhất là hạ tầng công nghệ thông tin.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên. *Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ năm 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016.*

[2]. Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên. *Báo cáo công tác cải cách hành chính của Ban Quản lý các Khu công nghiệp Thái Nguyên.*

[3]. Lê Mai Chi. (2006). *Dịch vụ hành chính công*. NXB Lý luận chính trị.

[4]. Phan Huy Đường (2014), Quản lý Công, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội

[5]. Dương Mai Liên. (2018). Nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên. *Luận văn thạc sĩ* – Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh.

**Thông tin tác giả:**

**1. Nguyễn Quang Hợp**

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD
- Địa chỉ email: *nguyenquanghop1979@gmail.com*

**2. Đỗ Thùy Ninh**

- Đơn vị công tác: Nhà xuất bản - Đại học Thái Nguyên

**3. Dương Mai Liên**

- Đơn vị công tác: Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh Thái Nguyên

Ngày nhận bài: 18/03/2018
Ngày nhận bản sửa: 24/03/2018
Ngày duyệt đăng: 30/03/2018