

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

VIỆN NGHIÊN CỨU QUẢN LÝ KINH TẾ TRUNG ƯƠNG



VŨ QUỲNH

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH  
CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ**

Hà Nội, 2017

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

VIỆN NGHIÊN CỨU QUẢN LÝ KINH TẾ TRUNG ƯƠNG



**VŨ QUỲNH**

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH  
CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 62.34.04.10

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ**

*Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS Vũ Trí Dũng*

**Hà Nội, 2017**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

**Nghiên cứu sinh**

**Vũ Quỳnh**

## MỤC LỤC

<b>DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC BẢNG BIỂU .....</b>	<b>ix</b>
<b>DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ.....</b>	<b>x</b>
<b>PHẦN MỞ ĐẦU.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài luận án.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Mục đích, ý nghĩa của việc nghiên cứu đề tài luận án.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Mục đích nghiên cứu đề tài.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của việc nghiên cứu đề tài.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Kết cấu của luận án .....</b>	<b>5</b>
<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố liên quan trực tiếp đến vấn đề chất lượng dịch vụ hành chính công .....</b>	<b>6</b>
<i>1.1.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố ở nước ngoài:.....</i>	<i>6</i>
<i>1.1.2. Tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố ở trong nước về dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý kinh tế ở Việt Nam.....</i>	<i>16</i>
<i>1.1.3. Những vấn đề luận án sẽ tập trung nghiên cứu giải quyết .....</i>	<i>29</i>
<b>1.2. Phương hướng giải quyết các vấn đề nghiên cứu của Luận án. ....</b>	<b>32</b>
<i>1.2.1. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu. ....</i>	<i>32</i>
<i>1.2.2. Đối tượng và giới hạn phạm vi nghiên cứu đề tài luận án.....</i>	<i>33</i>
<i>1.2.3. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu đề tài luận án:.....</i>	<i>34</i>
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN MỘT THÀNH PHỐ CẤP TỈNH .....</b>	<b>43</b>
<b>2.1. Dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh.....</b>	<b>43</b>
<i>2.1.1. Dịch vụ hành chính công trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh .....</i>	<i>43</i>

2.1.2. <i>Chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i> .....	45
2.1.3. <i>Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i> .....	51
2.2. <b>Quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</b> .....	58
2.2.1. <i>Chủ thể quản lý và đối tượng thụ hưởng trong quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công</i> .....	58
2.2.2. <i>Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i> .....	60
2.2.3. <i>Các phương thức quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i> .....	63
2.3. <b>Các tiêu chí và chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</b> .....	67
2.3.1. <i>Các chỉ tiêu đo lường đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i> .....	67
2.3.2. <i>Phương pháp và mô hình đánh giá định lượng chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn một thành phố cấp tỉnh</i> .....	70
2.4. <b>Kinh nghiệm của một số tỉnh, thành phố trong nước về nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế và bài học cho thành phố Hà Nội.</b> .....	72
2.4.1. <i>Thực trạng về cung cấp dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Đà Nẵng</i> .....	72
2.4.2. <i>Thực trạng về cung cấp dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Thành phố Hồ Chí Minh</i> .....	76
2.4.3. <i>Một số bài học kinh nghiệm</i> .....	79
<b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI</b> .....	81

3.1. Đặc điểm cơ bản về cung cấp và tiêu dùng các dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội. ....	81
3.2. Thực trạng chất lượng và quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội .....	83
3.2.1. <i>Thực trạng chính sách chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội</i> .....	83
3.2.2. <i>Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội</i> .....	85
3.2.3. <i>Thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội</i> .....	86
3.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội theo kết quả khảo sát.....	93
3.3.1. <i>Phương pháp xử lý thông tin định lượng</i> .....	93
3.3.2. <i>Thống kê mô tả các nhân tố/thang đo sử dụng trong mô hình nghiên cứu</i> ....	94
3.3.3. <i>Đánh giá độ tin cậy thang đo</i> .....	98
3.3.4. <i>Phân tích nhân tố khám phá EFA</i> .....	102
3.4. Đánh giá chung thực trạng dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.....	110
3.4.1. <i>Những kết quả và điểm mạnh chủ yếu</i> .....	110
3.4.2. <i>Những hạn chế chủ yếu và nguyên nhân</i> .....	111
<b>CHƯƠNG 4: QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH KINH TẾ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI</b> .....	<b>116</b>
4.1. Bối cảnh và định hướng phát triển dịch vụ hành chính công trong quản lý kinh tế đến năm 2030 .....	116
4.1.1. <i>Bối cảnh phát triển</i> .....	116
4.1.2. <i>Định hướng phát triển dịch vụ hành chính công trong quản lý kinh tế đến năm 2030</i> .....	117

