

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

TRẦN LONG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG
DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TỈNH QUẢNG BÌNH

TÓM TẮT
LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

HUẾ, 2022

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐẠI HỌC HUẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: PGS.TS TRẦN VĂN HÒA

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận án Tiến sỹ kinh tế họp tại Đại học Huế vào ngàythángnăm 20

HUẾ, 2022

PHẦN I. MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công luôn luôn là một vấn đề nghiên cứu được chính quyền các địa phương quan tâm trước yêu cầu ngày càng cao của doanh nghiệp và người dân bởi vì chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công là yếu tố quyết định đến năng lực cạnh tranh của địa phương và đáp ứng các nhu cầu của doanh nghiệp, người dân. Trong hai thập kỷ trở lại đây đã có nhiều nghiên cứu về dịch vụ hành chính công ở các nước trên thế giới và Việt Nam. Tuy nhiên, hầu hết các nghiên cứu đều tập trung phân tích ở cấp độ quốc gia và một số ít công trình đi sâu nghiên cứu ở cấp độ chính quyền địa phương. Trên thực tế, giữa cấp độ chính phủ và chính quyền địa phương cũng như giữa các địa phương có sự khác biệt khá lớn trong cung ứng dịch vụ và các tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ. Nếu không chú trọng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước, thì chất lượng cung ứng dịch vụ công về tổng thể sẽ bị giảm sút, ảnh hưởng tiêu cực đến đời sống của người dân và sự phát triển chung của toàn xã hội.

Là một tỉnh thuộc khu vực Bắc Trung Bộ, trong thời gian vừa qua chính quyền các cấp ở tỉnh Quảng Bình đã có nhiều nỗ lực trong công tác cải cách dịch vụ hành chính công. Tuy nhiên, kết quả thực hiện vẫn chưa đáp ứng đủ các yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội. các chỉ số PCI và PAPI vẫn còn thấp, việc cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế như: thủ tục hành chính vẫn còn rườm rà; các doanh nghiệp vẫn còn gặp khó khăn trong thực hiện các dịch vụ hành chính công, tinh thần, thái độ và trách nhiệm đối với công việc phục vụ của một số cán bộ, công chức chưa cao. Đây là những rào cản đối với sự phát triển của địa phương trong thời gian tới, khi Quảng Bình đang tập trung thu hút nhiều hoạt động đầu tư đặc biệt là lĩnh vực thương mại du lịch và năng lượng. Do đó chính quyền tỉnh Quảng Bình cần có sự chuyển biến mạnh mẽ trong cung ứng các dịch vụ hành chính công để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của DN và người dân và các nhà đầu tư. Xuất phát từ những vấn đề lý luận và thực tiễn trên, việc nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Quảng Bình là rất cần thiết.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Mục tiêu chung của luận án là đánh giá về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, từ đó đề ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của doanh nghiệp và người dân, góp phần tạo động lực để phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Mục tiêu 1: Hệ thống hóa được những vấn đề lý luận và thực tiễn về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, các yếu tố chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và ảnh hưởng của nó đến sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân.

Mục tiêu 2: Xác định mức độ ảnh hưởng và tầm quan trọng của các nhân tố chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đến sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân khi thực hiện các dịch vụ hành chính công của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

Mục tiêu 3: Nhận diện được các ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân liên quan đến thực trạng cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền địa phương các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

Mục tiêu 4: Đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cho doanh nghiệp và người dân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân đối với chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công.

3.2. Phạm vi nội dung

Căn cứ vào mục tiêu nghiên cứu và đối tượng nghiên cứu, luận án sẽ tập trung vào các dịch vụ hành chính công cơ bản được cung ứng bởi chính quyền địa phương các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, trong đó chú trọng phân tích chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đối với doanh nghiệp được cung ứng bởi các cơ quan hành chính công ở cấp tỉnh và huyện.

3.3. Phạm vi không gian và thời gian

- Phạm vi không gian: Trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.
- Phạm vi thời gian: Các số liệu thứ cấp và sơ cấp được tập trung thu thập và điều tra trong các năm từ 2017 đến 2019 Các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công được đề xuất trong giai đoạn đến năm 2030.

4. Đóng góp của luận án

4.1. Về mặt lý luận: Luận án này đóng vai trò quan trọng trong việc góp phần bổ sung vào hệ thống lý luận liên quan đến vấn đề nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở Việt Nam. Cụ thể là:

- + Luận án đã tổng hợp, bổ sung và làm rõ các khái niệm nghiên cứu, khung lý thuyết về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN và người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công;

+ Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước đây, tác giả đã xây dựng và phát triển thang đo chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công; đề xuất mô hình phân tích, đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa bàn nghiên cứu; đồng thời kết hợp báo cáo các Bộ chỉ số đánh giá chính thức do các tổ chức nhà nước và các tổ chức độc lập, phi chính phủ thực hiện để so sánh với kết quả khảo sát, điều tra.

4.2. Về phương pháp nghiên cứu: Các nghiên cứu đã thực hiện trước đây thường sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính để phân tích mối quan hệ nhân quả giữa các yếu tố chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đến sự hài lòng của DN và người dân. Hạn chế của các phương pháp trên là bỏ qua sai số của mô hình đo lường và do đó sẽ ảnh hưởng đến độ tin cậy của kết quả nghiên cứu. Nghiên cứu này đã sử dụng mô hình phương trình cấu trúc tuyến tính bình phương tối thiểu riêng phần (PLS-SEM) – đây là mô hình nghiên cứu hành vi để phân tích mối quan hệ giữa các yếu tố chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đến sự hài lòng của DN và người dân. Mô hình nghiên cứu này được sử dụng khá phổ biến trong nghiên cứu hành vi người tiêu dùng trong những năm gần đây nhờ ưu thế là sự kết hợp giữa phân tích nhân tố và hồi quy tuyến tính. Ngoài ra việc sử dụng PLS-SEM cho phép nhà nghiên cứu xem xét đồng thời sai số đo lường của cả biến độc lập và biến phụ thuộc, đánh giá mô hình cấu trúc và kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu.

4.3. Về mặt thực tiễn:

- Từ việc đánh giá thực trạng cung ứng dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh Quảng Bình cung cấp cho DN và người dân, phát hiện những yếu kém và nguyên nhân các hạn chế, dự báo nhu cầu xã hội về dịch vụ hành chính công để đề xuất các nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu.

- Luận án cung cấp các luận cứ khoa học cho việc hoạch định chủ trương, chính sách, cơ chế quản lý dịch vụ hành chính công của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình và đề xuất các giải pháp đối với các cấp chính quyền địa phương trong tỉnh nhằm không ngừng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội trong thời gian tới.

- Kết quả nghiên cứu đề tài luận án cũng có thể là tài liệu tham khảo tốt cho chính quyền địa phương ở các tỉnh, thành phố khác trong cả nước có điều kiện tương tự như Quảng Bình để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính và cung ứng dịch vụ hành chính công cho DN và người dân theo định hướng năng suất, chất lượng và hiệu quả.

5. Kết cấu của luận án

Nội dung chính của luận án được kết cấu như sau:

Phần I. Mở đầu

Phần II. Tổng quan vấn đề nghiên cứu

Phần III. Nội dung và kết quả nghiên cứu

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công

Chương 2: Đặc điểm địa bàn và phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Kết quả nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Quảng Bình

Chương 4: Giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Quảng Bình.

Phần IV. Kết luận.

PHẦN II. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1. Tổng quan các nghiên cứu ngoài nước

Đề đo lường chất lượng cung ứng DVHCC, nhiều nghiên cứu đã sử dụng mô hình SERVQUAL được đề xuất bởi Parasuraman, Valarie A Zeithaml (1985). Nghiên cứu của Donnelly, Mike, Mik Wisniewski (1995) đã phân tích rõ việc áp dụng cách tiếp cận SERVQUAL để đo lường chất lượng DVC ở CQĐP, trong đó nhận định rằng mô hình này có thể được mở rộng để nghiên cứu 5 loại khoảng cách trong quá trình cung ứng dịch vụ công nhằm thỏa mãn mong đợi của khách hàng. Cronin & Taylor (1992) đã đề xuất mô hình SERVPERF cũng có 5 khía cạnh cơ bản như mô hình SERVQUAL; đồng thời xác định chất lượng được đánh giá trên quan điểm cảm nhận của khách hàng, không nhất thiết bao hàm giá trị kỳ vọng về dịch vụ.

Nhiều tác giả đã sử dụng mô hình SERVQUAL (có điều chỉnh) để đo lường chất lượng cung ứng DVHCC (trong đó một số chỉ đo lường phần đánh giá cảm nhận SERVPERF) cho từng bối cảnh địa phương khác nhau.

2. Tổng quan nghiên cứu trong nước

Võ Nguyên Khanh (2011) đã tiến hành đo lường sự hài lòng về DVHCC tại UBND Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh và đưa ra kết luận sự hài lòng của người dân về DVHCC chịu ảnh hưởng bởi 4 nhân tố quan trọng đó là (1) quy trình thủ tục, (2) khả năng phục vụ, (3) sự tin cậy, (4) CSVC. Kết quả kiểm định cho thấy 4 thành phần này có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người dân.

Nghiên cứu của Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011) về chất lượng DVHCC tại thành phố Đà Lạt đã cho thấy có 4 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ là (1) sự dễ dàng trong tiếp cận dịch vụ; (2) chất lượng đội ngũ nhân viên (3) quy trình dịch vụ (4) CSVC. Chất lượng đội ngũ nhân viên lại được quyết định bởi 2 nhân tố chủ yếu là nghiệp vụ nhân viên và thái độ phục vụ.

Lê Bảo Lâm và Trần Ngọc Tâm (2012) đã nghiên cứu sự hài lòng của DN đối với chất lượng dịch vụ của Cục Thuế Thành phố Hồ Chí Minh trên cơ sở thang đo SERVQUAL. Kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN về chất lượng dịch vụ gồm: (1) sự đồng cảm của công chức; (2) khả năng đáp ứng của công chức; (3) sự tin cậy; (4) năng lực tuyên truyền hỗ trợ; và (5) năng lực cung cấp thông tin

Nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi (2013) ở Thành phố Cần Thơ đã chỉ ra 3 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông, gồm: (1) Quy trình và năng lực phục vụ, (2) thời gian và thông tin phản hồi, (3) phương tiện hữu hình. Trong đó, nhân tố thời gian và thông tin phản hồi có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông.

Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An (2015) đã khảo sát tại Thành phố Long Xuyên, An Giang, sử dụng phân tích hồi quy cho thấy chất lượng DVHCC bị ảnh hưởng bởi 4 thành phần: (1) Chất lượng công chức, (2) Quy trình cung cấp dịch vụ, (3) Quy trình xử lý phản hồi, (4) CSVC. Trong đó, chất lượng công chức tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân.

Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long (2015) tiến hành khảo sát tại UBND huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa cho thấy “Thủ tục, thời gian làm việc” và “Lệ phí” là nhân tố có ý nghĩa quan trọng nhất đến mức độ hài lòng của người dân.

Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018) đã khảo sát trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai; đã xác định được 4 nhóm nhân tố có ảnh hưởng đáng kể tới sự hài lòng của người dân về chất lượng DVHCC, gồm: (1) Năng lực phục vụ của cán bộ; (2) Quy trình và thủ tục phục vụ; (3) Thái độ và mức độ phục vụ; (4) CSVC.

Nghiên cứu của Nguyen Hong Ha (2019) khảo sát tại tỉnh Trà Vinh; bằng phương pháp hồi quy đa biến, tác giả nhận thấy có một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với DVHCC tại Trung tâm, bao gồm: thủ tục, phí dịch vụ, thái độ của nhân viên, sự đồng cảm, năng lực của nhân viên và độ tin cậy.

Kết quả quá trình tổng quan các nghiên cứu trong nước cho thấy, so với các loại hình dịch vụ khác, các nghiên cứu về chất lượng cung ứng DVHCC và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cung ứng DVHCC còn tương đối hạn chế và phụ thuộc khá nhiều vào bối cảnh nghiên cứu do đây là một loại hình dịch vụ đặc thù và chịu tác động khá nhiều của thể chế và chính sách.

3. Những khoảng trống trong các nghiên cứu trước và định hướng nghiên cứu của Luận án

Các nghiên cứu trước đây vẫn còn một số điểm hạn chế như: (1) Cách tiếp cận nghiên cứu tập trung vào một nhóm đối tượng là người dân – người sử dụng dịch vụ. Hầu hết các nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng thông qua khảo sát người

dân bằng các bảng câu hỏi, sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy là chủ yếu nên kết quả phân tích sẽ bị thiên lệch do những hạn chế về quy mô mẫu, thang đo (2) Các nghiên cứu nhìn chung mới chỉ đưa ra các đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC dựa trên số liệu điều tra DN và người dân mà chưa xem xét những đánh giá này trong mối quan hệ với hệ thống chỉ số đánh giá chính thức do các tổ chức nhà nước và các tổ chức độc lập, phi chính phủ thực hiện Điều này đã dẫn đến hạn chế là chất lượng cung ứng DVHCC chưa được phản ánh đầy đủ từ quan điểm của các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ.

Ngoài những ưu điểm của các Bộ chỉ số (PCI, PAPI, PAR-Index, SIPAS...), trên thực tế vẫn tồn tại nhiều hạn chế cần khắc phục. Ở một số ngành, địa phương, việc tiến hành khảo sát, trưng cầu dân ý còn mang nặng tính hình thức, một số người dân không nhiệt tình tham gia hoặc không nói thật. Bên cạnh đó, căn bệnh thành tích của các cơ quan thực thi công vụ vẫn còn phổ biến nên kết quả khảo sát có thể mang ý chí chủ quan từ quan điểm của nhà quản lý và chưa phải là sự đánh giá chân thực chất lượng cung ứng DVHCC từ phía người dân và các tổ chức trong xã hội. Do vậy, kết quả khảo sát có thể chưa phản ánh được thực chất chất lượng cung ứng DVHCC từ phía người sử dụng dịch vụ.

Để giải quyết các khoảng trống nêu trên, luận án sẽ lựa chọn cách tiếp cận nghiên cứu kết hợp giữa định tính (phỏng vấn sâu các chuyên gia, DN và người dân) và định lượng (điều tra, khảo sát...) nhằm cung cấp các thông tin sâu hơn về đánh giá của DN và người dân đối với chất lượng cung ứng DVHCC tại Quảng Bình. Ngoài ra, tác giả sẽ sử dụng kết hợp giữa dữ liệu từ các cuộc nghiên cứu của các cơ quan QLNN (các chỉ số PCI, PAPI, PAR-Index, SIPAS) để so sánh với kết quả khảo sát, điều tra. Cuối cùng, phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính riêng phần (PLS-SEM) sẽ được sử dụng để khắc phục những hạn chế của các phương pháp truyền thống (phân tích nhân tố, hồi quy tương quan).

