

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG

VŨ THẾ DUY*

Cung ứng dịch vụ công là nhiệm vụ quan trọng, liên quan mật thiết đến chất lượng cuộc sống của Nhân dân, sự ổn định và phát triển bền vững của đất nước. Ở Việt Nam, quản lý và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công được Đảng và Nhà nước đặc biệt quan tâm. Trải qua hơn 35 năm đổi mới, đến nay chúng ta đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng trên mọi lĩnh vực của đời sống xã hội. Bên cạnh kết quả đó, việc quản lý, cung ứng dịch vụ công hiện nay vẫn gặp nhiều thách thức, hạn chế, đòi hỏi Nhà nước cần có giải pháp khắc phục nhằm bảo đảm dịch vụ cung ứng đạt chất lượng hiệu quả cao hơn.

Từ khóa: Cung ứng dịch vụ công; thủ tục hành chính; dịch vụ công; quản lý nhà nước.

Public service provision is an important task and closely related to the quality of life of the people, stability and sustainable development of the country. The Communist Party of Viet Nam and the State have paid special attention to the management and improvement of the quality of the public service provision. The more-than-35 year renovation has resulted in important achievements in all areas in society. However, inadequacies and challenges still exist in the public services provision and management, which requires the State to develop solutions to ensure better quality and effectiveness of the public service provision.

Keywords: Public service provision; administrative procedures; public service; state management.

NGÀY NHẬN: 19/3/2022

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 20/4/2022

NGÀY DUYỆT: 16/5/2022

1. Khái quát về dịch vụ công

Dịch vụ công (DVC) được hiểu là những hoạt động phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của người dân, lợi ích chung của toàn xã hội, do Nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (Nhà nước trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm hiệu quả, ổn định và công bằng xã hội.

Ở Việt Nam, cung ứng DVC được xem là một trong những chức năng, nhiệm vụ cơ bản của Nhà nước nhằm xây dựng đất nước

ổn định, phồn vinh và hạnh phúc. Các DVC khá phong phú, đa dạng trên nhiều lĩnh vực khác nhau. Tiếp cận dưới góc độ tính chất phục vụ khác nhau, có thể chia thành 3 nhóm dịch vụ sau:

(1) *Dịch vụ hành chính công*: đây là dịch vụ do cơ quan quản lý nhà nước cung ứng, Nhà nước không ủy quyền cho các tổ chức bên ngoài thực hiện, các thủ tục hành chính

* TS, Học viện Hành chính Quốc gia

(TTHC), như: cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực hộ tịch, hộ khẩu..., bảo đảm các quyền cơ bản của công dân.

(2) *Dịch vụ sự nghiệp công*: dịch vụ này phần lớn do các tổ chức, cơ quan nhà nước đảm trách hoặc xã hội hóa một phần.

Hiện nay, dịch vụ này có xu hướng đẩy mạnh xã hội hóa, như: lĩnh vực giáo dục - đào tạo, y tế, văn hóa, nghiên cứu khoa học..., đáp ứng nhu cầu về học tập, chăm sóc sức khỏe, văn hóa tinh thần của Nhân dân và phát triển chung của xã hội.

(3) *Dịch vụ công ích*: đây là dịch vụ nhằm phục vụ cộng đồng xã hội, như: điện, nước sinh hoạt, giao thông, bưu điện, vệ sinh môi trường, bảo đảm an ninh, trật tự,... Dịch vụ này phần lớn do các tổ chức nhà nước và doanh nghiệp nhà nước đảm nhiệm.

Có thể thấy, cung ứng DVC là một trong những nhiệm vụ cơ bản của mọi nhà nước, nhiệm vụ này có vai trò, vị trí đặc biệt quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến sự ổn định và phát triển xã hội bền vững, được thể hiện như sau:

Thứ nhất, Nhà nước cung ứng DVC nhằm thỏa mãn nhu cầu cơ bản cho xã hội, đó là những hàng hóa, dịch vụ quan trọng, như: điện, nước sinh hoạt, giao thông, giáo dục, chăm sóc sức khỏe, bảo đảm an ninh an toàn xã hội.

Thứ hai, Nhà nước quản lý hoạt động cung ứng DVC nhằm bảo đảm về số lượng và chất lượng hàng hóa DVC cho xã hội; bảo đảm cung ứng một cách liên tục, thông suốt, không gián đoạn.

