

# ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG Ở VIỆT NAM: KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VÀ CÁC VAI TRÒ CƠ BẢN

● LÊ THỊ HƯƠNG

## TÓM TẮT:

Bài viết khái quát một số vấn đề liên quan đến khái niệm, đặc điểm, vai trò của đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công ở Việt Nam hiện nay. Theo đó, các cơ quan hành chính nhà nước có thể sử dụng được các kết quả đánh giá dịch vụ hành chính công để ban hành các quyết định quản lý để giải quyết những nhu cầu của người dân, của xã hội một cách nhanh chóng, có hiệu lực và hiệu quả cao nhất.

**Từ khóa:** dịch vụ công, dịch vụ hành chính công, đánh giá dịch vụ hành chính công, khu vực công.

## 1. Đặt vấn đề

Dịch vụ hành chính công là loại dịch vụ gắn liền với thẩm quyền của cơ quan quản lý nhà nước nhằm đáp ứng quyền và yêu cầu nghĩa vụ của cá nhân và các tổ chức trong xã hội. Do vậy, chủ thể cung ứng các loại dịch vụ công này là cơ quan do nhà nước thành lập, được trao thẩm quyền để thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch... Để nâng cao hiệu quả của dịch vụ hành chính công cung ứng cho cá nhân và các tổ chức trong xã hội thì việc hoàn thiện công tác đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công cả về lý luận và thực tiễn rất cần thiết trong bối cảnh Việt Nam hiện nay.

Bên cạnh đó, từ khái niệm, đặc điểm và các vai trò cơ bản về đánh giá dịch vụ hành chính công được công bố, công dân và các tổ chức trong xã hội

cũng cố thêm một niềm tin vào sự minh bạch, khách quan và khả năng dám đương đầu giải quyết các vấn đề phát sinh trong hoạt động quản lý của nền hành chính nhà nước.

## 2. Khái niệm đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công

Đánh giá hoạt động là một cách thức tiếp cận và phân tích thông tin và đưa ra các kết luận một cách cụ thể và sâu sắc về quá trình và hiệu quả hoạt động của một chính sách, chương trình hay chiến lược. Trong đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ công của chính phủ, cần lưu ý đánh giá: Dịch vụ đáp ứng nhu cầu, mong đợi của xã hội và khách hàng (chất lượng sản phẩm và chất lượng dịch vụ); Phù hợp với nguồn lực xã hội (phù hợp với khả năng chi trả phí và giá dịch vụ của khách hàng và nguồn lực hiện có của đơn vị cung ứng dịch vụ); Các nguồn lực cần thiết để cung cấp một

loại dịch vụ (tùy thuộc vào tính chất của các dịch vụ và các đơn vị cung ứng dịch vụ khác nhau mà nguồn lực có thể đến từ các nguồn khác nhau như quỹ nhà nước hay tư nhân, từ thuế hay thu từ phí dịch vụ, các nguồn tài chính từ ngân sách trung ương hay địa phương); Việc đánh giá hiệu quả hoạt động cung ứng dịch vụ công của chính phủ cần phải đánh giá tổng hợp trên các khía cạnh như số lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ, hiệu quả kinh tế, mức độ thỏa mãn hài lòng của người dân đối với dịch vụ.

Có nhiều định nghĩa về “đánh giá”. Từ điển Tiếng Anh của Trường Đại học Oxford định nghĩa đánh giá là: (1). Hoạt động thẩm định hoặc định giá (ví dụ như hàng hóa); hoạt động đo lường hoặc khẳng định các giá trị. (2). Hoạt động đo lường hoặc xác định giá trị (của một biểu thức toán học, một đại lượng vật lý) hoặc ước lượng tính xác thực của các xác suất, chứng cứ...

Trong khuôn khổ của hoạt động đánh giá, thuật ngữ này được hiểu theo rất nhiều nghĩa. Sự khác biệt trong các định nghĩa này thể hiện những trọng tâm khác nhau trong mục đích đánh giá - mục đích kiểm toán khác với mục đích tìm hiểu - hoặc phản ánh sự khác nhau về các thời điểm đánh giá nhằm cân nhắc để triển khai một chương trình, dự án hoặc chính sách. Trong thực tế, không tồn tại một định nghĩa thống nhất về đánh giá.