PHẦN III. NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1.1. Các khái niệm

1.1.1. Dịch vụ hành chính công

Khái niệm DVHCC trong luận án là *những dịch vụ không nhằm mục tiêu lợi nhuận, phục vụ cho hoạt động quản lý Nhà nước, bắt buộc và khuyến khích DN và người dân phải làm để bảo đảm trật tự và an toàn xã hội. Sản phẩm của các dịch vụ này được cơ quan hành chính nhà nước (hoặc tổ chức được ủy quyền) có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ (hoặc thông tin số hóa) có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan đó quản lý.*

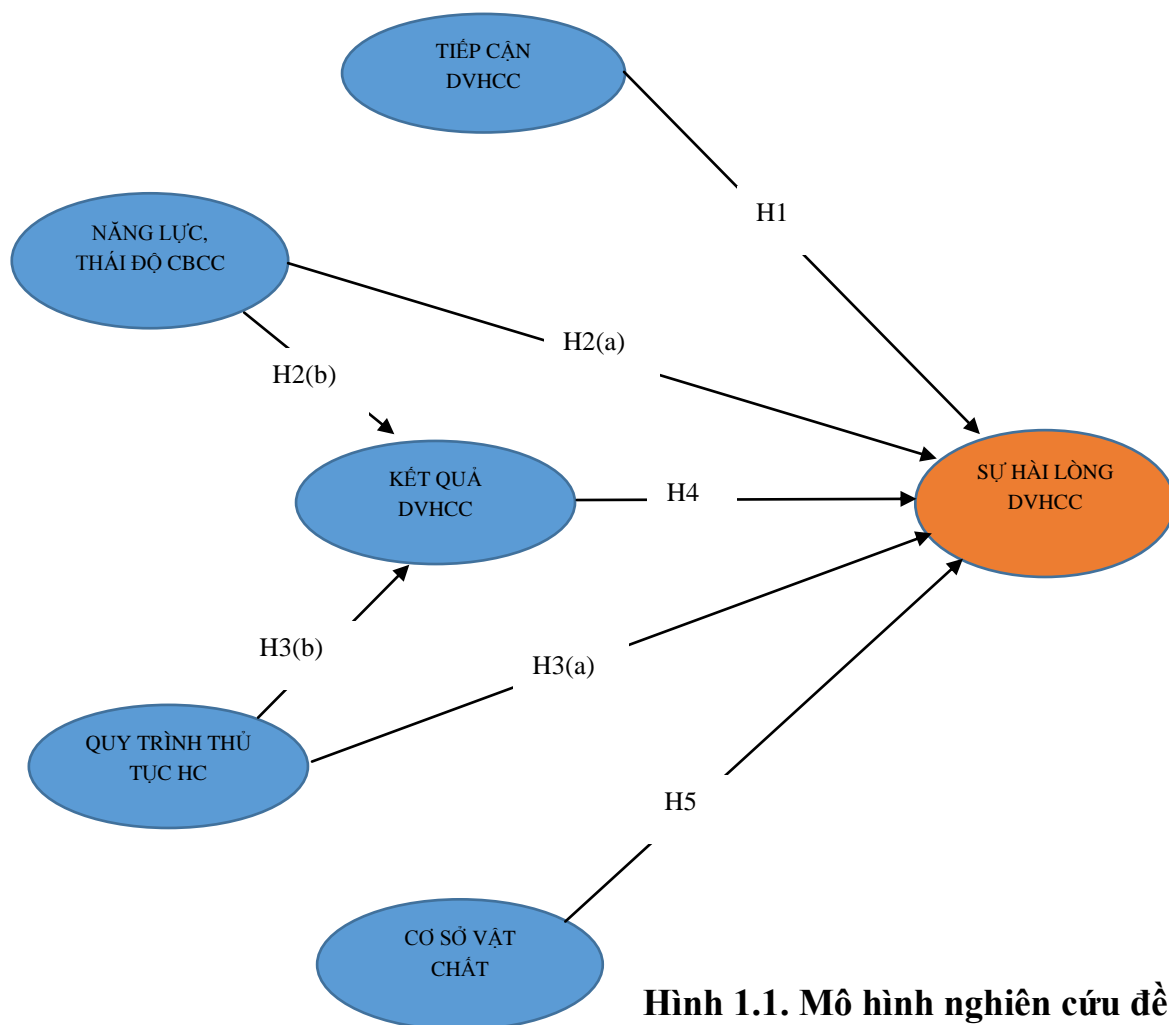
1.1.1. Chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công

Qua tổng quan nghiên cứu về chất lượng DVC nói chung và DVHCC nói riêng cho thấy nhiều nghiên cứu trong nước và ngoài nước sử dụng cả hai thuật ngữ “chất lượng dịch vụ” và “chất lượng cung ứng dịch vụ”. Việc đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC sẽ bao hàm việc đánh giá toàn bộ quá trình tổ chức cung ứng DVHCC, cho phép người nghiên cứu điều chỉnh các tiêu chí đo lường linh hoạt phản ánh được các yếu tố: Mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra phù hợp với từng địa bàn, bối cảnh nghiên cứu cụ thể. Đây cũng là thuật ngữ được sử dụng bởi Bộ Nội vụ trong mục tiêu thực hiện Bộ chỉ số SIPAS. Luận án với phương pháp tiếp cận theo quá trình cũng thực hiện đánh giá “chất lượng cung ứng DVHCC” nhằm thực hiện đo lường các tiêu chí phù hợp với bối cảnh nghiên cứu trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

Theo tác giả nghiên cứu, chất lượng cung ứng DVHCC là *toàn bộ các đặc tính của một DVHCC và quy trình tổ chức cung ứng DVHCC đó để đáp ứng các yêu cầu của DN và người dân; phản ánh qua khoảng cách giữa sự mong đợi của DN và người dân và nhận thức của họ khi đã sử dụng DVHCC.*

1.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Trên cơ sở tổng quan các nghiên cứu trong và ngoài nước, cơ sở lý luận, tham khảo các Bộ chỉ số đánh giá chính thức và thảo luận với các chuyên gia, tác giả đã xây dựng mô hình các nhân tố chất lượng cung ứng DVHCC ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN và người dân đối với DVHCC tại Quảng Bình với 5 nhân tố cơ bản sau:



Hình 1.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Giả thuyết H1: Khả năng tiếp cận dễ dàng của DVHCC ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của DN và người dân.

Giả thuyết H2(a): Năng lực, thái độ của CBCC ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của DN và người dân.

Giả thuyết H2(b): Năng lực, thái độ của CBCC ảnh hưởng thuận chiều đến kết quả cung ứng DVHCC.

Giả thuyết H3(a): Quy trình cung ứng DVHCC ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của DN và người dân.

Giả thuyết H3b: Quy trình cung ứng DVHCC ảnh hưởng thuận chiều đến kết quả cung ứng DVHCC.

Giả thuyết H4: Kết quả cung ứng dịch vụ ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của DN và người dân.

Giả thuyết H5: CSVC của cơ quan hành chính ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của DN và người dân.

CHƯƠNG 2. ĐẶC ĐIỂM ĐỊA BÀN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Tổng quan về địa bàn nghiên cứu

Năm 2019, dân số trung bình của tỉnh là 896.601 người, trong đó nam giới chiếm 50,18%. Dân cư phân bố không đồng đều giữa các vùng miền, vùng đồng bằng đất đai ít nhưng dân cư lại sống tập trung. Mật độ dân số tập trung cao nhất tại thành phố Đồng Hới với 859 người/km² và thấp nhất là huyện Minh Hóa với 37 người/km².

Về bưu chính: 124/151 xã có điểm phục vụ bưu chính có người phục vụ. Trên địa bàn tỉnh có 11 DN tham gia hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính với 176 điểm phục vụ bưu chính. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích được triển khai thực hiện tại 51 bưu cục thuộc Bưu điện tỉnh và Trung tâm HCC tỉnh, Trung tâm một cửa liên thông cấp huyện.

Trung tâm dữ liệu điện tử của tỉnh được xây dựng, nâng cấp, duy trì hoạt động ổn định, cơ bản đáp ứng yêu cầu vận hành, khai thác, ứng dụng 10 hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh, đồng thời hỗ trợ các cơ quan, đơn vị cài đặt, vận hành các hệ thống, phần mềm chuyên ngành. Cuối năm 2020, đã tổ chức khởi động xây dựng Trung tâm điều hành thông minh (IOC) và hiện nay đang xúc tiến triển khai cung cấp thử nghiệm một số dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh.

Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP) được xây dựng phần lõi, bước đầu đã thực hiện kết nối, liên thông các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu tỉnh trong việc gửi, nhận văn bản điện tử, DVC trực tuyến, thông tin báo cáo, dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành, TTHC, công báo điện tử... và đã thực hiện kết nối, liên thông với nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NGSP); qua đó kết nối, chia sẻ dữ liệu với Trục liên thông văn bản quốc gia, Cổng DVC quốc gia, hệ thống hỗ trợ thanh toán quốc gia PayGov, cơ sở dữ liệu quốc gia về ĐKKD...

Các phần mềm dùng chung của tỉnh được đưa vào ứng dụng rộng rãi trong các CQNN, góp phần thúc đẩy HĐH nền hành chính, nâng cao chất lượng, hiệu quả điều hành, giải quyết công việc và cung cấp DVC cho người dân, DN.

Cổng DVC của tỉnh đã công khai, cung cấp 256 DVC trực tuyến mức độ 3, 4, trong đó đã tích hợp 47 DVC trực tuyến mức độ 3, 4 lên Cổng DVC quốc gia. Tỷ lệ DVC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt 21,7%; tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 đạt 45,4%.

Tuy vậy, hạ tầng CNTT của các ngành trong tỉnh còn thiếu đồng bộ, hiệu quả khai thác và sử dụng thấp. Hạ tầng thiết bị máy tính, kết nối mạng tại một số cơ quan, đơn vị vẫn còn thiếu về số lượng và yếu về cấu hình, chất lượng. Trung tâm dữ liệu điện tử tỉnh vẫn chưa đạt chuẩn; năng lực xử lý và lưu trữ chưa thực sự sẵn sàng đáp ứng yêu cầu phục vụ phát triển chính quyền số, đô thị thông minh trong thời gian tới. Ứng dụng CNTT tại nhiều đơn vị hành chính đang ở bước đầu, thể hiện ở bề nổi, chưa có chiều sâu. Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC trực tuyến mức độ 3, 4

còn thấp. Các cơ sở dữ liệu chuyên ngành chưa được quan tâm đầu tư xây dựng và bồi đắp dữ liệu, gây nhiều khó khăn cho việc phát triển cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu mở của tỉnh. Lực lượng cán bộ chuyên trách CNTT, an toàn thông tin mạng còn quá mỏng, năng lực, kinh nghiệm hạn chế, nhất là ở cấp xã.

2.3. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Cách tiếp cận

Tiếp cận hỗn hợp (kết hợp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng).

2.3.2. Nghiên cứu tài liệu, phát triển thang đo

Các tài liệu thứ cấp sẽ được tổng hợp trên cơ sở các nghiên cứu trong và ngoài nước để làm rõ những khái niệm, cơ sở lý thuyết từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm: Dữ liệu liên quan đến DVHCC lấy từ các tạp chí uy tín; Báo cáo hàng năm của các Bộ chỉ số PAPI, PCI, SIPAS, PAR-INDEX; Dự án Dân chấm điểm M-Score; Danh mục các TTHC do các Sở, huyện, xã đang thực hiện; Các thông tin thứ cấp từ Tổng cục Thống kê, UBND tỉnh, Cục thống kê tỉnh Quảng Bình hàng năm.

2.3.3. Nghiên cứu định tính

Phỏng vấn các chuyên gia nhằm thu thập ý kiến về các tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC và các yếu tố chất lượng cung ứng DVHCC; sử dụng để điều chỉnh, giới hạn phạm vi nghiên cứu của đề tài; điều chỉnh, bổ sung các biến quan sát và hiệu chỉnh mô hình nghiên cứu đề xuất.

2.3.4. Nghiên cứu định lượng

Một bảng câu hỏi sẽ được thiết kế để thu thập thông tin về đánh giá của người dân và DN đối với chất lượng cung ứng DVHCC tại Quảng Bình trên cơ sở thang đo Likert 5 cấp độ, thiết kế đảm bảo thời gian trả lời trong vòng 10 - 15 phút.

Đối tượng điều tra: đại diện DN, người dân (người sử dụng DVHCC) tại các địa bàn nghiên cứu.

Quy mô mẫu và cách thức chọn mẫu điều tra: Theo Gerbing và Anderson (1988), trong ứng dụng nghiên cứu thực tiễn, cỡ mẫu thường là 150 hoặc lớn hơn là cần thiết để có được ước lượng các thông số với sai số chuẩn nhỏ. Như vậy, với quy mô mẫu là 333 đủ lớn để chạy mô hình. Phương pháp *chọn mẫu thuận tiện* sẽ được áp dụng dựa trên sự dễ dàng tiếp cận đối tượng trả lời bảng câu hỏi tại các điểm khảo sát; tiến hành vào các thời điểm khác nhau trong ngày để tăng tính đại diện của mẫu.

Việc phân tích dữ liệu được tiến hành qua 2 giai đoạn: Giai đoạn 1 thực hiện tổng hợp các số liệu điều tra và làm sạch dữ liệu bằng cách loại bỏ các mẫu không phù hợp do người được hỏi không trả lời đầy đủ các thông tin và không có độ tin cậy; Trong giai đoạn 2, các mối quan hệ giữa các biến số nghiên cứu sẽ được đánh giá và đo lường thông qua các phương pháp: *Phân tích mô tả thống kê; Mô hình PLS-SEM; Phân tích biểu đồ tầm quan trọng - hiệu suất (IPMA)*.

CHƯƠNG 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Kết quả đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Quảng Bình từ các Bộ chỉ số chính thức

Theo PAPI, có hai nội dung thành phần là TTHC cấp xã/phường và Chứng thực/xác nhận có xu hướng giảm điểm so với các năm trước. Mặc dù điểm số Quản trị điện tử thuộc nhóm tốt nhất cả nước nhưng đánh giá các nội dung thành phần cho thấy khả năng đáp ứng của DVC trực tuyến trên địa bàn tỉnh chưa cao, sự tương tác giữa chính quyền với DN và người dân trên không gian mạng Internet chưa thực sự mạnh mẽ. Điều này cũng được phản ánh qua kết quả chỉ số SIPAS và PCI, cụ thể: Theo SIPAS, DN và người dân vẫn đánh giá sự phù hợp khá cao (92,83%) đối với phương thức giao dịch tại Bộ phận một cửa trong khi đó hình thức trực tuyến qua Internet vẫn còn nhiều bất cập và chưa phù hợp (mức độ phù hợp chỉ đạt 78%); Theo PCI, việc ứng dụng CNTT trong đăng ký KD chưa tốt. Tỷ lệ DN làm thủ tục ĐKDN qua phương thức mới (trực tuyến, TTHCC, bưu điện) chỉ 47% (mặc dù đã tăng 32 bậc so với năm 2018, xếp thứ 23/63 tỉnh thành) và việc ứng dụng CNTT chỉ được 39% số DN điều tra đánh giá tốt; Đặc biệt lưu ý, trong khi tỷ lệ DN truy cập vào Website của tỉnh đạt tỷ lệ khá tốt là 89% (đứng thứ 2/6 tỉnh khu vực Bắc Trung Bộ) thì Điểm số về độ mở và chất lượng trang web của tỉnh chỉ đạt 34,5 điểm, thấp nhất trong các tỉnh vùng Bắc Trung Bộ.