Thứ ba, Nhà nước bảo đảm cơ hội tiếp cận cung ứng DVC cho các thành phần trong xã hội đều như nhau. Tất cả công dân đều có quyền được tiếp cận hàng hóa DVC do Nhà nước hoặc tổ chức bên ngoài nhà nước cung ứng.

Thứ tư, Nhà nước có trách nhiệm trực tiếp cung ứng DVC hoặc định hướng, khuyến khích tạo điều kiện cho các tổ chức, cá nhân tham gia thông qua việc xây dựng các chiến lược, kế hoạch, chương trình, dự án.

2. Một số kết quả cung ứng dịch vụ công đạt được trong thời gian qua

Một là, xây dựng và ban hành hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về quản lý, cung ứng DVC, như: *Luật Khám bệnh, chữa bệnh năm 2009, Luật Giáo dục năm 2019, Luật Môi trường năm 2014, Luật Đầu tư năm 2014...*, tạo hành lang pháp lý thuận lợi, thông thoáng cho hoạt động quản lý, tạo động lực sản xuất, cung ứng cũng như đa dạng hóa các chủ thể trong sản xuất.

Xây dựng và ban hành chiến lược, quy hoạch, kế hoạch đổi mới, nâng cao chất lượng và hiệu quả cung ứng DVC, như: chiến lược phát triển giáo dục và đào tạo; chăm sóc và bảo vệ sức khỏe người dân; bảo đảm an ninh lương thực quốc gia; phát triển mạng lưới giao thông, vận tải,... Những chiến lược này được tổ chức thực hiện có hiệu quả, đáp ứng nhu cầu của người dân trong giai đoạn mới. Đồng thời, ban hành các hệ thống chính sách nhằm khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi cho việc cung cấp các DVC, như: chính sách phát triển nông nghiệp, xây dựng nông thôn mới, xây dựng hạ tầng ở vùng sâu, vùng xa, miền núi, hải đảo, vùng đồng bào dân tộc thiểu số; chính sách xóa đói, giảm nghèo, an sinh xã hội và chính sách bảo hiểm, y tế...

Hai là, xã hội hóa trong cung ứng DVC tăng cường nguồn lực và khả năng cung ứng để tăng tính cạnh tranh, kích thích tinh thần đổi mới sáng tạo, nâng cao chất lượng các sản phẩm hàng hóa, dịch vụ.

Xã hội hóa DVC cũng là điều kiện để giải phóng nguồn lực xã hội, giúp chính quyền các cấp chủ động, sáng tạo trong việc phát huy

tiềm năng, lợi thế trong phát triển kinh tế - xã hội đáp ứng yêu cầu của người dân, như:

(1) *Trong lĩnh vực hàng không*, trước năm 1991, chúng ta chỉ có duy nhất một hãng hàng không độc quyền khai thác là Vietnam Airline, với số lượng tàu bay ít, cũ kỹ và lạc hậu, chủ yếu là loại máy bay Tu-134B, Yak-40, Fokker-70, ATR-72... khả năng chuyên chở yếu, chất lượng dịch vụ thấp, giá thành cao. Khi các hãng hàng không tư nhân được thành lập, đặc biệt là Vietjet Air (tháng 11/2007) đã tạo sự đột phá trong phát triển của ngành Hàng không Việt Nam, đem lại lợi ích to lớn cho người dân, Nhà nước và xã hội.

(2) *Trong lĩnh vực giáo dục*, trước năm 1999, ở nước ta chỉ có một loại hình nhà trường duy nhất do các cơ quan, tổ chức nhà nước thành lập. Đến nay, đã đa dạng hóa các loại hình nhà trường (trường công lập, tư thục, bán công, chất lượng cao, quốc tế, nội trú, trường chuyên...). Năm 2020, trên phạm vi cả nước đã có 3.191 cơ sở giáo dục (giáo dục mầm non, phổ thông và giáo dục đại học), với số lượng học sinh, sinh viên đang theo học là 1.514.678 người¹.

(3) *Trong lĩnh vực y tế*, thực hiện chủ trương xã hội hóa DVC, năm 2020, cả nước có 13.547 cơ sở y tế, (trong đó có 47 bệnh viện tuyến trung ương, 470 bệnh viện tuyến tỉnh, 947 cơ sở y tế tuyến huyện, 11.100 cơ sở y tế tuyến xã, phường, thị trấn, 755 cơ sở y tế của các bộ, ngành và 228 bệnh viện do khu vực tư thành lập). Tổng số giường bệnh của toàn ngành Y tế năm 2020 là 341.403².