Khi xem xét đến yếu tố ngôn ngữ của thuật ngữ đánh giá, ông Michael Scriven, một trong những nhà sáng lập mô hình đánh giá hiện đại đã cho biết có gần 60 thuật ngữ khác nhau được dùng để chỉ hoạt động đánh giá, tùy theo bối cảnh. Các thuật ngữ này bao gồm: phân xử, định giá, phân tích, đánh giá, phê bình, kiểm định, phân loại, thanh tra, xét xử, xếp hạng, xếp loại, tổng kết, chấm điểm, nghiên cứu, kiểm tra. Hầu hết các định nghĩa về đánh giá đều có cách hiểu chung là tiến hành nhận xét về giá trị của khách thể đánh giá. Trong thực tế, thuật ngữ “đánh giá” này được dùng để phân biệt hoạt động đánh giá với hoạt động nghiên cứu và giám sát. “Đánh giá là quá trình xác định giá trị hoặc ý nghĩa của một hoạt động, một chính sách hoặc một chương trình. Đánh giá là hoạt động mang tính hệ thống và khách quan nhất có thể, nhằm

thẩm định một hoạt động can thiệp đã được lên kế hoạch, đang thực hiện hoặc đã kết thúc”. Đánh giá có thể là đánh giá hình thành, đánh giá tổng kết hoặc đánh giá triển vọng.

Như vậy, đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công là quá trình xác định giá trị hoặc ý nghĩa của hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm các hoạt động cụ thể như thu thập, xử lý thông tin để xác định kết quả thực hiện sứ mệnh, mục tiêu, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công cho xã hội; tạo ra sự hài lòng của công dân, tổ chức, mức độ cải tiến, hoàn thiện và nâng cao chất lượng các loại hình dịch vụ hành chính công, bảo đảm sự gắn kết giữa quản lý với tạo lập môi trường sống và sự phát triển bền vững.

### **3. Đặc điểm của đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công**

Trong dịch vụ công, dịch vụ hành chính công là một bộ phận cấu thành có vị trí đặc biệt quan trọng. Có thể khẳng định, hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công là sự thể hiện trực tiếp nhất hình ảnh về Nhà nước trước công dân. Hoạt động này cũng phản ánh năng lực hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước, vì đây là những sản phẩm cụ thể nhất của bộ máy này đối với các tổ chức và công dân. Vì vậy, cải cách cung ứng dịch vụ hành chính công là nội dung cơ bản trong đổi mới hoạt động của Nhà nước. Việc đổi mới này có mục tiêu quan trọng nhất chính là nâng cao chất lượng dịch vụ công, thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của người dân đối với loại hình dịch vụ này. Để có những bước đi phù hợp trong cải cách dịch vụ hành chính công đòi hỏi phải có sự đánh giá về chất lượng trong hiện tại. Việc đánh giá này không chỉ cung cấp bức tranh về chất lượng trong hiện tại, mà từ những mặt được và những mặt chưa được sẽ là những định hướng cho quá trình cải cách dịch vụ hành chính công giai đoạn tiếp theo.

Để đánh giá về dịch vụ hành chính công, các tiêu chí, tiêu chuẩn cần phải bao quát toàn diện quá trình cung ứng dịch vụ. Khác với các hàng hóa thông thường, dịch vụ hành chính công thường không rõ ràng và khó xác định chính xác chất lượng của nó. Chất lượng dịch vụ hành chính công

không thể hiện ở hình thái sản phẩm cuối cùng (các loại giấy tờ do cơ quan hành chính nhà nước cấp cho công dân) mà quan trọng hơn là nó được thể hiện ở cách thức cung ứng như thế nào, cách người dân tiếp cận đến với dịch vụ đó. Chẳng hạn như người dân đến xin cấp giấy phép kinh doanh thì chất lượng dịch vụ chủ yếu không phụ thuộc vào chất lượng vật chất của chính tấm giấy phép được cấp, mà phụ thuộc vào quy trình, cách thức cấp giấy phép đó: các thủ tục được cấp phép đơn giản hay phức tạp, thời gian chờ đợi để được cấp giấy phép từ khi nộp hồ sơ vào là bao lâu, thái độ của người công chức trong giao tiếp với công dân... Những điều này hàm ý chất lượng dịch vụ hành chính công không được đo bằng những tiêu chí có tính vật chất cụ thể mà đo bằng tiêu chí quan trọng nhất là sự hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, bản thân tiêu chí hài lòng của khách hàng cũng mang tính chủ quan rất lớn và thường khó xác định rõ ràng. Do đó, xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công không chỉ gắn liền với bản thân loại hình dịch vụ, mà còn liên quan đến những chủ thể cung ứng dịch vụ là cán bộ, công chức.

Nói cách khác, đánh giá về chất lượng dịch vụ hành chính công cần đánh giá theo một quá trình, đồng thời nhấn mạnh đến kết quả đầu ra. Quy trình đánh giá được thực hiện thông qua việc thiết lập các tiêu chí đánh giá cho các cơ quan có trách nhiệm cung ứng dịch vụ hành chính công và đo lường xem các tiêu chí đó có đạt được không.