Theo SIPAS, khoảng 83,43% số người được hỏi hài lòng chung đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. DN và người dân biết đến các quy định về TTHC chủ yếu thông qua công chức nơi nộp hồ sơ (71,09%); có đến gần 69% số người được hỏi cho rằng họ phải đi từ 2-3 lần để giải quyết công việc thậm chí khoảng 3,7% số người phải đi đến 4 lần; việc thông báo nếu có trễ hẹn chỉ chiếm 50% số hồ sơ trễ hẹn và chưa đến ½ số hồ sơ này (46,15%) là có thư xin lỗi nếu trễ hẹn. Hạn chế này cũng được phản ánh qua kết quả chỉ số Chi phí thời gian của PCI, trong đó 59% DN cho rằng DN không phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục, xếp thứ 45/63 tỉnh thành (xếp ở vị trí thứ 4 trong số 6 tỉnh ở khu vực Bắc Trung Bộ) đây là vấn đề các ngành cần phải xem xét lại nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho DN trong quá trình thực hiện các TTHC trong thời gian tới.

Kết quả của chỉ số PCI cũng phản ánh những nỗ lực của tỉnh Quảng Bình trong cải cách TTHC, như Chi phí gia nhập thị trường xếp hạng 09/63 toàn quốc (đặc biệt là 0% DN phải chờ hơn ba tháng để hoàn thành tất cả các thủ tục để chính thức hoạt động; Chất lượng chuyên môn và thái độ phục vụ của CBCC khá tốt, việc niêm yết các TTHC công khai, được 89% số DN điều tra đồng ý); Trong số 6 tỉnh ở khu vực Bắc Trung Bộ, Quảng Bình là địa phương có tỷ lệ cao nhất các DN đánh giá về thời gian thực hiện TTHC được rút ngắn hơn so với quy định (với tỷ lệ 77%); Chi phí không chính thức năm 2019 tăng 31 bậc so với năm 2018, xếp hạng 32/63 toàn quốc.

Tuy nhiên mặc dù có cải thiện nhưng một số chỉ số vẫn chỉ đang ở mức trung vị so với cả nước và khá thấp so với các tỉnh Bắc Trung Bộ, cần được cải thiện hơn nữa như Tính minh bạch và tiếp cận thông tin; Chi phí thời gian; Tình trạng nhũng nhiễu, phát sinh các khoản CPKCT từ phía các DN đã cải thiện nhiều nhưng vẫn còn phổ biến.... Đối với kết quả tự đánh giá nội bộ và các đối tượng thuộc chính quyền trong chỉ số PAR-INDEX, Quảng Bình còn cần phải cải thiện các lĩnh vực: Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; Cải cách tổ chức bộ máy hành chính; hiện đại hóa hành chính.

3.2. Chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Quảng Bình thông qua kết quả khảo sát người dân và DN

3.2.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Trong tổng số 333 người dân và đại diện DN thì khoảng gần 39% là đại diện các doanh nghiệp, người làm kinh doanh, số còn lại là cán bộ công chức (20%) và người dân. Như vậy, với cơ cấu ngành nghề này sẽ giúp cho việc điều tra viên thu thập được nhiều thông tin đa chiều từ các TTHC giao dịch bao gồm đại diện của cả người dân và đại diện DN tại địa phương. Về trình độ văn hóa, kết quả điều tra cho thấy phần lớn người trả lời phỏng vấn có trình độ học vấn từ trung học đến cao đẳng và đại học, chiếm hơn 80%. Điều này cũng rất là hợp lý khi những người tham gia phỏng vấn phần lớn có tuổi đời nằm trong khoảng từ 25 đến 45 tuổi. Như vậy, nếu người dân có trình độ học vấn cao thì hiểu biết nhiều về những quy định của pháp luật, nắm và hiểu rõ các mẫu kê khai và thuận lợi hơn cho việc trao đổi thông tin giữa cán bộ tiếp nhận hồ sơ và DN giúp cho việc thực hiện DVHCC sẽ được tiến hành dễ dàng hơn do có sự đồng cảm và hiểu nhau giữa cán bộ và DN, người dân.

3.2.2. Thống kê mô tả các biến nghiên cứu

3.2.2.1. Công khai, minh bạch trong tiếp cận dịch vụ

Kết quả thống kê cho thấy có gần 80% số người được phỏng vấn thể hiện quan điểm quan điểm đồng ý và rất đồng ý với 2 phát biểu liên quan đến tiếp cận DVHCC, bao gồm: “*Các quy trình, thủ tục dịch vụ hành chính được công khai rõ ràng*”; và “*Ứng dụng CNTT để truy cập, tìm hiểu TTHC*”.

Liên quan đến phát biểu “*Các thông tin về TTHC dễ dàng tiếp cận*”, số người trả lời không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý chiếm gần 10%. Internet hay công nghệ thông tin điện tử vẫn là một công cụ tương đối hạn chế đối với người dân ở các khu vực nông thôn, vùng núi, nơi có trình độ dân trí còn thấp. Kết quả này cũng khá tương đồng kết quả chỉ số SIPAS tại địa bàn tỉnh Quảng Bình năm 2019 khi người dân cho biết kênh thông tin để biết các quy định về thủ tục hành chính đều từ công chức nơi nộp hồ sơ (71%) nhưng qua internet rất ít (7,17%). Đây chính là rào cản lớn đối với tỉnh Quảng Bình trong quá trình triển khai xây dựng chính quyền điện tử và thực hiện các chính sách đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong cung cấp DVHCC.

3.2.2.2. Cơ sở vật chất

Nhìn chung, tỷ lệ người dân và DN trả lời đồng ý và hoàn toàn đồng ý với các phát biểu liên quan đến CSVC đều đạt ở mức khá cao với điểm số trung bình lớn hơn 3,7. Điều kiện CSVC phục vụ hoạt động cung cấp DVHCC ở cấp tỉnh được người dân và DN đánh giá tốt hơn nhiều so với 2 cấp còn lại.

3.2.2.3. Thủ tục hành chính và cơ chế giám sát

Phần lớn người dân và DN đều đánh giá khá tích cực về TTHC, với tỷ lệ người trả lời đồng ý và rất đồng ý đối với các phát biểu liên quan đến TTHC đạt từ 60% – 70%; cho thấy tỉnh Quảng Bình đã có nhiều nỗ lực trong việc thực hiện chính sách cải cách, đơn giản hóa các TTHC, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân và DN khi đến giao dịch.

Tuy nhiên, hạn chế lớn nhất trong mô hình một cửa liên thông đó là người dân và DN hoàn toàn không thể theo dõi, giám sát quá trình giải quyết hồ sơ tại các Sở, ban ngành trực thuộc UBND tỉnh và bộ phận, phòng ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, thành phố. Kết quả phỏng vấn chuyên sâu cho thấy, sở dĩ người dân và DN chưa đánh giá cao về cơ chế giám sát quá trình giải quyết TTHC ở tỉnh Quảng Bình là do phần lớn các TTHC ở tỉnh Quảng Bình mới chỉ dừng lại ở cấp độ 1 và 2, trong khi các TTHC được thực hiện ở cấp độ 3 và 4 hầu như là rất ít.

3.2.2.4. Công chức giải quyết TTHC cho người dân và DN

Người dân và DN đánh giá tích cực về cán bộ công chức liên quan đến những khía cạnh như: chuyên môn nghiệp vụ; thái độ lịch sự và thân thiện với người dân và DN khi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ; hướng dẫn các TTHC dễ hiểu, rõ ràng; trang phục lịch sự, gọn gàng. Tỷ lệ người dân và DN đánh giá tích cực theo các tiêu chí này đạt từ 55% đến 68%. Vẫn có một số người dân và DN đánh giá không tốt đối với cán bộ công chức tham gia trực tiếp giải quyết các TTHC. Một số cán bộ viên chức vẫn giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân và DN và vẫn còn làm việc riêng trong quá trình giải quyết công việc.

Sự tiêu cực và những khiếu nại đối với DN và người dân khi đến làm các TTHC công vẫn còn tồn tại ở một số cán bộ công chức hành chính, đặc biệt là công chức ở các phòng, ban chuyên môn cấp tỉnh. Số liệu khảo sát của SIPAS tại Quảng Bình năm 2019 cũng đã phản ánh thực trạng này khi cho rằng có khoảng 2,39 % số người được hỏi cho rằng có hiện tượng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và khoảng 0,87% cho rằng vẫn còn hiện tượng công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí. Nguyên nhân là thiếu cơ chế giám sát chặt chẽ đối với những cán bộ công chức này. Do vậy, cần xây dựng cơ chế minh bạch để tăng cường vai trò giám sát và quản lý chặt chẽ hơn đối với đội ngũ cán bộ công chức xử lý các thủ tục hành chính

3.2.2.5. Kết quả giải quyết TTHC

Phần lớn DN và người dân đánh giá cao về những vấn đề liên quan đến thời gian trả kết quả giải quyết TTHC (Điểm trung bình 3,83) và giải thích rõ ràng, thỏa đáng nếu trễ hạn (Điểm trung bình 4,14). Điều này cho thấy, quá trình giải quyết TTHC của các trung tâm HCC tại Quảng Bình là khá tốt.

Tuy vậy, trong một số trường hợp người dân và DN vẫn bị trễ hạn đã ảnh hưởng rất lớn đến công việc của người dân và DN. Điều này cũng đồng nghĩa rằng thời gian giải quyết TTHC sẽ bị kéo dài thêm so với thời hạn theo quy định đã được niêm yết công khai. Việc giải quyết thủ tục đất đai cho người dân và DN ở trên địa bàn tỉnh Quảng Bình đang còn nhiều vướng mắc.

3.2.2.6. Mức độ hài lòng đối với toàn bộ quá trình thực hiện DVHCC

Có đến gần 75% ý kiến đồng ý và hoàn toàn đồng ý với phát biểu “Nói chung tôi hài lòng với chất lượng cung ứng DVHCC”. Điểm trung bình đối với chỉ tiêu “Tôi cho rằng DVHCC đã đáp ứng được những nhu cầu của tôi” là 3,53. Như vậy, đánh giá một cách tổng thể thì DN và người dân đã có sự nhìn nhận, đánh giá khá tích cực đối với chất lượng cung ứng DVHCC ở trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Điều này cho thấy những nỗ lực của địa phương trong thời gian qua đã có các chính sách cải cách nhằm nâng cao sự hài lòng của DN và người dân đối với chất lượng cung ứng DVHCC.

Những nhận định của người dân khá phù hợp với các báo cáo khảo sát của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam qua chỉ số PCI của tỉnh Quảng Bình. Có 92% số người được hỏi cho rằng CBCC ở tỉnh Quảng Bình hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ và 74% cho rằng CBCC nhiệt tình, thân thiện.

3.3. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Quảng Bình

3.3.1. Đánh giá mô hình đo lường

3.3.1.1 Độ tin cậy nhất quán nội tại (Internal Consistency Reliability)

Thang đo đảm bảo độ tin cậy.

3.3.1.2. Giá trị hội tụ (Convergent Validity)

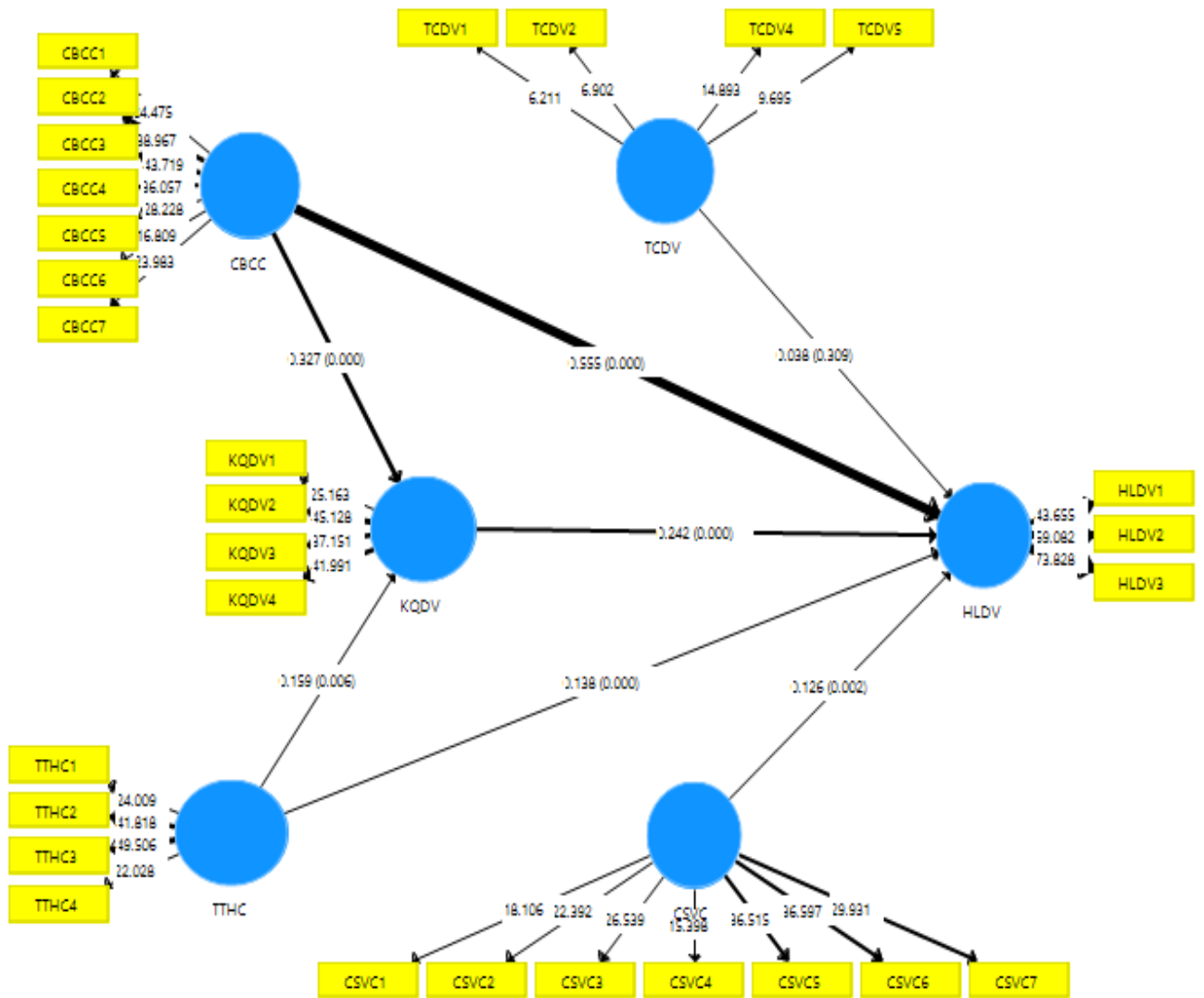
Hệ số tải nhân tố của các biến đều lớn hơn 0,7 ngoại trừ biến TCDV3 do sự đóng góp giá trị nội dung thấp (hệ số tải nhân tố bên ngoài bằng 5,598) thì giá trị các biến còn lại đều thỏa mãn tiêu chuẩn giá trị hội tụ. Kết quả kiểm định độ hội tụ của thang đo đều đạt yêu cầu.