(4) *Trong lĩnh vực điện lực, nước sinh hoạt, các dịch vụ khác*, trên phạm vi cả nước đã có hơn 10.600 xã vùng đồng bào dân tộc thiểu số có điện lưới quốc gia, 65,8% có nhà văn hóa, 99,5% số xã có trạm y tế; 91,3% số trường học được kiên cố hóa; 96,9% tỷ lệ học sinh tiểu học đi học đúng độ tuổi; 88,6% người dân được sử dụng nước sạch sinh hoạt và 61,3% số hộ dân sử dụng internet³.

Theo Báo cáo của Tập đoàn Điện lực Việt Nam, năm 2020, tổng sản lượng điện của cả hệ thống là 247,02 tỷ KWh, ngành Điện đã xây dựng mạng lưới cung cấp điện đến 100% số xã, cung cấp điện cho 99,5% số hộ dân, đưa điện ra 11/12 huyện đảo trên phạm vi cả nước⁴.

Ba là, các bộ, ngành, địa phương không ngừng cải cách TTHC tạo điều kiện thuận lợi để người dân tham gia phát triển kinh tế, ổn định đời sống xã hội. Qua hai giai đoạn cải cách hành chính, các cơ quan chức năng đã tổ chức rà soát, cắt giảm hàng nghìn TTHC tiết kiệm cho Nhà nước và xã hội hàng triệu ngày công lao động và hàng nghìn tỷ đồng. Tính từ năm 2015 đến tháng 11/2020, đã đơn giản hóa hơn 1.000 TTHC, có 3.893/6.191 thủ tục được cắt giảm, tiết kiệm hơn 5,9 triệu ngày công, với hơn 893,9 tỷ đồng/năm⁵.

3. Hạn chế, thách thức trong cung ứng dịch vụ công hiện nay

Bên cạnh kết quả đã đạt được, hoạt động quản lý cung ứng DVC hiện vẫn còn nhiều thách thức, hạn chế:

(1) Việc xây dựng các chiến lược, kế hoạch, chương trình sản xuất và cung ứng DVC còn nhiều bất cập, mạng lưới cơ sở cung ứng DVC chưa bảo đảm tính hài hòa, cân đối giữa các vùng, miền, các đơn vị hành chính lãnh thổ. Hiện nay, việc cung ứng DVC tập trung phần lớn ở các đô thị, một số địa phương có sự phát triển về kinh tế - xã hội.

Mạng lưới cung ứng DVC còn công kênh, chồng chéo chức năng nhiệm vụ, tổ chức bộ máy chưa tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả.

(2) Hệ thống thể chế, chính sách quy định về phân cấp, trao quyền, quản lý và kiểm tra, giám sát trong tổ chức cũng như hoạt động cung ứng DVC còn chưa hoàn thiện, nhất là các chính sách tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập. Chính

sách tạo động lực thu hút các nhà đầu tư chưa thực sự hiệu quả, nhất là trong lĩnh vực xây dựng hạ tầng.

(3) Xã hội hóa DVC cũng đã đạt được một số kết quả nhất định, tuy nhiên, nguồn lực huy động còn hạn chế, công tác quản lý việc huy động và sử dụng nguồn lực còn nhiều bất cập.

Nghị quyết số 52/2017/QH14 ngày 22/11/2017 của Quốc hội về chủ trương đầu tư, xây dựng một số đoạn đường cao tốc Bắc - Nam phía Đông, Bộ Giao thông vận tải kỳ vọng thu hút được các nhà đầu tư nước ngoài tham gia các gói thầu của dự án, tuy nhiên, không thu hút được nhà đầu tư, cuối cùng Chính phủ đã quyết định áp dụng theo hình thức đầu tư công với hình thức chỉ định thầu.

Trong công tác cung ứng nước sinh hoạt cho người dân cũng chưa bảo đảm về chất lượng nguồn nước, đơn cử như đường nước sạch sông Đà của Công ty Vinaconex được đưa vào sử dụng vào cuối năm 2012 nhưng đến tháng 12/2019 đã xảy ra gần 30 lần ống nước bị vỡ⁶ và cũng trong năm 2020 tiếp tục xảy ra thêm 4 lần nữa⁷.

