

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**ĐẶNG THỊ KIM CHUNG**

**QUẢN LÝ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**  
**TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**  
**HẠ LONG, TỈNH QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐẶNG THỊ KIM CHUNG

QUẢN LÝ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG  
TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ  
HẠ LONG, TỈNH QUẢNG NINH

Ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ  
Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

*Người hướng dẫn khoa học:* PGS.TS. NGUYỄN TRỌNG XUÂN

THÁI NGUYÊN - 2018

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, trung thực và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

**Tác giả**

***Đặng Thị Kim Chung***

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **PGS.TS Nguyễn Trọng Xuân**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

**Tác giả**

***Đặng Thị Kim Chung***

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b> .....	4
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý dịch vụ hành chính công .....	4
1.1.1. Tổng quan về dịch vụ hành chính công .....	4
1.1.2. Quản lý dịch vụ hành chính công.....	9
1.1.2.2. Hình thức và đặc điểm của dịch vụ hành chính công .....	9
1.1.2.3. Nội dung quản lý dịch vụ hành chính công .....	11
1.1.2.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến quản lý dịch vụ hành chính công .....	14
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý dịch vụ hành chính công .....	16
1.2.1. Kinh nghiệm của một số địa phương trong quản lý dịch vụ hành chính công .....	16
1.2.2. Bài học cho Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh ..	26
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	27
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	27
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	27

2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin .....	29
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	31
2.3.1. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu về dịch vụ hành chính công.....	31
2.3.2. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu về quản lý dịch vụ hành chính công.....	32
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẠ LONG, TỈNH QUẢNG NINH.....</b>	<b>35</b>
3.1. Khái quát về thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh .....	35
3.1.1. Điều kiện tự nhiên .....	35
3.1.2. Điều kiện kinh tế .....	39
3.1.3. Điều kiện xã hội .....	40
3.1.4. Cơ sở hạ tầng của Thành phố Hạ Long.....	41
3.1.5. Giới thiệu về Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh .....	43
3.2. Thực trạng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.....	45
3.2.1. Tình hình cung ứng dịch vụ hành chính công.....	45
3.2.2. Tình hình sử dụng dịch vụ hành chính công .....	48
3.3. Thực trạng quản lý dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.....	52
3.3.1. Quy trình quản lý dịch vụ hành chính công.....	52
3.3.2. Nội dung quản lý dịch vụ hành chính công .....	53
3.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Hạ Long.....	65
3.4. Đánh giá công tác quản lý dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.....	68
3.4.1. Những kết quả đạt được .....	68
3.4.2. Những tồn tại, hạn chế .....	69
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế .....	71

<b>Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ CÔNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẠ LONG, TỈNH QUẢNG NINH.....</b>	<b>73</b>
4.1. Quan điểm, định hướng và mục tiêu quản lý dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh .....	73
4.1.1. Quan điểm .....	73
4.1.2. Định hướng.....	73
4.1.3. Mục tiêu.....	75
4.2. Các giải pháp tăng cường quản lý dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh .....	76
4.2.1. Nâng cao tính tin cậy của công tác quản lý dịch vụ hành chính công..	76
4.2.2. Nâng cao năng lực phục vụ và thái độ phục vụ .....	77
4.2.3. Nâng cao sự đồng cảm của người dân và cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công .....	79
4.2.4. Hồ sơ .....	81
4.3. Kiến nghị đối với các bên có liên quan.....	84
4.3.1. Đối với UBND tỉnh Quảng Ninh .....	84
4.3.2. Đối với UBND phường, xã .....	84
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>88</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>90</b>

## **DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT**

BHXH	: Bảo hiểm xã hội
BHYT	: Bảo hiểm y tế
CB,CC,VC	: Cán bộ, công chức, viên chức
CBCC	: Cán bộ công chức
CNTT	: Công nghệ thông tin
DVHCC	: Dịch vụ hành chính công
HĐND	: Hội đồng nhân dân
QLCL	: Quản lý chất lượng
QPPL	: Quy phạm pháp luật
TTHC	: Thủ tục hành chính
UBND	: Ủy ban nhân dân

**DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 3.1: Quy mô hồ sơ tiếp nhận hàng năm.....	48
Bảng 3.2: Kết quả trả hồ sơ hàng năm.....	49
Bảng 3.3a: Kết quả giải quyết hồ sơ các đơn vị ngành dọc tại thành phố Hạ Long .....	50
Bảng 3.3b: Đánh giá giải quyết hồ sơ của UBND thành phố Hạ Long.....	51
Bảng 3.4: Kết quả đánh giá công tác Quản lý khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Hạ Long.....	53
Bảng 3.5: Kết quả đánh giá công tác quản lý các thủ tục hành chính tại UBND thành phố Hạ Long .....	55
Bảng 3.6: Kết quả đánh giá công tác quản lý cán bộ công chức trực tiếp giải quyết công việc hành chính công tại UBND thành phố Hạ Long .....	57
Bảng 3.7: Kết quả đánh giá công tác quản lý quá trình cung ứng các thủ tục hành chính tại UBND thành phố Hạ Long .....	61
Bảng 3.8: Kết quả đánh giá công tác quản lý quá trình xử lý những sai phạm trong dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Hạ Long.....	62

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Dịch vụ hành chính công là dịch vụ liên quan đến thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được ủy quyền) có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. Đây là loại hình dịch vụ gắn với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Do vậy, cho đến nay, đối tượng cung ứng duy nhất các dịch vụ hành chính công này là cơ quan công quyền hay các cơ quan nhà nước thành lập được ủy quyền thực hiện dịch vụ hành chính công. Đây là một phần trong chức năng quản lý nhà nước. Để thực hiện chức năng này nhà nước phải tiến hành các hoạt động nhận, đăng ký, cấp phép sử dụng dịch vụ hành chính công. Người sử dụng các dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường mà phải thông qua đóng phí và lệ phí cho cơ quan nhà nước, phần phí và lệ phí này mang tính chất hỗ trợ cho ngân sách nhà nước.

Hạ Long là một trong bốn thành phố của tỉnh Quảng Ninh với dân số gần 240 nghìn người, tỷ lệ tăng dân số tự nhiên là 1,04%, tổng số lao động là 130 nghìn người, tỷ lệ lao động so với dân số khoảng 54%, dân số lớn nhất trong bốn thành phố nên nhu cầu sử dụng dịch vụ hành chính công là rất lớn. Hiện nay, dịch vụ hành chính công đã được ứng dụng điện tử nhằm cải cách nhanh gọn về mặt thời gian cung ứng, thông tin cung ứng. Tuy nhiên, lỗ hổng của dịch vụ hành chính công còn tồn tại như công tác quản lý hình thức, lĩnh vực còn độc quyền, chưa xã hội hóa mạnh mẽ, công tác đánh giá chất lượng dịch vụ chưa triển khai đồng bộ trên địa bàn. Ủy ban nhân dân thành phố Hạ