3.3.1.3. Giá trị phân biệt (Discriminant validity)

Các nhân tố đều đạt giá trị phân biệt.

3.3.1.4. Dò tìm đa cộng tuyến

Mô hình nghiên cứu không bị hiện tượng đa cộng tuyến.



Hình 3.11: Mô hình kết quả được lấy từ PLS Bootstrap output

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra từ phần mềm SmartPLS 3.0

3.3.2. Đánh giá mô hình cấu trúc và kiểm định giả thuyết

3.3.2.1. Đánh giá sự phù hợp của mô hình:

Mô hình cấu trúc là phù hợp với bộ dữ liệu.

3.3.2.2. Đo lường hệ số R^2

Các biến trong mô hình giải thích được 61,8% sự biến thiên của sự hài lòng của DN và người dân đối với DVHCC. Ngoài ra, hai yếu tố năng lực của cán bộ công chức và sự dễ dàng trong TTHC có ảnh hưởng khoảng 15,8% sự biến thiên của Kết quả giải quyết TTHC. Điều này có nghĩa là chất lượng cung ứng dịch vụ tác động đến biến trung gian (kết quả giải quyết TTHC) và sau đó cùng tác động tới sự hài lòng của DN và người dân.

3.3.2.3. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu:

Tất cả các đường dẫn đều tác động (+) tới sự hài lòng của người dân và DN.

Bảng 3.22: Tóm tắt kết quả mô hình cấu trúc

| Giả thuyết | Mối quan hệ | Hệ số | t-value | Kết luận |
|------------|--------------|-------|---------|---------------|
| H1 | TCDV -> HLDV | 0,038 | 1,018 | <i>Bác bỏ</i> |
| H2a | CBCC -> HLDV | 0,555 | 11,441 | Chấp nhận |
| H2b | CBCC -> KQDV | 0,327 | 6,140 | Chấp nhận |
| H3a | TTHC -> HLDV | 0,138 | 3,524 | Chấp nhận |
| H3b | TTHC -> KQDV | 0,159 | 2,775 | Chấp nhận |
| H4 | KQDV -> HLDV | 0,242 | 5,868 | Chấp nhận |
| H5 | CSVC -> HLDV | 0,126 | 3,025 | Chấp nhận |

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 6/7 giả thuyết được chấp nhận với mức ý nghĩa thống kê từ 1% đến 5% bao gồm giả thuyết H2a, H2b, H3a, H3b, H4, H5. Các giả thuyết được chấp nhận hoàn toàn phù hợp với kỳ vọng đưa ra rằng cảm nhận về chất lượng cung ứng dịch vụ HCC ảnh hưởng bởi các yếu tố như: năng lực, thái độ của các cán bộ công chức tham gia cung cấp dịch vụ HCC; quy trình thủ tục hành chính; cơ sở vật chất trong đó yếu tố con người có tầm quan trọng lớn nhất. Kết quả nghiên cứu này khá phù hợp với nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước đã thực hiện về các yếu tố ảnh hưởng đến DVHCC [5, 74, 75, 83].

Tuy nhiên, chưa có bằng chứng thống kê ủng hộ **Giả thuyết H1**: Tiếp cận dịch vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN. Điều này có nghĩa là mức độ tiếp cận các thông tin của DN và người dân đối với các TTHC không tác động đến giá trị cảm nhận của DN và người dân. Kết quả này có thể là vì hiện nay DN và người dân có thể dễ dàng thu thập các thông tin liên quan đến TTHC. Chẳng hạn trước khi tổ chức, cá nhân đến liên hệ với cơ quan hành chính nhà nước nếu họ đã có thể chuẩn bị các thông tin liên quan đến TTHC; quy trình và thời gian trả kết quả, v.v.

3.3.3. Phân tích tầm quan trọng – hiệu suất (IPMA)

Kết quả phân tích đã cho thấy, biến có tầm quan trọng nhất đối với sự hài lòng của DVHCC là “Cán bộ công chức”. Yếu tố CBCC có tầm quan trọng đặc biệt cao đối với sự hài lòng DVHCC trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Điều này là phù hợp với kết quả kiểm định các giả thuyết ở mô hình cấu trúc tuyến tính và khẳng định rằng yếu tố con người có tầm quan trọng rất lớn trong quá trình cung cấp DVHCC. Về mức độ thực hiện, CBCC đã phục vụ khá tốt so với yêu cầu nên đã góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ đối với DN và người dân. Qua nghiên cứu cho thấy, sau khi thực hiện việc sắp xếp và tổ chức mô hình hoạt động của các trung tâm DVHCC cấp tỉnh và cấp huyện, các CBCC làm việc tại các Trung tâm HCC được lựa chọn và đào tạo một cách bài bản nên tính chuyên nghiệp của các CBCC này khá cao. Ngoài ra, hàng năm UBND tỉnh đều tổ chức đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính giữa các

huyện, sở ngành nên lãnh đạo các địa phương, sở rất quan tâm đến chất lượng đội ngũ CBCC tại các trung tâm DVHCC nhằm cải thiện hình ảnh của chính quyền.

Về chi tiết mức độ quan trọng và kết quả thực hiện của các biến quan sát đến sự hài lòng của người dân và DN đối với chất lượng cung ứng DVHCC tại địa bàn nghiên cứu: các yếu tố liên quan đến CCBC có tầm quan trọng cao đối với sự hài lòng của DN và người dân như: “CBCC làm việc đúng giờ quy định”; “CB có thái độ lịch sự, thân thiện khi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ”; “CB hiểu được những yêu cầu của DN và người dân”. Đây là những yếu tố thuộc về kỹ năng mềm trong quá trình xử lý các nghiệp vụ liên quan đến DVHCC. Về kết quả giải quyết DVHCC, các biến số như liên quan đến sự chính xác trong kết quả giải quyết dịch vụ; thời gian trả đúng hẹn và đầy đủ, đúng quy định có mức ảnh hưởng cao đối với sự hài lòng của DN và người dân. Tuy nhiên, mức độ thực hiện của các yếu tố này vẫn còn thấp hơn so với mong muốn. Do vậy, cần được ưu tiên cải thiện trong thời gian tới.

3.4. Đánh giá chung tổng thể về chất lượng cung ứng DVHCC trên địa bàn tỉnh

3.4.1. Kết quả đạt được

Nhìn chung quá trình đổi mới cung ứng DVHCC trên địa bàn tỉnh Quảng Bình đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Đồng thời, đã có sự cải thiện về điểm số của nội dung thành phần và chỉ tiêu thành phần đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC thuộc các Bộ chỉ số PCI, SIPAS, PAPI và PAR INDEX.

- Về tiếp cận DVHCC: Cung ứng DVHCC đã dần đi vào nề nếp, tạo thuận lợi cho DN và người dân khi đến giao dịch với các cơ quan công quyền tại địa phương. DN và người dân biết đến các quy định về TTHC chủ yếu thông qua công chức nơi nộp hồ sơ, tỷ lệ DN truy cập vào Website của tỉnh đạt tỷ lệ khá tốt. Kết quả điều tra cũng cho thấy có đa số người được phỏng vấn đồng ý về các quy trình, thủ tục dịch vụ hành chính được công khai rõ ràng.

- Về quy trình, TTHC và cơ chế giám sát: Công tác chỉ đạo cải cách TTHC đã được tập trung quan tâm, đẩy mạnh theo hướng đơn giản và rút ngắn thời gian. Một số DVHCC được DN và người dân đánh giá cải thiện qua các năm như ĐKKD. Đã bắt đầu thực hiện giám sát, đánh giá cung ứng DVHCC có sự tham gia của DN và người dân, thông qua nhiều kênh thông tin. Sự nhùng nhể, tiêu cực, gây phiền hà trong giải quyết công việc từng bước được khắc phục.

- Về năng lực, thái độ CBCC: Đội ngũ CBCCVC trực tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa thường xuyên được tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ. Chất lượng chuyên môn và thái độ phục vụ của CBCC được đánh giá khá tốt.

- Về CSVC: Bộ phận một cửa liên thông các cấp từng bước được đầu tư trang thiết bị đồng bộ, ứng dụng CNTT hiện đại. Trung tâm HCC của tỉnh đi vào hoạt động

bước đầu có hiệu quả. Qua khảo sát, điều kiện CSVC phục vụ hoạt động cung ứng DVHCC ở cấp tỉnh được DN và người dân đánh giá tốt hơn nhiều so với 2 cấp còn lại.

- Về kết quả giải quyết DVHCC: Hoạt động của các CQNN theo hướng phục vụ ngày càng rõ nét hơn với số lượng hồ sơ được giải quyết đúng hạn chiếm tỷ lệ cao qua các năm. Kết quả của chỉ số PCI cũng phản ánh những nỗ lực của tỉnh như Chi phí gia nhập thị trường, Chi phí không chính thức.

Theo SIPAS, khoảng 83,43% số người được hỏi hài lòng chung đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Kết quả điều tra cũng cho thấy đa số DN và người dân (75%) đã có sự nhìn nhận, đánh giá khá tích cực đối với chất lượng cung ứng DVHCC ở trên địa bàn tỉnh Quảng Bình; cho thấy những nỗ lực của địa phương trong thời gian qua đã có các chính sách cải cách nhằm nâng cao sự hài lòng của DN và người dân đối với chất lượng cung ứng DVHCC.

3.4.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Về tiếp cận DVHCC: Việc ứng dụng CNTT còn chậm, chưa theo kịp xu thế phát triển của xã hội. Khả năng đáp ứng của DVC trực tuyến trên địa bàn tỉnh chưa cao, hình thức trực tuyến qua Internet vẫn còn nhiều bất cập và chưa phù hợp. Điểm số về độ mở và chất lượng trang web của tỉnh lại thấp nhất trong các tỉnh vùng Bắc Trung Bộ. Đặt ra yêu cầu về nâng cao chất lượng website cũng như minh bạch nhiều thông tin về TTHC trên cổng thông tin; đồng thời phải thực hiện đồng bộ các giải pháp tuyên truyền, nâng cao tỷ lệ truy cập nhằm tìm hiểu và thực hiện TTHC trực tuyến.

- Về quy trình, TTHC và cơ chế giám sát: TTHC tuy đã được cắt giảm nhưng vẫn còn nhiều thủ tục rườm rà. TTHC cấp xã/phường và Chứng thực/ xác nhận có xu hướng giảm điểm (PAPI); Một số DVHCC còn nhiều bất cập như cấp GCNQSD đất, Chứng thực ở cấp huyện. Hoạt động ban đầu của Trung tâm HCC vẫn còn gặp một số khó khăn, vướng mắc; số lượng TTHC công được thực hiện theo hình thức DVC trực tuyến mức độ 3 và 4 còn rất thấp...

- Về năng lực, thái độ CBCC: Trình độ, năng lực của nhiều CBCC chưa đáp ứng yêu cầu công việc, đặc biệt là còn thiếu nhiều kỹ năng ứng dụng các công nghệ hiện đại; trong hoạt động thực thi công vụ, một số nơi vẫn còn tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu DN và người dân; công tác đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC tại một số cơ quan, đơn vị đôi lúc chưa gắn với yêu cầu sử dụng. Tinh thần, thái độ và trách nhiệm đối với công việc phục vụ của một số CBCC chưa cao. Tổ chức bộ máy ở một số cơ quan, đơn vị còn cồng kềnh, quy định về cơ cấu tổ chức bên trong của các sở tăng trong khi đó biên chế chưa được bổ sung tương ứng nên khó triển khai thực hiện.

- Về CSVC: CSVC và điều kiện làm việc tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa được đảm bảo, ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết công việc ở một số lĩnh vực.

Qua điều tra khảo sát, hiện trạng CSVN phục vụ hoạt động cung ứng DVHCC (đặc biệt ở cấp xã) chưa đáp ứng đầy đủ về nhu cầu của DN và người dân đến giao dịch.

- Về kết quả giải quyết DVHCC: Còn tình trạng hồ sơ tồn đọng, xử lý chậm, việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đúng quy định; một số hồ sơ thủ tục giải quyết trễ hẹn (nhiều hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai) hoặc phải đi lại nhiều lần để giải quyết...

Nhìn chung, việc cải thiện các nội dung/chỉ tiêu thành phần đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC thuộc các Bộ chỉ số vẫn chưa đáp ứng được mức độ phát triển KT-XH của địa phương, nhiều nội dung/chỉ tiêu có sự giảm hạng trên bảng xếp hạng toàn quốc và khi so sánh với khu vực Bắc Trung Bộ nói riêng. Ngoài ra, hiệu quả triển khai CCHC tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương còn thấp..... Định hướng kết quả cho các DVHCC chưa rõ ràng, mang tính hình thức.

CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI QUẢNG BÌNH

4.1. Hoàn thiện chính sách đối với CBCC tham gia cung cấp DVHCC

Hướng dẫn về chế độ, chính sách đối với CBCCVC.

Đẩy mạnh cải cách, thay đổi tư duy, lề lối làm việc của cán bộ công chức.

Thực hiện tốt công tác tuyển dụng, chính sách thu hút nhân tài.

Đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ công chức.

Học tập mô hình về việc thực hiện chính sách luân chuyển tạm thời đối với cán bộ công chức tham gia giải quyết một số TTHC liên thông từ cấp xã đến cấp tỉnh.

4.2. Hoàn thiện các TTHC theo hướng đơn giản hóa, dễ thực hiện

Cắt giảm tối đa các TTHC nội bộ có tính chất rườm rà, không cần thiết.

Học tập theo mô hình “4 tại chỗ” (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại chỗ) đối với những TTHC phổ biến và có số lượng hồ sơ lớn.

Tăng số lượng TTHC được tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ cho người dân và DN qua dịch vụ bưu chính công ích; Tiếp tục thực hiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào giải quyết các TTHC công.

4.3. Tăng cường hoạt động giám sát quá trình giải quyết thủ tục HCC

Xem xét thành lập Ban giám sát thực hiện DVHCC; Giải quyết nhanh chóng, chính xác, công bằng, thỏa đáng các kiến nghị, phản ánh của nhân dân nhằm tạo lòng tin của nhân dân; HĐND các cấp cần phát huy vai trò giám sát chính quyền trong việc thực hiện các hoạt động cung cấp DVHCC.

Sử dụng các giải pháp CNTT để quy kết được trách nhiệm thuộc về từng bộ phận, từng cán bộ chuyên viên phụ trách.

Thống nhất sử dụng 2 hình thức đánh giá cán bộ, bao gồm đánh giá trong nội bộ (đánh giá từ bên trong) và đánh giá từ bên ngoài (đánh giá của người dân/DN).

4.4. *Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong cung cấp DVHCC*

Đẩy mạnh ứng dụng CNTT phục vụ liên thông, kết nối hệ thống cổng DVC trực tuyến từ cấp tỉnh đến cấp huyện; tiến tới xây dựng phần mềm một cửa điện tử.

Xây dựng và công bố khung kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh Quảng Bình.

Triển khai thí điểm tiện ích “*Đăng ký hẹn giờ giao dịch hành chính*”.

Đẩy mạnh việc thực hiện các TTHC ở cấp độ 3 và 4 trên môi trường mạng.

Nâng cao chất lượng thông tin đưa lên mạng.