#### **4. Vai trò của đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công**

Đánh giá hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công có vai trò rất quan trọng trong việc đảm bảo hiệu quả cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

*Thứ nhất*, kết quả đánh giá có thể là yếu tố đầu vào quan trọng cho việc ban hành quyết định quản lý hành chính của Chính phủ và sự ưu tiên, đặc biệt trong quá trình phân bổ ngân sách cho đơn vị hành chính ở Việt Nam hiện nay.

*Thứ hai*, đánh giá hỗ trợ các nhà quản lý hành chính nhà nước bằng việc khám phá hiệu quả hoạt động của các hoạt động liên tục tại các chương

trình, dự án hay các mức độ nhất định - khi đó nó là một công cụ quản lý dẫn tới việc học hỏi và phát triển trong tương lai (ví dụ, quản lý dựa vào kết quả). Kết quả đánh giá có thể cũng được sử dụng để đánh giá hiệu quả hoạt động của tổ chức hành chính nhà nước và các quá trình cải cách hành chính nhà nước. Đánh giá hoạt động dịch vụ hành chính công cung cấp những phản hồi cần thiết cho việc quản lý bất kỳ chương trình nào. Nó sử dụng một tập hợp và phân tích các dữ liệu một cách có hệ thống nhằm giải quyết các vấn đề về các chính sách và chương trình của Chính phủ đang tiến hành như thế nào, có đạt được mục tiêu không và cũng không kém phần quan trọng, tại sao các chương trình, chính sách đó lại hiệu lực hay không hiệu lực tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

*Thứ ba*, các dữ liệu đánh giá về hoạt động cung cấp dịch vụ công góp phần vào củng cố cơ chế chịu trách nhiệm. Các chủ thể quản lý tại cơ quan hành chính nhà nước phải chịu trách nhiệm về hiệu quả hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công trên thực tiễn.

Công cuộc cải cách hành chính bao gồm nhiều tiến trình thay đổi tổng thể nền hành chính nhà nước trong bối cảnh đổi mới đất nước với những chuyển đổi rộng lớn về mặt chính trị, xã hội và kinh tế. Để tạo ra một “nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả”, mục đích cuối cùng của cải cách tổng thể nền hành chính nhà nước là hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ công phục vụ cho xã hội.

Hiện nay, Việt Nam đang chuyển đổi từ một nước thu nhập thấp sang một nước có thu nhập bậc trung, kéo theo đó là sự chuyển đổi trong mối quan hệ giữa nhà nước và xã hội. Tại các nước thu nhập thấp, các nhà hoạch định chính sách thường dựa vào các căn cứ nhất định để đánh giá chất lượng hành chính công và cung ứng dịch vụ công. Những thông tin có được thường không đầy đủ và dễ dẫn tới những nhận định mang tính chủ quan. Người dân - người sử dụng cuối cùng những kết quả đầu ra của hệ thống hành chính công đang cần một hệ thống hạn chế được tệ quan liêu, tham nhũng, bảo trợ và

ưu ái cá nhân, biến thủ và lạm dụng quỹ công. Người dân mong mỗi một hệ thống hành chính công thực hiện đúng vai trò thúc đẩy phát triển và công bằng, đồng thời đòi hỏi được tham gia nhiều hơn nữa vào quá trình hoạch định chính sách, thực thi chính sách và giám sát thực thi chính sách.

Thời gian gần đây, ở Việt Nam đã xuất hiện nhiều công cụ và cơ chế đo lường cảm nhận của các đối tượng trong và ngoài nhà nước về quản trị tại địa phương và cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh. Đi liền với quá trình đó là việc tiến hành các cuộc điều tra mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công do hành chính nhà nước cấp tỉnh cung ứng. Tuy phát triển theo hướng tích cực, song phần lớn các cuộc điều tra, khảo sát này thường phân tán, thiếu bền vững và có quy mô nhỏ. Bộ chỉ số quản trị hiệu quả hành chính công cấp tỉnh (PAPI), chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), chỉ số cải cách hành chính (Pax Index), chỉ số đánh giá sự hài lòng của người dân (SiPas) là những ngoại lệ vì những thành công to lớn góp phần vào hiệu quả quá trình đánh giá việc cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

