

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

BÙI THỊ TUYẾT NHUNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TẠI CÁC CƠ QUAN TRỰC THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN TAM NÔNG - TỈNH PHÚ THỌ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2019

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

BÙI THỊ TUYẾT NHUNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TẠI CÁC CƠ QUAN TRỰC THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN TAM NÔNG - TỈNH PHÚ THỌ**

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: TS. Phạm Văn Hạnh

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan kết quả và số liệu nghiên cứu trong luận văn này là trung thực và chưa từng được sử dụng để bảo vệ học hàm, học vị nào.

Tôi xin cam đoan: Mọi sự giúp đỡ trong luận văn này đều đã được cảm ơn, các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều được chỉ rõ nguồn gốc, được tìm hiểu và phân tích một cách trung thực, phù hợp với tình hình thực tế.

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian nghiên cứu thực hiện luận văn này, tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của các cơ quan, các tổ chức và các cá nhân. Tôi xin bày tỏ lời cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các tập thể, cá nhân đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu luận văn này.

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Phòng Đào tạo của nhà trường cùng các thầy cô giáo, những người đã trang bị kiến thức cho tôi trong suốt quá trình học tập.

Với lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất, tôi xin trân trọng cảm ơn Tiến sĩ Phạm Văn Hạnh, người đã trực tiếp chỉ bảo, hướng dẫn khoa học và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến bạn bè, đồng nghiệp, những người đã hỗ trợ thầm lặng, giúp đỡ tôi rất nhiệt tình trong việc thu thập các thông tin, số liệu, tài liệu nghiên cứu cũng như đóng góp các ý kiến quý báu trong suốt quá trình thực hiện đề tài của mình để hoàn thành luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG, BIỂU	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	3
2.1. Mục tiêu chung	3
2.2. Mục tiêu cụ thể	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Những đóng góp của luận văn	4
5. Kết cấu của luận văn	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	5
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công	5
1.1.1. Một số vấn đề cơ bản về dịch vụ hành chính công	5
1.1.2. Chất lượng dịch vụ hành chính công	9
1.1.3. Nội dung công tác nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công	14
1.1.4. Các tiêu chí đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công	17
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới hiệu quả công tác quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công của một bộ máy hành chính cấp huyện	23
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công	27
1.2.1. Kinh nghiệm của UBND Quận Ngô Quyền Thành phố Hải Phòng	27
1.2.2. Kinh nghiệm của UBND Quận 5 Thành phố Hồ Chí Minh	27
1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với UBND Huyện Tam Nông - Phú Thọ	29

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	31
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	31
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.2.1. Quy trình nghiên cứu luận văn.....	31
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	32
2.2.3. Mẫu nghiên cứu	33
2.2.4. Thiết kế bảng hỏi	35
2.2.5. Phương pháp tổng hợp, phân tích và xử lý dữ liệu	37
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	38
2.3.1. Nhóm tiêu chí đánh giá công tác nâng cao chất lượng DVHCC	38
2.3.2. Nhóm tiêu chí đánh giá thực trạng chất lượng DVHCC.....	40
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI CÁC CƠ QUAN TRỰC THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN TAM NÔNG - TỈNH PHÚ THỌ.....	43
3.1. Tình hình thực hiện các dịch vụ hành chính công tại các cơ quan trực thuộc UBND Huyện Tam Nông – Tỉnh Phú Thọ	43
3.1.1. Đặc điểm địa lý, kinh tế - xã hội và bộ máy hành chính công của UBND Huyện Tam Nông – Tỉnh Phú Thọ	43
3.1.2. Quy trình thực hiện dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa tại UBND Huyện Tam Nông – Tỉnh Phú Thọ	47
3.1.3. Tình hình thực hiện dịch vụ hành chính công tại các cơ quan trực thuộc UBND Huyện Tam Nông – Tỉnh Phú Thọ	50
3.2. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan trực thuộc UBND Huyện Tam Nông – Tỉnh Phú Thọ dựa trên các tiêu chí đánh giá.....	66
3.2.1. Thông tin chung về mẫu nghiên cứu	66
3.2.2. Tổng hợp kết quả đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan trực thuộc UBND Huyện Tam Nông – Tỉnh Phú Thọ	68