4.5. *Tăng cường đầu tư xây dựng CSVC, trang thiết bị phục vụ hoạt động cung ứng DVHCC*

Có lộ trình và chiến lược dài hạn trong việc đầu tư, nâng cấp cải tạo hệ thống trụ sở làm việc của các bộ phận/trung tâm hành chính từ cấp xã đến cấp tỉnh.

Trên cơ sở triển khai hệ thống phần mềm một cửa điện tử và cổng DVHCC, các địa phương cần có kế hoạch đầu tư mua sắm các trang thiết bị một cách đồng bộ để vận hành tốt hệ thống.

Thực hiện tốt việc cung ứng dịch vụ photocopy, scan các loại văn bản, giấy tờ, tài liệu và hồ sơ cho người dân và DN với các mức giá dịch vụ hợp lý.

Có những biện pháp cụ thể để chấn chỉnh việc công chức mặc đồng phục, đeo thẻ khi làm việc cũng như khi giao dịch với khách hàng nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp và tạo được ấn tượng tốt với khách hàng, công dân.

4.6. *Nâng cao năng lực lãnh đạo, quản lý và điều hành tại các cơ quan, đơn vị*

Việc chỉ đạo, điều hành công tác CCHC và cung cấp DVHCC phải được thực hiện trực tiếp bởi người đứng đầu cơ quan đơn vị.

Đẩy mạnh việc ứng dụng CNTT trong quản lý, điều hành; Có giải pháp bố trí lịch trực lãnh đạo tại bộ phận một cửa.

Tổ chức Hội nghị đối thoại định kỳ với người dân và DN.

Công tác theo dõi, giám sát, kiểm tra, thanh tra về hoạt động cung ứng DVHCC phải được tiến hành thường xuyên, có thể lập đi lập lại ở những đơn vị còn nhiều hạn chế, yếu kém.

4.7. *Nâng cao chất lượng việc cung cấp thông tin dịch vụ hành chính công cho người dân và DN*

Công khai bộ TTHC trên cổng thông tin điện tử chính thức của địa phương và tuyên truyền mạnh mẽ đến người dân và DN về địa chỉ truy cập và cách sử dụng.

Sử dụng giải pháp CNTT để hỗ trợ người dân.

Xây dựng cơ chế phối hợp nội bộ và quy kết trách nhiệm rõ ràng.

PHẦN IV – KẾT LUẬN

1. Kết luận

Nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của các cấp chính quyền từ Chính phủ đến cấp địa phương nhằm xây dựng nền hành chính lành mạnh, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho cộng đồng xã hội được hưởng lợi những dịch vụ tốt nhất. Ở cấp độ địa phương, việc nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC được xem như một động lực và đòn bẩy mạnh mẽ để thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và góp phần nâng cao NLCT cũng như uy tín, vị thế và thương hiệu của một địa phương. Chính vì vậy, chủ đề DVHCC đã thực sự thu hút sự quan tâm nghiên cứu của nhiều học giả, các nhà khoa học ở trong và ngoài nước. Nếu như ở nước ngoài, các nghiên cứu về chất lượng cung ứng DVHCC là khá đa dạng thì ở Việt Nam chủ đề này vẫn còn nhiều khoảng trống để nghiên cứu, đặc biệt là khi nghiên cứu về nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC được thực hiện tại một địa phương là những khoảng trống về lý luận và thực tiễn cần được làm sáng tỏ.

Dựa trên phương pháp và cách tiếp cận nghiên cứu, đề tài đã tập trung phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng cung ứng DVHCC thông qua các chỉ số như: PAPI, PAR INDEX, SIPAS, PCI và 5 tiêu chí phản ánh chất lượng cung ứng DVHCC được tổng hợp, phân tích từ kết quả khảo sát, điều tra DN và người dân – phía cầu sử dụng DVHCC của tỉnh Quảng Bình.

Theo kết quả nghiên cứu, các chính sách cải cách TTHC ở tỉnh Quảng Bình trong những năm gần đây đã tạo ra những thay đổi đáng kể theo hướng tích cực về chất lượng cung ứng DVHCC.

Trên cơ sở phân tích số liệu điều tra DN và người dân, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy chất lượng cung ứng DVHCC ở tỉnh Quảng Bình đã được cải thiện đáng kể. DN và người dân ở trên địa bàn tỉnh Quảng Bình đã được tiếp cận các loại TTHC qua nhiều kênh thông tin, đồng thời các TTHC đã được đơn giản hóa và tinh gọn hơn. Quy trình giải quyết các TTHC đã được công khai rõ ràng hơn so với những năm trước đây. Phần lớn DN và người dân đánh giá khá tích cực về thái độ phục vụ của cán bộ tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ tại các bộ phận văn phòng một cửa các cấp.

Đã có sự cải thiện về điểm số của nội dung thành phần và chỉ tiêu thành phần đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC thuộc các Bộ chỉ số PCI, SIPAS, PAPI và PAR INDEX. Tuy nhiên việc cải thiện các nội dung/chỉ tiêu này vẫn chưa đáp ứng được mức độ phát triển KT - XH của địa phương, do đó nhiều nội dung/chỉ tiêu có sự giảm hạng trên bảng xếp hạng toàn quốc nói chung và khi so sánh với khu vực Bắc Trung Bộ nói riêng. Kết quả phân tích các chỉ số chính thức như PCI, SIPAS, PAPI và PAR INDEX cũng như đánh giá từ phía DN và người dân cho thấy DVHCC ở tỉnh Quảng Bình đang bộc lộ nhiều điểm hạn chế. Tình trạng những nhiễu, phát sinh các

khoản CPKCT từ phía các DN vẫn còn phổ biến, với tỷ lệ DN khẳng định ở mức trung vị của cả nước. Mức độ đáp ứng các kiến nghị của DN và người dân không có sự cải thiện qua các năm. Mức độ hiện đại hóa nền hành chính được đánh giá thấp hơn so với các địa phương trong khu vực Bắc Trung Bộ.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy hệ thống thông tin DVHCC ở tỉnh Quảng Bình vẫn còn nhiều bất cập, đặc biệt là tại các bộ phận hành chính cấp huyện và cấp xã chưa có nhiều cải cách để DN và người dân dễ dàng tiếp cận. Hệ thống thông tin DVHCC ở các địa phương vùng nông thôn, miền núi thường rất nghèo nàn; DN và người dân rất bị động và gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận thông tin về TTHC và thông tin phản hồi kết quả giải quyết TTHC. Điều này xuất phát từ nguyên nhân chủ yếu là hệ thống thông tin DVHCC được cung cấp cho DN và người dân thông qua các kênh truyền thống như bảng niêm yết bộ TTHC hoặc sử dụng kênh tương tác giữa cán bộ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa. Trong khi đó, việc ứng dụng CNTT còn rất hạn chế, dẫn đến việc cung cấp thông tin về TTHC cũng như thông tin phản hồi kết quả giải quyết thủ tục, hồ sơ cho DN và người dân phụ thuộc rất lớn vào vai trò của CBCC tại các trung tâm và bộ phận một cửa. Có nhiều ý kiến đánh giá tiêu cực đối với vấn đề trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ và phản ứng của các trung tâm HCC đối với việc trễ hẹn này.

Để nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC, tỉnh Quảng Bình cần thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp. Điều cấp thiết hiện nay đối với tỉnh Quảng Bình là cần đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong cung ứng DVHCC nhằm giúp tiết kiệm chi phí hành chính, nâng cao hiệu lực hiệu quả hoạt động của các trung tâm/bộ phận một cửa liên thông, đặc biệt là mang lại nhiều tiện ích cho DN và người dân trong quá trình sử dụng DVHCC; tiếp tục hoàn thiện các chính sách đối với đội ngũ CBCC hành chính và hoàn thiện các TTHC theo hướng đơn giản hóa, tinh gọn để DN và người dân hưởng thụ được những dịch vụ tốt nhất.

2. Hạn chế của luận án và hướng nghiên cứu tiếp theo

Thứ nhất, nghiên cứu chỉ tập trung trên một địa phương là tỉnh Quảng Bình mà chưa mở rộng ra các tỉnh, thành phố khác có điều kiện tương tự. Như vậy, các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng địa bàn nghiên cứu khác nhằm tăng tính tổng quát của mô hình.

Thứ hai, mục tiêu cơ bản của nghiên cứu này là xác định mức độ ảnh hưởng và tầm quan trọng của các nhân tố chất lượng cung ứng DVHCC đến sự hài lòng của DN và người dân khi thực hiện các DVHCC của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Do vậy, chưa so sánh được đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC giữa các cấp.

Thứ ba, việc sử dụng thang đo Likert 5 mức độ theo đánh giá chủ quan của DN về chất lượng cung ứng dịch vụ nên không tránh khỏi những hạn chế không mong muốn của thang đo Likert này. Vì vậy, các nghiên cứu tiếp theo có thể sử dụng thang đo khác khác để kiểm tra lại kết quả của nghiên cứu này.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CÔNG BỐ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI CỦA LUẬN ÁN

1. Trần Văn Hòa và Trần Long (2018), Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công ở tỉnh Quảng Bình, *Tạp chí Thông tin Khoa học và Công nghệ Quảng Bình*, Số 6/2018, Tr. 65-73. ISSN 0866-7543.
2. Trần Văn Hòa, Phạm Xuân Hùng và Trần Long (2018), “Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công – Nghiên cứu so sánh tỉnh Quảng Bình với một số địa phương khu vực Bắc Miền Trung”, *Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc tế: Cách mạng công nghiệp 4.0: Cơ hội và thách thức đối với phát triển kinh tế Việt Nam, Tập 1, tháng 8/2018, Tr. 11-22. Nhà xuất bản Hà Nội.*
3. Trần Long (2021), “Nghiên cứu đánh giá của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công ở tỉnh Quảng Bình”, *Tạp chí Khoa học Quản lý & Kinh tế*, Số 19 – tháng 9/2021.
4. Trần Long và Trần Văn Hòa (2021), Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ hành chính công đến sự hài lòng của người dân tại Quảng Bình – Tiếp cận từ mô hình cấu trúc tuyến tính (PLS-SEM), *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển. Tập 131, Số 5A, 2022, Tr. 5-22.*

HUE UNIVERSITY
UNIVERSITY OF ECONOMICS

TRAN LONG

**IMPROVEMENT OF PUBLIC
ADMINISTRATIVE SERVICE DELIVERY
QUALITY OF QUANG BINH PROVINCE**

**ABSTRACT OF DOCTORAL THESIS
IN BUSINESS ADMINISTRATION**

HUE, 2022

The research was completed at
UNIVERSITY OF ECONOMICS, HUE UNIVERSITY

SUPERVISOR: ASSOC.PROF. TRAN VAN HOA, PHD

Reviewer 1:

Reviewer 2:

The thesis will be defended at Hue University's defense meeting on
the day of in 2022.

HUE, 2022

PART I. INTRODUCTION

1. The urgency of the research

Public administrative service (PAS) delivery quality improvement has always been a research issue that local authorities are concerned about in dealing increasing requirements of businesses and citizens because the quality of PAS delivery is a decisive factor to local competitiveness and to satisfy the needs of businesses, citizens. In the past two decades, there have been many studies on PAS in other countries around the world and in Vietnam. However, most studies focus on national level while only a few do research of local government level. In fact, between the government and local authorities as well as between municipalities, there are quite large differences in service delivery and criteria for evaluating the service delivery quality. Without adequate attention to the improvement of state management agencies' PAS delivery quality, the overall quality of public service delivery will reduce, negatively affecting citizens' lives and the overall development of the whole society.

Being a province in the North Central region, the authorities at all levels in Quang Binh province have recently made many efforts in reforming PAS. However, the outcome still does not meet the socio-economic development requirements. PCI and PAPI indicators are still low, the public services delivery in the province remains limited, such as: administrative procedures are still cumbersome; businesses still meet difficulties in using PAS; Morale, attitude, and responsibility towards the serving job of some public officers are not up to expectations. These are obstacles to the local development in the time to come, when Quang Binh is focusing on attracting investment, especially in the fields of commerce, tourism and energy. Therefore, Quang Binh provincial government needs to make strong improvements in the delivery of PAS to meet the increasing demands of businesses, citizens and investors. From the above theoretical and practical issues, it is necessary to study the quality of PAS delivery in general and particularly factors affecting the quality of PAS delivery in Quang Binh province.

2. Research objectives

2.1. General objectives

The general objectives of the thesis are to assess the quality of PAS in Quang Binh province, thereby to propose solutions to improve the quality of PAS to meet the increasing needs of businesses and citizens, creating motivation for local socio-economic development.

2.2. Specific objectives

Objective 1: To systematize theoretical and practical issues about the quality of PAS, the quality factors of PAS and its impacts on the satisfaction of businesses and citizens.

Objective 2: To determine the impacts and importance of quality factors of PAS by all levels of government to the satisfaction of businesses and citizens in Quang Binh province.

Objective 3: To identify the strengths, limitations and causes relating to PAS of local authorities at all levels in Quang Binh province.

Objective 4: To propose appropriate solutions to improve the quality of PAS for businesses and citizens in Quang Binh province.

3. Research subjects and scopes

3.1. Research subjects

The research subjects of the thesis are the PAS quality factors and the satisfaction of businesses and citizens towards the quality of PAS.

3.2. Research scopes

Based on the research objectives and research subjects, the thesis focuses on basic PAS provided by local authorities at all levels in Quang Binh province, with an emphasis on analyzing the PAS quality provided by provincial and district public administration agencies for businesses.

3.3. Spatial and temporal scopes

- Spatial scope: Quang Binh province.
- Temporal scope: The secondary and primary data are collected and investigated in the years from 2017 to 2019. Solutions to improve the quality of PAS are proposed for the period up to 2030.

4. Contributions of the thesis

4.1. Scientific contributions: The thesis supplements considerably the theory related to PAS quality factors improvement in Vietnam, namely:

+ The thesis synthesizes, supplements, and clarifies research concepts, theoretical framework on PAS quality and factors affecting the satisfaction of businesses and citizens towards PAS.

+ Based on the results of previous researches, the thesis builds and develops the PAS quality scale; proposes a model to analyze and evaluate PAS quality provided by state administrative agencies in the study area; at the same time, combines reports on data using the official sets of indicators conducted by state organizations and independent and non-governmental organizations to compare with the results of this investigation and surveys.

4.2. In terms of research methods: A lot of previous studies used exploratory factor analysis (EFA) and linear regression to analyze the causal relationship between PAS quality factors and the satisfaction of businesses and citizens. The drawback of the above methods is to ignore the error of the measurement model which therefore affect the reliability of the research results. This research uses the partial least square structural

equation modeling (PLS-SEM) – a behavioral research model to analyze the relationship between the PAS quality factors and the satisfaction of businesses and citizens. This research model has been used quite a lot in consumer behavior research in recent years thanks to its predominance in a combination of factor analysis and linear regression. Also, the use of PLS-SEM allows the researcher to simultaneously know the measurement errors of both independent and dependent variables, evaluate the structural model and test the hypotheses of the research model.

4.3. Practical contributions

- From assessing the current PAS provided by state administrative agencies of Quang Binh province to businesses and citizens, detecting weaknesses and causes of limitations, forecasting social demand for PAS to propose groups of solutions to improve the quality of PAS delivery of the research areas.