<b>4.2. Định hướng phát triển thủ đô và những cơ hội, thách thức đối với nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới năm 2030 .....</b>	<b>120</b>
<i>4.2.1. Định hướng phát triển Thủ đô và phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội .....</i>	<i>120</i>
<i>4.2.2. Những thuận lợi và khó khăn đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới. ....</i>	<i>121</i>
<b>4.3. Quan điểm và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới năm 2030. ....</b>	<b>125</b>
<i>4.3.1. Các quan điểm chỉ đạo sự phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội thời kỳ tới. ....</i>	<i>125</i>
<i>4.3.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội đến năm 2025, tầm nhìn 2030.....</i>	<i>127</i>
<b>4.4. Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn đến năm 2025</b>	<b>132</b>
<i>4.4.1. Nhóm các giải pháp liên quan đến các thành tố của mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn Hà Nội.....</i>	<i>132</i>
<i>4.4.2. Các giải pháp điều kiện từ phía người cung cấp dịch vụ hành chính công</i>	<i>140</i>
<i>4.4.3. Phát huy vai trò chủ thể của người dân-đối tượng thụ hưởng dịch vụ hành chính công.....</i>	<i>143</i>
<b>4.5. Một số giải pháp liên quan đến cung ứng các dịch vụ hành chính công trong quản lý hành chính kinh tế trên địa bàn Thành phố Hà Nội.....</b>	<b>144</b>
<i>4.5.1. Thực hiện cải cách thể chế hành chính, nâng cao hiệu quả công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật.....</i>	<i>144</i>
<i>4.5.2. Đẩy nhanh cải cách thủ tục hành chính.....</i>	<i>145</i>

<b>4.6. Một số kiến nghị cụ thể.....</b>	<b>146</b>
<i>4.6.1. Tiến hành một cách hiệu quả công cuộc cải cách tổ chức bộ máy Nhà nước .....</i>	<i>146</i>
<i>4.6.2. Nâng cao hiệu quả của việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.....</i>	<i>147</i>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>148</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>152</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>160</b>



**DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT**

<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Ý nghĩa</b>
ASS	Năng lực phục vụ
CBCCVC	Cán bộ công chức viên chức
CCHC	Cải cách hành chính
CECODES	Trung tâm Nghiên cứu Phát triển-Hỗ trợ Cộng đồng
CL	Chất lượng
CMND	Chứng minh nhân dân
CNQSD	Chứng nhận quyền sử dụng
CNQSDĐ	Chứng nhận quyền sử dụng đất
CNTT	Công nghệ thông tin
CP	Chính phủ
CPĐT	Chính phủ điện tử
CQHC	Cơ quan hành chính
CSVN	Cộng sản Việt Nam
DN	Doanh nghiệp
DV	Dịch vụ
DVHCC	Dịch vụ hành chính công
ĐH	Đại học
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
EMP	Sự đồng cảm
GSĐTCD	Giám sát đầu tư của cộng đồng
H	Giả thuyết
HCM	Hồ Chí Minh
HĐND	Hội đồng nhân dân
HCC	Hành chính công
IBM	Hãng máy tính Mỹ
IME	Hình ảnh tổ chức

KH&CN	Khoa học và Công nghệ
KT	Kinh tế
MOU	Biên bản ghi nhớ
NĐ	Nghị định
NIA	Cơ quan thông tin xã hội quốc gia Hàn Quốc
NPM	Quản lý Công mới
NQ	Nghị quyết
OECD	Tổ chức hợp tác và phát triển Kinh tế
PADDI	Trung tâm Dự báo và Nghiên cứu đô thị
PAR INDEX	Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính
PAPI	Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam
PCI	Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp Tỉnh
QLHCKT	Quản lý Hành chính-Kinh tế
QLHCNN	Quản lý Hành chính Nhà nước
REL	Sự tin cậy
RES	Khả năng đáp ứng
SAT	Sự hài lòng của khách hàng
SIPAS	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính
SDD	Sử dụng đất
TAN	Phương diện hữu hình
TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
TP	Thành phố
TTND	Thanh tra Nhân dân
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân
UNDP	Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc
XH	Xã hội