3.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan trực thuộc UBND Huyện Tam Nông – Phú Thọ.....	82
3.3.1. Công tác hoạch định chủ trương, đường lối và chính sách nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại các đơn vị trực thuộc UBND Huyện Tam Nông.....	82
3.3.2. Công tác tổ chức triển khai và thực hiện các chủ trương, định hướng và chính sách chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan trực thuộc của UBND Huyện Tam Nông	86
3.3.3. Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các chủ trương, chính sách chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan trực thuộc của UBND Huyện Tam Nông	90
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng tới hiệu quả công tác quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công của UBND Huyện Tam Nông, tỉnh Phú Thọ	92
3.4.1. Các yếu tố ảnh hưởng thuộc về môi trường bên ngoài	92
3.4.2. Các yếu tố ảnh hưởng thuộc về môi trường bên trong.....	93
3.5. Đánh chung về tình hình nâng cao chất lượng DVHCC tại các đơn vị trực thuộc UBND Huyện Tam Nông – Phú Thọ.....	94
3.5.1. Ưu điểm.	94
3.5.2. Khuyết điểm và nguyên nhân.	96
CHƯƠNG 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI CÁC CƠ QUAN TRỰC THUỘC UBND HUYỆN TAM NÔNG - TỈNH PHÚ THỌ.....	99
4.1. Phương hướng và mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội Huyện Tam Nông – Phú Thọ giai đoạn 2010 - 2020.....	99
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan trực thuộc UBND Huyện Tam Nông – Tỉnh Phú Thọ.....	102
4.2.1. Hoàn thiện công tác xây dựng chủ trương, đường lối và chính sách nâng cao chất lượng DVHCC	102
4.2.2. Tăng cường hiệu quả thực hiện các chủ trương, đường lối và chính sách nâng cao chất lượng DVHCC.....	103

4.2.3. Đẩy mạnh công tác thanh kiểm tra và giám sát quá trình tổ chức, triển khai và thực hiện chủ trương, định hướng và chính sách nâng cao chất lượng DVHCC tại các cơ sở trực thuộc.....	105
4.2.4. Hoàn thiện cơ chế chính sách, gắn với đổi mới thủ tục, quy trình dịch vụ hành chính công	107
4.2.5. Đầu tư cơ sở vật chất gắn liền với ứng dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu dịch vụ hành chính công	109
4.2.6. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp cung cấp dịch vụ hành chính công	111
KẾT LUẬN	113
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	117
PHỤ LỤC	120

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Giải nghĩa
CBCC	Cán bộ công chức
CNTT	Công nghệ thông tin
DVHCC	Dịch vụ hành chính công
ĐKKD	Đăng ký kinh doanh
HĐND	Hội đồng nhân dân
GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
TC - KH	Tài chính Kế hoạch
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân
QSDD	Quyền sử dụng đất

DANH MỤC BẢNG, BIỂU

Bảng 3.1. Hiện trạng mặt bằng nơi phục vụ người dân của các đơn vị trực thuộc UBND Huyện Tam Nông năm 2018.....	51
Bảng 3.2. Thống kê tình trạng trang thiết bị máy móc tại các Bộ phận tiếp dân của các đơn vị trực thuộc UBND Huyện Tam Nông.....	54
Bảng 3.3. Hiện trạng Nhân sự phục vụ tại bộ phận tiếp dân tại những đơn vị trực thuộc UBND Huyện Tam Nông.....	56
Bảng 3.4. Thống kê TTHC niêm yết công khai và hệ thống biểu mẫu	59
Bảng 3.5. Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ lĩnh vực quản lý đô thị.....	61
Bảng 3.6. Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ lĩnh vực ĐKKD	62
Bảng 3.7. Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ lĩnh vực Giáo dục đào tạo và lĩnh vực Lao động, Thương binh và chính sách xã hội.....	63
Bảng 3.8. Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ lĩnh vực Tư pháp.....	63
Bảng 3.9. Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ lĩnh vực Đăng ký thể chấp QSDĐ	64
Bảng 3.10. Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ lĩnh vực đất đai	65
Bảng 3.11. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu.....	66
Bảng 3.12. Ý kiến chung của người dân về nơi đón tiếp phục vụ.....	68
Bảng 3.13. Ý kiến của người dân về trang thiết bị và bàn ghế	69
tại nơi đón tiếp phục vụ	69
Bảng 3.14. Ý kiến của người dân về dịch vụ nước uống và photocopy tại nơi đón tiếp phục vụ	69
Bảng 3.15. Ý kiến của người dân về bãi đậu xe tại nơi đón tiếp phục vụ	70
Bảng 3.16. Mức độ hiểu biết của người dân về quy trình thực hiện TTHC	71
Bảng 3.17. Thái độ của CBCC trong quá trình tiếp dân	71
Bảng 3.18. Tinh thần, trách nhiệm của CBCC trong quá trình giải quyết công việc, hồ sơ cho người dân	72
Bảng 3.19. Ý kiến người dân về sự hướng dẫn thực hiện quy trình thủ tục hành chính.....	73