- The thesis provides scientific basis for the formulation of guidelines, policies and mechanisms for PAS management of the People's Councils and People's Committees of Quang Binh province and proposes solutions to local government levels in order to constantly improve the PAS delivery, to meet the needs of socio-economic development in the coming time.

- The thesis research results can also be good references for local authorities in other provinces and cities in the country with similar conditions to improve the effectiveness and efficiency of administrative management and PAS for businesses and citizens in a productivity, quality, and efficiency-oriented manner.

5. Structure of the thesis

The main content of the thesis is structured as follows:

Part I. Introduction

Part II. Literature review

Part III. Research contents and results

Chapter 1: PAS quality theories

Chapter 2: Research site geographical characteristics and research methods

Chapter 3: Research results on Quang Binh province's PAS quality.

Chapter 4: Solutions to improve Quang Binh province's PAS quality.

Part IV. Conclusions.

PART II. LITERATURE REVIEW

1. Overview of foreign studies

To measure PAS quality, many studies have used the SERVQUAL model proposed by Parasuraman, Valarie A Zeithaml (1985). Research by Donnelly, Mike, Mik Wisniewski (1995) has clearly analyzed the use of SERVQUAL approach to measure PAS quality by local authorities, which states that this model can also be used to study 5 types of gaps in the PAS process to meet customer expectations. Cronin &

Taylor (1992) proposed a SERVPERF model with 5 basic aspects like the SERVQUAL model; at the same time determines the quality evaluated from the customers' perception, not necessarily implying the expected value of service.

Many authors used the SERVQUAL model (with adjustments) to measure the PAS quality (some of which only measure the SERVPERF perceived assessment) for different local contexts.

2. Overview of domestic studies

Vo Nguyen Khanh (2011) conducted a measurement of satisfaction towards PAS provided by the People's Committee of District 1, Ho Chi Minh City and concluded that the surveyed citizens' satisfaction towards PAS was influenced by 4 key factors: (1) procedures, (2) service capacity, (3) reliability, (4) facilities. The survey results show that these 4 factors are positively related with the satisfaction of the citizens.

Research by Cao Duy Hoang and Le Nguyen Hau (2011) on PAS quality by Dalat City PPC showed that there were 4 factors affecting the service quality, namely (1) ease of access to services; (2) public officers quality (3) service procedure and (4) facilities. The quality of the public officers was determined by 2 main factors: public officers' professional ability and serving attitude.

Le Bao Lam and Tran Ngoc Tam (2012) studied the satisfaction of businesses with the service quality of the Ho Chi Minh City Tax Department based on the SERVQUAL scale. The research results showed that the factors affecting the satisfaction of businesses with service quality included: (1) the empathy of public officers; (2) the responsiveness of public officers; (3) reliability; (4) support and propaganda capacity; and (5) information provision capacity.

Research by Nguyen Quoc Nghi (2013) in Can Tho City identified 3 factors affecting citizens' satisfaction towards the one-stop shop mechanism, including: (1) Service procedure and capacity, (2) speed and feedback, (3) tangible means. In particular, the speed factor and feedback have the strongest impact on citizens' satisfaction towards the one-stop shop mechanism.

Survey by Pham Duc Chinh and Nguyen Xuan An (2015) in Long Xuyen City, An Giang Province, using regression analysis showed that PAS quality was affected by 4 factors: (1) Civil servant quality, (2) Service delivery procedure, (3) Feedback processing procedure, (4) Infrastructure, of which, civil servant quality has the strongest impact on citizens' satisfaction.

Ho Le Tan Thanh and Le Kim Long (2015) conducted a survey at the People's Committee of Dien Khanh District, Khanh Hoa Province, and proved that "Paperwork, working time" and "Fees" are the most important factors to citizens' satisfaction.

Pham Thi Hue and Le Dinh Hai (2018) surveyed at Cam My District, Dong Nai Province, identified 4 groups of factors that significantly affect citizens' satisfaction towards PAS, including: (1) Serving capacity of public officers; (2) Service procedures and paperwork; (3) Public officers' attitude and serving level; (4) Infrastructure.

Research by Nguyen Hong Ha (2019) surveyed at Tra Vinh province, using the multivariate regression method, found that there were a number of factors affecting citizens' satisfaction towards PAS, including: paperwork, service fees, public officers' attitudes, public officers' empathy, competence and reliability.

The literature review of domestic studies shows that compared to other types of services, studies on PAS quality and factors affecting the quality of PAS delivery are relatively limited and depend a lot on the research context because this is a specific type of service and is affected quite a lot by states' institutions and policies.

3. Gaps in previous studies and research orientation of the thesis

Previous studies have some limitations such as: (1) The research approach focuses on a group of target group which are citizens – service users. Most studies use quantitative methods through surveying citizens with questionnaires, using exploratory factor analysis and regression analysis, so analysis result is biased due to limited sample size and scale (2) The studies only provided general assessments of service delivery quality based on survey data of businesses and citizens without considering these assessments in relation to the official assessment indexes by state organizations and independent and non-governmental organizations which led to the limitation that the public administration service delivery has not been fully reflected from the point of view of agencies and service providers.

Besides advantages, the indexes (PCI, PAPI, PAR-Index, SIPAS, etc.), in practice, have many limitations that need to be overcome. In addition, heavily achievements focused manner of public service agencies is still common, so the survey results may be subjective from the point of view of managers and not a true assessment of the public administration service delivery from the citizens and organizations in society. Therefore, the survey results may not reflect the actual public administration service delivery from service users.

To address the above gaps, the thesis research chooses a mixed research approach that combines qualitative (in-depth interviews with experts, businesses, and citizens) and quantitative (investigations, surveys, etc.) to provide deeper information about the assessment of businesses and citizens towards the public administration service delivery in Quang Binh. In addition, the author also uses data from studies by government management agencies (PCI, PAPI, PAR-Index, SIPAS) to compare with survey results. Finally, partial linear structure model analysis (PLS-SEM) will be used to overcome the limitations of traditional methods (factor analysis, correlation regression).

PART III. RESEARCH CONTENTS AND RESULTS
CHAPTER 1: THEORETICAL BASIS RELATED TO PUBLIC
ADMINISTRATION SERVICE DELIVERY QUALITY

1.1. Concepts

1.1.1. Public administrative services

The concept of public administration service in the thesis is non-profit services, serving government management activities, obliging, and encouraging businesses and citizens to use to ensure social order and safety. Products of these services are issued to organizations and individuals by competent state administrative agencies (or authorized organizations) in the form of legally valid papers (or digitized information) in the fields under their management.

1.1.2. Public administrative services delivery quality

Through a literature review on public service quality in general and particularly public administration service quality, many domestic and foreign studies use both terms "service quality" and "service delivery quality". The assessment of the PAS delivery includes the evaluation of the entire process of organizing the PAS delivery, allowing researchers to adjust the measurement criteria flexibly to reflect the following factors: Objectives, inputs, processes, outputs suitable for each area, specific research context. This is also the term used by the Ministry of Home Affairs in the goal of implementing the SIPAS Index. The thesis with a process-based approach also performs an assessment of "PAS delivery" in order to measure factors suitable with the research context in Quang Binh province.

According to the study author, the PAS delivery is the entire characteristics of PAS and the process of organizing the delivery of that public administration service to meet the requirements of businesses and citizens; reflected in the gap between the expectations of businesses and citizens and their perception when using public administration service.

1.2. Research models and hypotheses

On the basis of an overview of domestic and foreign studies, theoretical bases, official assessment indexes and discussion with experts, the author built a model of the service delivery quality factors affecting the satisfaction of businesses and citizens towards public administration service delivery in Quang Binh with the following 5 basic factors:

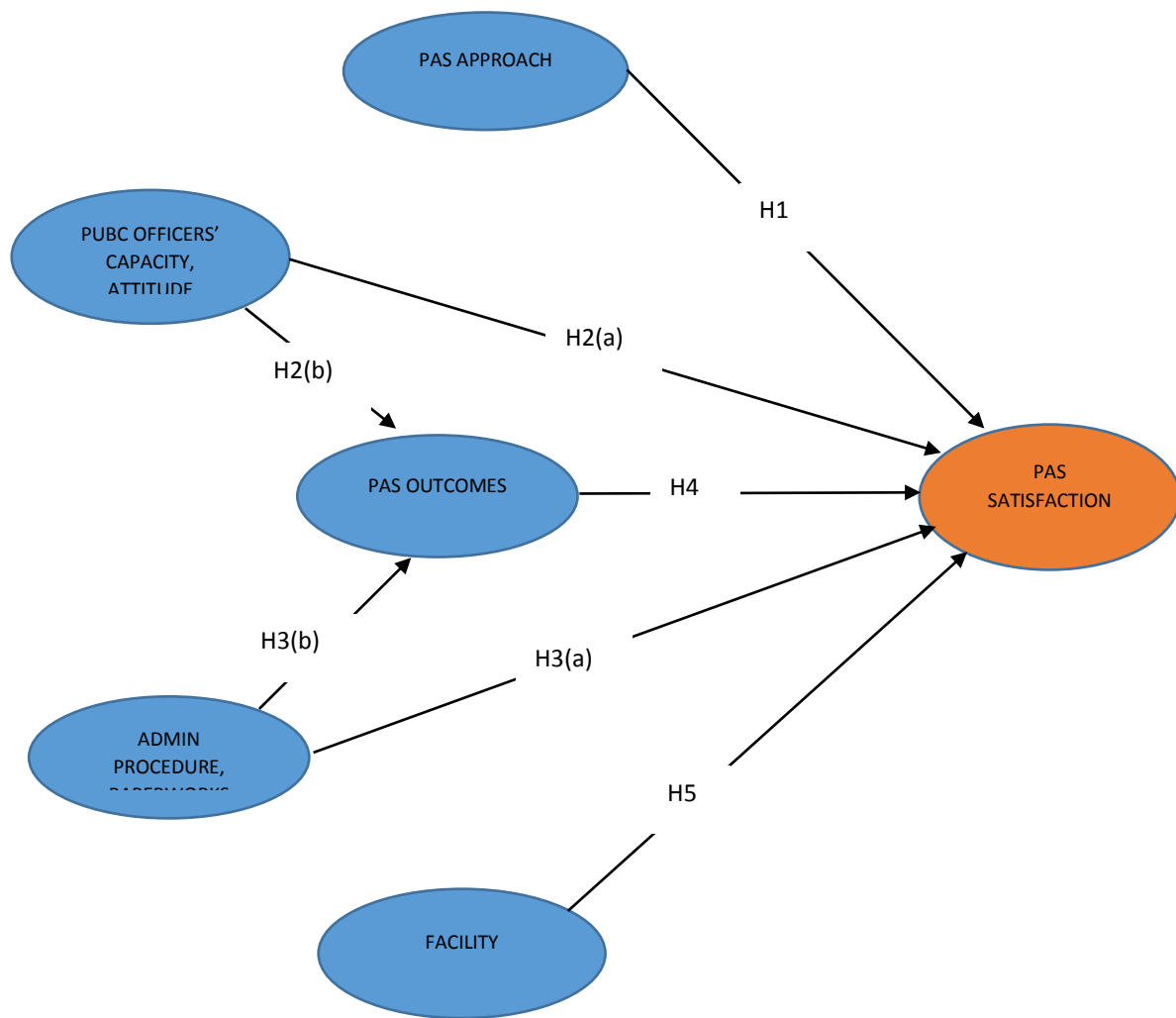


Figure 1.1. Proposed research model

Hypothesis H1: *The easy accessibility of PAS positively affects the satisfaction of businesses and citizens.*

Hypothesis H2(a): *The capacity and attitude of public officers positively affect the satisfaction of businesses and citizens.*

Hypothesis H2(b): *The capacity and attitude of public officers positively affect the results of PAS delivery.*

Hypothesis H3(a): *The PAS delivery process positively affects the satisfaction of businesses and citizens.*

Hypothesis H3b: *The PAS delivery process positively affects PAS delivery results.*

Hypothesis H4: *PAS results positively affect the satisfaction of businesses and citizens.*

Hypothesis H5: *Infrastructure of administrative agencies positively affects the satisfaction of businesses and citizens.*

CHAPTER 2. GEOGRAPHICAL CHARACTERISTICS AND RESEARCH METHODS

2.1. Overview of the research area

In 2019, the average population of the province was 896,601, of which men accounted for 50.18%. The population is unevenly distributed among regions, while the land plains are few, the population is concentrated. The highest concentrated population density is in Dong Hoi city with 859 citizens/km² and the most disperse is Minh Hoa district with 37 citizens/ km²

Regarding postage: 124/151 communes have postal service points with attendants. In the province, there are 11 businesses participating in the provision of postal services with 176 postal service points. The receipt of dossiers and the return of the results of administrative formalities settlement through the public postal service are implemented at 51 post offices under the provincial post office and the provincial public administration center, the district-level one-stop office center.

The province's electronic data center is initially built, upgraded, maintain stable operation, basically meets the requirements of operation, exploitation, and application of 10 information systems and shared databases of the province, and at the same time supports agencies and units to install and operate systems, specialized software. At the end of 2020, the construction of the Intelligent Operation Center (IOC) has been launched and is currently promoting a few pilot smart city services in the province.

The provincial data sharing and integration platform (Local Government Service Platform LGSP) is built into the core, initially connecting information systems and provincial databases in sending and receiving electronic documents, online public service, reporting information, data for direction, operation, administrative formalities, electronic gazette, etc. and has implemented connection and communication with the national data sharing and integration platform (NGSP); thereby connecting and sharing data with the National Document Interconnection Axis, the National Public Service Portal, the PayGov national payment support system, the national database on business registration, etc.

The shared software of the province is widely applied in state-owned entities, helping to promote the administrative system modernization, to improve the quality and efficiency of governance, operation and public service delivery to citizens and businesses.

The provincial public service portal has become public, offering 256 level 3 and 4 online public service, of which 47 level 3 and 4 online public service has been integrated into the national public service portal. The rate of level 3 and 4 online public service with online profiles reached 21.7%; the proportion of administrative formality applications resolved at level 3 and 4 online reached 45.4%.

However, the IT infrastructure of provincial sectors is still not synchronous, is not much efficiently exploited and used. Computer equipment infrastructure, network connection at some agencies and offices are still lacking in quantity and weak in configuration and quality. The provincial electronic data center is still substandard; processing and storage capacity is not adequate to meet the requirements for the development of digital government and smart cities in the coming time. IT application in many administrative units is at the beginning stage, shown at the surface, without depth. The percentage of administrative formalities that provides level 3, 4 online public service is still low. Specialized databases have not been invested and provided with data, causing many difficulties for the development of shared databases and open databases of the province. There are only only a few of IT specialists and cyberinformation security experts with limited capacity and experience, especially at the communal level.

2.3. Research approaches and methods

2.3.1. Research approaches

Mixed approach (combining qualitative research and quantitative research).

2.3.2. Literature review, scale development

Secondary documents will be synthesized from domestic and foreign studies from various sources to clarify concepts and theoretical bases, including: Data related to PAS taken from reputable journals; Annual reports of PAPI, PCI, SIPAS, PAR-INDEX; M-Score Citizen Feedback Mechanism initiative; List of administrative formalities implemented by departments, districts and communes; Secondary information from annual reports by General Statistics Office, Provincial People's Committee, Quang Binh Provincial Statistics Office.