Theo tinh thần của Nghị quyết số 30c/2011/NQ-CP của Chính phủ, Việt Nam cần tiếp tục những nỗ lực cải cách hành chính, song trọng tâm có phần thay đổi khi nhấn mạnh vào 3 vấn đề cơ bản: Một là, các mục tiêu cụ thể hơn, rõ ràng hơn và vai trò trách nhiệm của các chủ thể quản lý được phân công cụ thể hơn, đi liền với điều đó là trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước sẽ lớn hơn. Hai là, tập trung hơn vào các nguồn lực, nghĩa là những nỗ lực trong cải cách công vụ cần được đẩy mạnh (chẳng hạn đưa vào Chương trình tổng thể cải cách khái niệm “bản mô tả công việc”) và yêu cầu giải quyết vấn đề động lực thúc đẩy đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Ba là, tập trung vào cung ứng dịch vụ công, nghĩa là cung ứng dịch vụ công phải phù hợp với bước chuyển đổi của Việt Nam khi gia nhập nhóm quốc gia có mức thu nhập

bậc trung, trong đó coi trọng mức độ hài lòng của người dân, của doanh nghiệp với chất lượng “đầu ra” của quá trình cải cách thay vì quy trình, thủ tục hay “đầu vào”. Từ đó, hai yêu cầu cơ bản được đặt ra cho quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ công của hành chính nhà nước, đó là: (1) cải cách hành chính hướng tới hiện đại hóa cung ứng dịch vụ công; (2) chất lượng cung ứng dịch vụ đi đôi với chất lượng nguồn nhân lực của khu vực công mà chính sách tiền lương là vấn đề mang tính then chốt.

Tiếp theo đó, Chương trình Tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 ban hành theo Nghị quyết số 76/NQ-CP của Chính phủ nhằm mục tiêu tiếp tục xây dựng nền hành chính nhà nước dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân. Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 tập trung vào 6 nội dung, đó là: 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 và Chính phủ số.

### 5. Kết luận

Tăng cường chất lượng công tác đánh giá dịch vụ công do hành chính nhà nước cung ứng là hoạt động quan trọng nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ công. Điều quan trọng là ngoài sự đánh giá của các chủ thể trong bộ máy nhà nước, phải thực sự để các chủ thể ngoài nhà nước (người dân, doanh nghiệp, các cộng đồng xã hội) tham gia vào quá trình hiện thực hóa toàn bộ tiềm lực của cá nhân. Chính vì vậy, nội dung của quá trình đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan hành chính nhà nước cần tập trung vào hai vấn đề mang tính cốt yếu, đó là: phải tạo ra được cơ chế đánh giá hiệu quả dựa vào mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ hành chính công; và đánh giá phải dựa trên kết quả đầu ra của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền ■

*Xem bài tiếp theo: “Đánh giá dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính nhà nước Việt Nam hiện nay”, do ThS. Lê Thị Hương thực hiện, đăng trên Tạp chí Công Thương, số 23 tháng 11/2024.*

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Chính phủ (2011). Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ: Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020.
2. Chính phủ (2011). Nghị quyết số 76/NQ-CP của Chính phủ: Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.
3. S.Chiavo-Campo và P.S.A Sundaram (2003). Phục vụ và duy trì, cải thiện hành chính công trong một thế giới cạnh tranh. NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
4. Viện Nghiên cứu và Đào tạo về quản lý (2005). Hành chính công và Quản lý hiệu quả Chính phủ. NXB Lao động và Xã hội, Hà Nội.
5. Keith Mackay (2008). Xây dựng hệ thống giám sát và đánh giá thế nào để hoàn thiện công tác quản lý nhà nước. NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
6. Nguyễn Đăng Thành (2012). Đo lường và đánh giá hiệu quả quản lý hành chính. Những thành tựu trên thế giới và ứng dụng ở Việt Nam. Sách chuyên khảo, NXB Lao động, Hà Nội.

**Ngày nhận bài: 13/8/2024**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 27/8/2024**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 15/9/2024**

*Thông tin tác giả:*

**ThS. LÊ THỊ HƯƠNG**

**Học viện Thanh Thiếu niên Việt Nam**

**EVALUATING PUBLIC ADMINISTRATIVE  
SERVICE PROVISION IN VIETNAM:  
CONCEPTS, CHARACTERISTICS, AND BASIC ROLES**

● Master. **LE THI HUONG**

Vietnam Youth Academy

**ABSTRACT:**

This paper examined key concepts, characteristics, and the role of evaluating the provision of public administrative services in Vietnam today. It highlights how state administrative agencies can utilize evaluation results to inform management decisions, enabling them to address the needs of citizens and society in a timely, efficient, and effective manner. By improving the evaluation process, public services can be better aligned with the evolving demands of the population, ensuring greater responsiveness and effectiveness in governance.

**Keywords:** public service, public administrative service, public administrative service assessment, public sector.