2.3.3. Qualitative research

Experts interview is to collect opinions on the criteria for evaluating the quality of public administration service and PAS delivery quality factors; used to adjust and limit the research scope; adjusting and supplementing observational variables and calibrating the proposed research model.

2.3.4. Quantitative research

A questionnaire is designed to collect information on the assessment of citizens and businesses for the quality of public administration service delivery in Quang Binh on the basis of a 5-level Likert scale, designed to ensure an answer time within 10-15 minutes.

Subjects of investigation: representatives of businesses, citizens (users of public administration service) in the research areas.

Sample size and sample selection: According to Gerbing and Anderson (1988), in practical research applications, sample sizes of typically 150 or larger are necessary to obtain estimates of parameters with small standard errors. As such, the sample size of 333 is large enough to run the model. The *convenient sample selection* method is applied due to the ease of access to the target groups answering the questionnaire at the survey points; collected at different times of the day to increase the representativeness of the sample.

The data analysis is carried out in 2 stages: Stage 1 performs the synthesis of survey data and cleans the data by removing inappropriate samples due to the respondents' failure to adequately respond and not reliable response; In stage 2, the correlation between variables is evaluated and measured using the following methods: Statistical descriptive analysis; PLS-SEM model; Importance-performance map analysis (IPMA).

CHAPTER 3. RESEARCH RESULTS

3.1. Results of assessing the quality of public administration service in Quang Binh province from official indexes

According to PAPI, two component contents including commune/ward-level administrative formalities and Authentication/Certification tend to decrease compared to previous years. Although the e-Governance score is among the best in the country, the assessment of component contents shows that the responsiveness of online public service in the province is not high, the interaction between the government with businesses and citizens on the internet space is not strong. This is also reflected in the results of SIPAS and PCI indexes, specifically: According to SIPAS, businesses and citizens still quite highly appreciate the suitability (92.83%) regarding the interaction method at the One-Stop Department while the online form via the internet still has many shortcomings and is not suitable (the suitability level is only 78%); According to PCI, the application of IT in business registration is not good. The proportion of businesses completing business registration procedures through the new methods (online, public administrative center, post office) is only 47% (although it has increased by 32 places compared to 2018, ranked 23 out of 63 provinces and cities) and the application of IT is highly evaluated by only 39% of surveyed businesses; Especially, while the rate of businesses accessing the provincial Website reached a good rate of 89% (ranked 2/6 provinces in the North Central region), the score on the openness and quality of the province's website only reached 34.5 points, the lowest among the north central provinces.

According to SIPAS, about 83.43% of respondents were generally satisfied with the service of administrative agencies in Quang Binh province. Businesses and citizens know about the regulations on administrative formalities mainly through public officers

where the applications are submitted (71.09%); up to 69% of respondents said that they have to go from 2-3 times to get the job done, even approximately 3.7% of citizens have to go 4 times; notification of late appointments only accounts for 50% of late applications processing and less than half of these applications (46.15%) have letters of apology for delays. This limitation is also reflected in the results of PCI's Time Cost Index, in which 59% of businesses said that businesses do not have to travel many times to complete procedures, ranked 45/63 provinces (ranked 4th out of 6 provinces in the North Central region) which is a problem that government offices need to reconsider to create favorable conditions for businesses using administrative service in the coming time.

The scores of the PCI index also reflect the efforts of Quang Binh province in administrative formalities reform, such as ranked 09/63 nationwide regarding cost of entering the market (especially 0% of businesses have to wait more than three months to complete all procedures to officially operate; The professional expertise and service attitude of the public officers are quite good, the listing of the administrative formalities is publicized, agreed by 89% of the surveyed businesses); Among the 6 provinces in the North Central region, Quang Binh is the municipality with the highest rate of businesses agreeing that implementation time of the administrative formalities is shortened (at the rate of 77%); Informal costs in 2019 increased by 31 places compared to 2018, ranking 32/63 nationwide. However, despite the improvement, some indicators are still only at the median level compared to the whole country and quite low compared to the North Central provinces, which need to be further improved such as Transparency and access to information; Time costs; The situation of interference and arising un-official expenses payments from businesses has improved a lot but is still common, etc. Regarding the results of internal self-assessment and governmental actor evaluation in the PAR-INDEX, Quang Binh also needs improvements in the following areas: administration reform direction and administration; Organizational reform of the bureaucracy; administrative modernization.

3.2. Quality of public administration service delivery in Quang Binh through citizens and businesses survey results

3.2.1. Sample characteristics

Out of a total of 333 citizens and business representatives, nearly 39% are representatives of businesses and businesspeople, the rest are public officers (20%) and citizens. Thus, this industry structure help investigators collect a lot of multidimensional information including representatives of both citizens and local business representatives. In terms of cultural qualifications, the survey results showed that most of the interviewees had education from high school to college and university, accounting for more than 80%. This also makes sense when the interviewees are mostly between 25

and 45 years old. Thus, if citizens have a high level of education, they have a lot of understanding of the provisions of the law, understand well the declaration forms and are more convenient for the exchange of information between the receiving staff and businesses, making the implementation of public administration service easier because there is empathy and mutual understanding between officials and businesses, citizens.

3.2.2. Statistical description of research variables

3.2.2.1. Publicity and transparency in service access

Statistical results show that nearly 80% of interviewees expressed the viewpoints that agreed and strongly agreed with 2 the statements related to access to public administration service, including: "*Administrative service paperwork and procedures are transparently publicized*"; and "*IT application for accessing, learning administrative formalities*".

Regarding the statement "*Information about public administration service is easily accessible*", the number of respondents who disagreed and completely disagreed accounted for nearly 10%. The Internet or web portal is still a relatively limited tool for the people in rural and mountainous areas, where the level of people's knowledge is still low. This result is also quite the same to the SIPAS index result in Quang Binh province in 2019 when citizens said that the information channel to know the regulations on administrative procedures is from public officers where applications are submitted (71%) while very few via the internet (7.17%). This is a major barrier for Quang Binh province in the process of building e-government and implementing policies to promote IT application in PAS delivering.

3.2.2.2. Facilities

In general, the percentage of citizens and businesses who answered “agreed” and “completely agreed” with statements related to facilities was quite high with an average score greater than 3.7. Facility conditions for PAS delivery at the provincial level are evaluated much better by citizens and businesses than the other 2 levels.

3.2.2.3. Administrative procedures and supervision mechanisms

Most citizens and businesses have quite positive reviews of administrative formalities, with the proportion of respondents agreeing and very much agreeing with statements related to administrative formalities from 60% – 70%; which shows that Quang Binh province has made many efforts in implementing reform policy, simplifying the administrative formalities, helping to improve the satisfaction of citizens and businesses using the service.

However, the biggest limitation of the one-stop office model is that citizens and businesses are completely unable to monitor and supervise the process of settling documents at the offices and departments under the Provincial People's Committee and

specialized departments under the People's Committee of districts and cities. The results of in-depth interviews reveal the reason that citizens and businesses have not highly appreciated the monitoring mechanism in the process of administrative formalities settlement in Quang Binh province is because a majority of administrative formalities in Quang Binh province is only at levels 1 and 2, while there are few administrative formalities implemented at levels 3 and 4.

3.2.2.4. Public officers deal with administrative formalities for citizens and businesses

Citizens and businesses have positive evaluations about public officers regarding the following aspects, namely: professional expertise; polite and friendly attitude to citizens and businesses when receiving and returning documents; easy to understand and clear instruction of administrative formalities; polite and neat outfits. The proportion of citizens and businesses has positive evaluations regarding these criteria reached from 55% to 68%. There are still a couple of negative evaluations from citizens and businesses towards public officers directly involved in dealing with administrative formalities. Some public officers still unsatisfactorily solve the problems of citizens and businesses and get private works done during working hours.

The negative behaviors and interference for enterprises and citizens using public administrative service still exists in some administrative public officers, especially public officers in provincial specialized departments and offices. SIPAS's survey data in Quang Binh in 2019 also reflected this situation, stating that about 2.39% of respondents revealed that there is a phenomenon of troublesome and harassing public officers and about 0.87% said that there is still a phenomenon of public officers suggesting to them pay money outside of fees/charges. The reason is the lack of a strict monitoring mechanism for these public officers. Therefore, it is necessary to develop a transparent mechanism to strengthen the role of stricter supervision and management for public officers handling administrative procedures.

3.2.2.5. Administrative paperwork settlement results

Most businesses and citizens highly appreciate the issues related to the time of paperwork settlement results return (average score of 3.83) and clear and satisfactory explanations in case of delays (average score of 4.14). This proved that the administrative paperwork processing of Quang Binh PAS centers is quite good.

However, in some cases, there are still late return of results, which has greatly affected the work of citizens and businesses. This also means that the administrative processing period are prolonged compared to the publicly posted time limit. The settlement of land procedures for citizens and businesses in Quang Binh province is still facing many problems.

3.2.2.6. Satisfaction towards the entire PAS implementation process

Nearly 75% of opinions agree and totally agree with the statement "*In general, I am satisfied with PAS quality*". The average score for the statement "I think PAS has met my demands" is 3.53. Thus, in general, businesses and citizens do acknowledge and have positive evaluations towards PAS delivery quality in Quang Binh province. This shows local efforts in recent years in adopting reform policies to improve the satisfaction of businesses and citizens towards PAS quality.

The citizens' evaluations are quite consistent with the survey data of the Vietnam Chamber of Commerce and Industry through the PCI index of Quang Binh province. 92% of respondents said that public officers in Quang Binh province provided clear and complete instructions and 74% said that public officers are enthusiastic and friendly.

3.3. Analysis of factors affecting the satisfaction towards the quality of public administration services in Quang Binh

3.3.1. Measurement model evaluation

3.3.1.1 Internal Consistency Reliability

Reliable scale.

3.3.1.2. Convergent Validity

Factor load coefficients of variables are all higher than 0.7 except for the variable TCDV3 due to low content value contribution (external factor load factor equal to 5.598), the values of the remaining variables all meet the convergence value standard. The results of testing the convergence of the scale are satisfactory.

3.3.1.3. Discriminant validity

All factors reach discriminant validity.

3.3.1.4. Multi-linear detection

The study model was not subject to multi-linear phenomena.

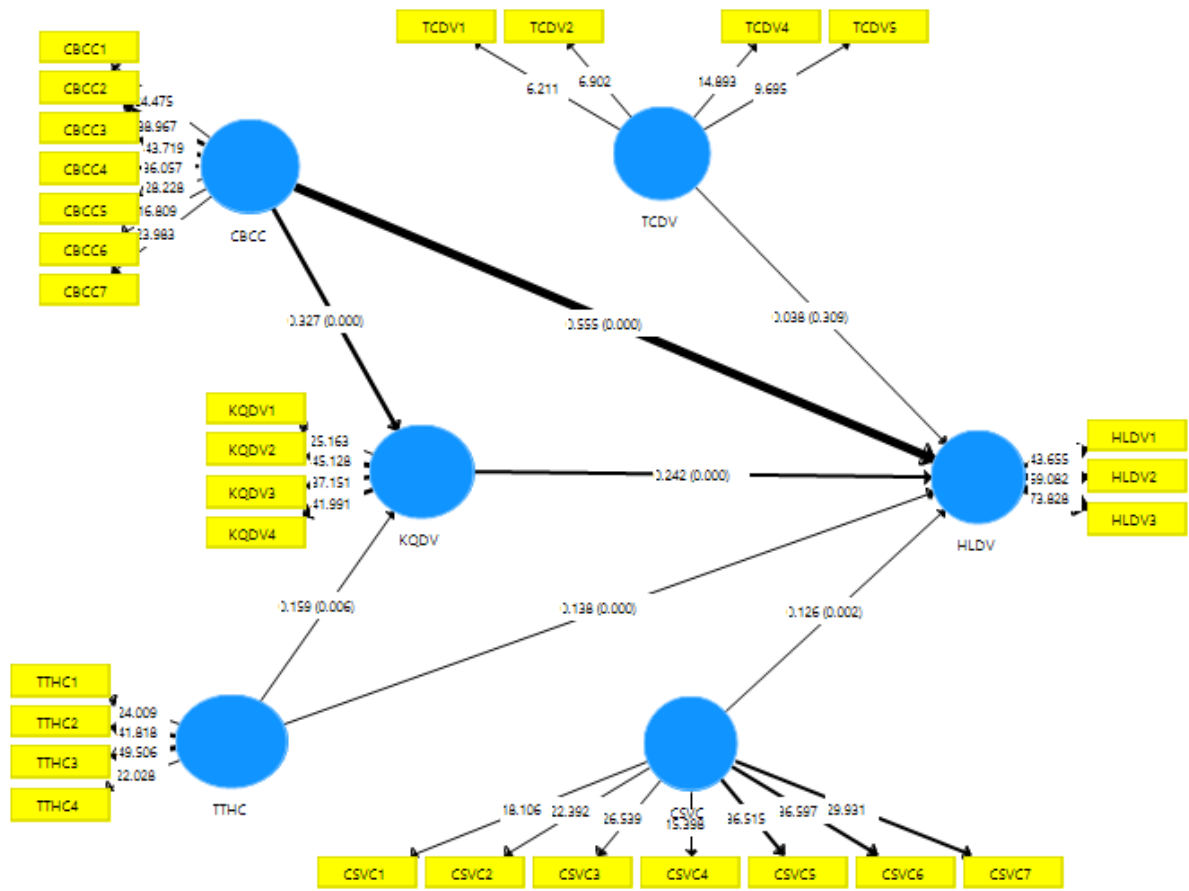


Figure 3.11: Resulting model taken from PLS Bootstrap output

Source: Results of processing survey data using SmartPLS 3.0 software

3.3.2. Structural model evaluation and hypothesis testing

3.3.2.1. Assess the suitability of the model:

The structured model is suitable for the dataset.

3.3.2.2. Measurement of the Coefficient R^2

The variables in the model explained 61.8% of the variability of businesses and citizens' satisfaction towards PAS. In addition, two factors of the capacity of public officers and the ease of the administrative paperwork influenced about 15.8% of the variability of the administrative paperwork resolution results. This means that the service delivery quality affects the administrative paperwork assessing outcome (middle variable) and then affects the satisfaction of businesses and citizens.

3.3.2.3. Testing research hypotheses:

All paths with (+) affect on the satisfaction of citizens and businesses.

Table 3.22: Summary of structural model results

| Hypotheses | Relationships | Coefficients | t-value | Conclusions |
|------------|---|--------------|---------|-----------------|
| H1 | ACCESSABILITY -> SATISFACTION | 0,038 | 1,018 | <i>Rejected</i> |
| H2a | PUBLIC OFFICERS -> SATISFACTION | 0,555 | 11,441 | Accepted |
| H2b | PUBLIC OFFICERS -> SERVICE OUTCOME | 0,327 | 6,140 | Accepted |
| H3a | ADMINISTRATIVE PROCEDURE -> SATISFACTION | 0,138 | 3,524 | Accepted |
| H3b | ADMINISTRATIVE PROCEDURE -> SERVICE OUTCOME | 0,159 | 2,775 | Accepted |
| H4 | SERVICE OUTCOME -> SATISFACTION | 0,242 | 5,868 | Accepted |
| H5 | FACILITY -> SATISFACTION | 0,126 | 3,025 | Accepted |

The results of the study showed that 6/7 accepted hypotheses with statistical significance levels between 1% and 5% including the hypotheses H2a, H2b, H3a, H3b, H4, H5. The accepted hypotheses are perfectly consistent with the provided predictions that the perception of PAS delivery quality is influenced by factors such as: capacity and attitude of public officers involved in providing PAS; administrative procedures and paperwork; facilities in which the human factor is of the greatest importance. The results of this study are quite consistent with those of many domestic and foreign studies on factors affecting PAS [5, 74, 75, 83].

However, there is no statistical evidence to support ***Hypothesis H1***: Access to services has no impact on businesses' satisfaction. This means that the level of access to paperwork information of businesses and citizens does not affect the perceived value of businesses and citizens. This may be because businesses and citizens can now easily collect information related to administrative paperwork. For example, before organizations and individuals come to contact state administrative agencies, they can already gather information related to the administrative documents, the procedure and time to return the results, etc.

3.3.3. Importance–Performance Map Analysis (IPMA)

The analysis results showed that the most important variable for the satisfaction towards PAS is "Public officers". The public officer factor is of particularly high importance for PAS satisfaction in Quang Binh province. This is consistent with the results of testing hypotheses in linear structural models, confirming that the human factor is of great importance in the PAS delivery process. In terms of implementation, public officers have served quite well compared to the requirements, so they have contributed to improving the service delivery quality for businesses and citizens. Research shows that, after arranging and organizing the operating model of provincial and district PAS centers, public officers working at PAS centers are selected and methodically trained, so the professionalism of these public officers is quite high. In addition, every year, the Provincial People's Committee organizes an assessment of administrative services quality by other districts and departments, so local leaders and departments pay great attention to the quality of public officers at PAS center to improve the image of the government.

Regarding the importance and performance of the observed variables to the satisfaction of citizens and businesses with the quality of PAS delivery in the study area: factors related to public officers are of high importance to the satisfaction of businesses and citizens such as: "public officers are punctual"; "public officers have a polite, friendly attitude when receiving and returning documents"; "public officers understand the requirements of businesses and citizens". These are elements of soft skills in the process of handling PAS-related operations. Regarding PAS results, variables such as accuracy in service results; on-time and complete, correct paper return have a high impact on the satisfaction of businesses and citizens. However, the level of implementation of these factors is still lower than expected. Therefore, it should be prioritized for improvement in the coming time.

3.4. Overall assessment of PAS quality in the province

3.4.1. Achievements

In general, the PAS delivery innovation process in Quang Binh province has achieved remarkable results. At the same time, there has been an improvement in the scores of component content and PAS quality assessment component indicators under the PCI, SIPAS, PAPI and PAR INDEX.

- About PAS approach: PAS delivery has gradually come into order, facilitating businesses and citizens in dealing with local public authorities. Businesses and citizens get to know about the provisions of administrative paperwork mainly through public officers where the application is filed, the rate of enterprises accessing the provincial website reached a fairly good rate. The survey results also showed that most interviewees agreed on clearly publicized administrative service processes and procedures.

- Regarding procedure, administrative paperwork, and monitoring mechanism: The direction of administrative paperwork reform has been focused on, promoted in the direction of simplification, and shortening time. Some PAS are assessed by businesses and citizens to be improved over the years such as business registration. PAS delivery monitoring and evaluation has begun with the participation of businesses and citizens, through many information channels. Corruptions, negativity, troublesome in solving work step by step are overcome.

- In terms of capacity and attitude of public officers: The team of public officers directly working at the one-stop shops are regularly trained in skills and professional expertise. The professional expertise and serving attitude of public officers are positively evaluated.

- In terms of facilities: The one-stop department connecting all levels is step by step invested in synchronous equipment, modern IT application. The provincial public administrative center came into operation and initially proved effective. Through the survey, facilities conditions for PAS delivery at the provincial level were evaluated much better than the other 2 levels by businesses and citizens.

- In terms of PAS processing results: The operation of service-centered public offices is becoming better and better with the number of applications resolved on time accounting for a high proportion over the years. The positive results of the PCI index also reflect the province's efforts, such as Market Entry Costs, Informal Costs to name a few.

According to SIPAS, about 83.43% of respondents were generally satisfied with the service of administrative agencies in Quang Binh province. The survey results also showed that the majority of enterprises and citizens (75%) had a positive view and evaluation of Quang Binh province PAS delivery quality, proving local efforts in recent years in adopting reform policies to improve the satisfaction of enterprises and citizens towards PAS delivery quality.

3.4.2. Problems, limitations, and causes

- Regarding PAS approach: The application of IT is still slow, not keeping up with the development trend of society. The responsiveness of online public service in the province is not high, the online form via the Internet still has many shortcomings and is not suitable. Openness and quality scores of the province are even lowest among the North Central provinces. Set requirements on improving website quality as well as transparency of administrative procedure information on the portal; at the same time must synchronously implement solutions to propagate and improve access rates to learn and perform online administrative applications.

- Regarding the process, administrative paperwork and monitoring mechanism: administrative paperwork has been reduced, but there are still many cumbersome procedures. Rankings of communal/ward-level administrative paperwork and attestation/certification tend to decline (PAPI); Some PAS have many inadequacies such

as granting land ownership certificate, attestation at district level. The initial operation of the administrative service center still faces some difficulties and obstacles; the number of public administrative paperwork performed in the form of online administrative services level 3 and 4 is still very low, etc.

- Regarding capacity and attitude of public officers: The qualifications and competencies of many public officers have not met the job requirements, especially the lack of many skills in applying modern technologies; in the performance of official duties, at some places there are still troublesomeness, harassment of businesses and citizens; the training and improvement of the quality of public officers in some agencies and units are sometimes not associated with job requirements. The morale, attitude, and responsibility for the service of some public officers are not high. The organization of the apparatus in some agencies and units is still cumbersome, regulations on the internal organizational structure of the departments increase while the payroll has not been added accordingly, so it is difficult to implement.

- In terms of facility: facilities and working conditions in some agencies, units and municipalities have not been adequate, affecting the quality of work settlement in some areas. Through the survey, the current status of facilities for PAS delivery activities (especially at the commune level) has not fully met the needs of enterprises and citizens.

- In terms of PAS settlement results: There remains backlog of dossiers, slow processing, the receipt and return of the results of administrative applications settlement at the one-stop department, one-stop-shop in some agencies, units and municipalities are not in accordance with regulations; some delays in applications processing (many in the field of land) or have to travel many times to solve, etc.

In general, the improvement of PAS delivery quality assessment component contents/indicators under the index sets has not yet met the level of local socio-economic development, many content/indicators have decreased in the national rankings and when compared to the North Central region in particular. In addition, the effectiveness of implementing administrative reforms in some agencies, units and municipalities is still low, etc. The outcome direction for PAS is unclear, form focused.

CHAPTER 4. SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATION SERVICE DELIVERY IN QUANG BINH

4.1. Finalize policy for public officers participating in PAS delivery

Guidance on regimes and policies for public officers.

Promote reforms, changes of the thinking and working practices of public officers.

Well implement recruitment, talent attraction policies.

Renew the training and retraining of public officers.

Adopt the model on the implementation of the temporary rotation policy for public officers involved in solving a number of administrative paperworks from commune to provincial level.

4.2. Complete the administrative procedures in the direction of simplification and ease of implementation

Minimize internal administrative procedures that are cumbersome and unnecessary.

Adopt the "4 on-site" model (receiving, appraising, approving, and returning results on-site) for administrative procedures that are common and have a large number of applications.

Increase the number of administrative procedures to receive and return documents to citizens and businesses through the public postal service; Continue to apply the quality management system according to ISO 9001: 2008 to deal with public administrative procedures.

4.3. Strengthening monitoring of PA procedures

Consider establishing a PAS Implementation Monitoring Board; Quickly, accurately, fairly and satisfactorily settle citizens' recommendations and reflections in order to create citizens' trust; People's Councils at all levels should promote the role of government oversight in the implementation of PAS delivery activities.

Use IT solutions to attribute the responsibility to each department, each specialist in charge.

Agree on the use of 2 forms of staff evaluation, including internal assessment (inside assessment) and external assessment (citizens'/businesses' assessment).

4.4. Promote IT adoption in PAS delivery

Promote IT applications for interconnection and connection of the online public service portal system from the provincial to the district level; move towards building electronic one-stop software.

Develop and publicize an e-government structure framework in Quang Binh province.

Pilot implementation of the *utility "Registration of administrative transaction timer"*.

Promote the implementation of administrative paperwork at levels 3 and 4 in the internet network environment.

Improve the quality of information posted online.

4.5. Increase investment in the infrastructure and equipment for PAS delivery activities

Have a long-term roadmap and strategy in investing in upgrading and renovating administrative departments/centers from commune to provincial level.

Deploying the electronic one-stop software systems and PAS portals, municipalities need an investment plan of purchasing synchronous equipment to operate the system smoothly.

Deliver good services of photocopying and scanning of documents, papers, documents and records for citizens and businesses at reasonable service prices.

Have specific measures to ensure that public officers wear uniforms and name tags during working hours as well as when meeting customers to ensure professionalism and create a good impression on service users, citizens.

4.6. Improve leadership, management and administration capacity of public service agencies and units

The direction and administration of the administrative reform and the PAS delivery must be carried out in-person by unit heads.

Promote the application of IT in management and administration; Have a solution to arrange a leaders' citizen reception schedule at one-stop shops.

Organize periodic dialogue conferences with citizens and businesses.

The monitoring, supervision, check-up, inspection of PAS delivery activities must be carried out regularly and can be repeated at the units that still have many limitations and weaknesses.

4.7. Improve the quality of providing information about public administrative service to citizens and businesses

Publicize the administrative formalities on the local official web portal and strongly communicate to citizens and businesses about the access address and usage.

Use IT solutions to support citizens.

Develop internal coordination mechanisms and assign clear responsibilities.

PART IV – CONCLUSIONS

Improving PAS delivery is one of the key tasks of all levels of government from the central Government to the local levels in order to build a healthy and transparent administration, creating favorable conditions for the society to benefit from the best services. At the local level, improving the PAS delivery is seen as a powerful driving force and leverage to promote economic growth and help improve competition capacity as well as the reputation, position, and brand of a municipality. Therefore, the topic of PAS has really attracted the research interest of many scholars and scientists at home and abroad. If in foreign countries, the research on PAS delivery quality is quite diverse, in Vietnam there are still much room for research, especially in the research of local PAS delivery quality improvement, theoretical and practical gaps need to be clarified.

Using the research methods and approaches, the research has focused on analyzing and evaluating the current service delivery quality through the indicators such

as PAPI, PAR INDEX, SIPAS, PCI and synthesizing and analyzing 5 criteria reflecting service delivery quality from the businesses and citizens survey results – Quang Binh province PAS users.

According to the research results, the administrative service reform policy of Quang Binh province in recent years have created significant positive changes to the service delivery quality.

Through businesses and citizens survey data analysis, the research results also show that the service delivery quality in Quang Binh province has improved significantly. Businesses and citizens in Quang Binh province have been able to access all types of public service paperworks through many information channels, and at the same time, paperworks have been simplified and streamlined. PAS procedure has been made more public than in previous years. Most businesses and citizens have positive evaluations towards the serving attitude of public officers receiving and returning documents at one-stop shop departments at all levels.

There has been an improvement in the scores of component content and component indicators of PAS delivery quality evaluation using PCI, SIPAS, PAPI and PAR INDEX. However, the improvement of these contents/indicators has not met the local socio-economic development level, as a result many contents/indicators have lost its positions in the national rankings in general and compared to the North Central region in particular. The analysis results of official indicators such as PCI, SIPAS, PAPI and PAR INDEX as well as assessments from businesses and citizens showed that PAS in Quang Binh province was showing many limitations. Corruption and unofficial payments from businesses is still common, with the proportion of businesses affirming at the median level of the whole country. The level of responsiveness to the recommendations of businesses and citizens has not improved over the years. The level of administrative modernization is poorly estimated compared to other municipalities in the North Central region.

The research results also show that the PAS information system in Quang Binh province still has many shortcomings, especially at district and communal administrative departments, there have not been many reforms for businesses and citizens to easily access. PAS information systems at rural and mountainous municipalities are often very poor; Businesses and citizens are very passive and face many difficulties in accessing information about administrative formalities and feedback on the results of administrative formalities settlement. The main reason of this is that the PAS information is provided to businesses and citizens through traditional channels such as the administrative paperwork listing board or interaction with the frontline officers who receive and return the results of processing documents at the one-stop shops. Meanwhile, the application of IT is still limited, leading to the delivery of information about administrative formalities as well as feedback on the applications processing

results for businesses and citizens depending greatly on the role of public officers in one-stop centers and departments. There are numerous negative feedbacks regarding delays in processing applications and the response of public administration service centers towards the delays.

To improve the service delivery quality, Quang Binh province needs to synchronously implement many solutions. It is critical for Quang Binh province to boost the application of IT in the delivery of PAS to save administrative costs, improve the operational effectiveness and efficiency of one-stop shops/centers, especially bringing many utilities to businesses and citizens using PAS; continue to improve policies for public officers and complete administrative formalities in the direction of simplification and leanness so that businesses and citizens can enjoy the best services.

2. Thesis' limitations and further research directions

Firstly, the study only focused on one municipality, which was Quang Binh province, no other provinces, and cities with similar conditions. Thus, further studies can expand to other research areas to increase the generality of the model.

Secondly, the basic objective of this study is to determine the impact and importance of quality factors in the public administration service delivery on the satisfaction of businesses and citizens when using public administration service by all levels of government in Quang Binh province. Therefore, it has not been possible to compare the service delivery quality between the governance levels.

Thirdly, the use of the 5-level Likert scale using businesses' subjective assessment of the service delivery quality cannot be free from the unwanted limitations of this Likert scale. Therefore, later studies may use other scales to double-check the results of this study.

LIST OF PUBLICATIONS OF RESEARCH RESULTS RELATED TO THE THESIS

1. Tran Van Hoa and Tran Long (2018), Solutions to improve the quality of public administrative services in Quang Binh province, *Quang Binh Journal of Scientific and Technological Information*, No. 6/2018, pp. 65-73. ISSN 0866-7543.
2. Tran Van Hoa, Pham Xuan Hung and Tran Long (2018), "Citizens' satisfaction towards the quality of public administrative services – Comparative study of Quang Binh province and some other municipalities in the Vietnam's North Central region", *Proceedings of the International Scientific Conference: Industrial Revolution 4.0: Opportunities and challenges for Vietnam's economic development, Vol. 1, August 2018, pp. 11-22. Hanoi Publishing House.*
3. Tran Long (2021), "Research on citizens' assessment towards the quality of public administrative services in Quang Binh province", *Journal of Management Science & Economics*, Vol. 19 – September 2021.
4. Tran Long and Tran Van Hoa (2021), Impacts of the quality of public administrative services on citizens' satisfaction in Quang Binh – Approach from Structural Equation Modeling (PLS-SEM), *Hue University Journal of Sciences: Economics and Development. Vol. 131, No. 5A, 2022. pp. 5-22.*