(4) Mô hình, cung cấp DVC và hoạt động kiểm tra, giám sát cung ứng DVC còn nhiều bất cập, gây bức xúc cho xã hội, như sự việc đào tạo dược sỹ tại Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội, hoặc đào tạo cử nhân ngoại ngữ tại Trường Đại học Đông Đô... Thời gian gần đây, việc cung ứng DVC trên lĩnh vực y tế cũng đã xảy ra những vấn đề phức tạp, như: quá tải bệnh nhân tại các bệnh viện tuyến đầu; sự cố chạy thận tại Bệnh viện Đa khoa Hòa Bình; các vấn đề sai phạm ở Bệnh viện Bạch Mai và hàng loạt các trung tâm kiểm soát dịch bệnh tại các địa phương có liên quan đến vụ án Công ty Việt Á.

Việc cung cấp các DVC chưa thực sự bảo đảm tính công bằng, bình đẳng giữa các nhóm đối tượng, vùng, miền khác nhau

trong xã hội. Người dân sinh sống ở các đô thị, khu vực đồng bằng có khả năng tiếp cận dễ dàng các DVC, trong khi đó người dân sinh sống ở vùng sâu, khu vực miền núi thường khó tiếp cận do những rào cản về vị trí địa lý, trình độ phát triển hoặc mạng lưới cung ứng DVC chưa bảo đảm.

Việc kiểm tra, giám sát chất lượng, hàng hóa, DVC cũng còn nhiều bất cập, chưa thực sự kiểm soát được hết về chất lượng, nguồn gốc sản phẩm, nhất là trong lĩnh vực xăng dầu, môi trường, hàng hóa tiêu dùng sinh hoạt, y tế,... Mặt khác, chưa bảo đảm hài hòa lợi ích giữa các bên Nhà nước - đơn vị cung ứng DVC - người dân. Chính vì vậy, tại nhiều địa phương còn xảy ra tình trạng tranh chấp quyền sở hữu đất đai trong lĩnh vực nhà ở, không gian sinh hoạt cộng đồng, nơi trông giữ phương tiện giao thông..., đã ảnh hưởng đến an ninh, trật tự và an toàn xã hội.

4. Một số giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả cung ứng dịch vụ công

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý nhà nước về cung ứng DVC trong bối cảnh toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế, cần quan tâm tới một số giải pháp sau:

Một là, tiếp tục rà soát, bổ sung và hoàn thiện thể chế, chính sách, pháp luật về quản lý, cung ứng DVC. Việc rà soát tập trung theo hướng giảm bớt sự chồng chéo, vướng mắc trong quản lý, tổ chức cung ứng DVC, nhất là trong lĩnh vực: (1) Sản xuất điện, nước; (2) Xây dựng hạ tầng, nhà ở; (3) Thông tin - truyền thông; (4) Giáo dục; (5) Y tế.

Hai là, tăng cường phân cấp, phân quyền trong quản lý cung ứng DVC cho chính quyền địa phương; tăng cường tính kỷ luật, kỷ cương hành chính; phát huy tính chủ động, linh hoạt cũng như tiềm năng, lợi thế của địa phương trong quản lý, xây dựng chính sách. Đồng thời, cần đẩy mạnh xã hội hóa trong sản xuất, cung ứng DVC, nhất là

trong lĩnh vực: môi trường, hạ tầng giao thông, văn hóa, giáo dục, y tế, thông tin - truyền thông.

Ba là, thực hiện có hiệu quả chiến lược *Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2030*; tăng cường ứng dụng khoa học - công nghệ trong sản xuất, chế biến, lưu thông và cung ứng sản phẩm, hàng hóa DVC. Tổ chức thực hiện có hiệu quả các dịch vụ hành chính công trực tuyến ở mức độ 3, 4 theo Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và DVC trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử và Quyết định số 249/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình “Chuyển đổi số Quốc gia đến năm 2025, định hướng đến 2030”.

Bốn là, hoàn thiện chiến lược, quy hoạch mạng lưới các tổ chức, đơn vị cung ứng DVC trên phạm vi cả nước. Tổ chức rà soát các tổ chức, đơn vị sản xuất, cung ứng DVC theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả theo tinh thần Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập.

Đẩy mạnh cổ phần hóa các doanh nghiệp và tập đoàn kinh tế nhà nước theo tinh thần của Nghị định số 126/2017/NĐ-CP ngày 16/11/2017 về chuyển doanh nghiệp nhà nước và công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do Nhà nước đầu tư 100% vốn thành công ty cổ phần.

Năm là, cần tiếp tục đổi mới hình thức, phương pháp kiểm tra, giám sát và thanh tra việc cung ứng DVC. Vì cung ứng DVC là một nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của đất nước, liên quan mật thiết đến an ninh quốc gia và trật tự an toàn xã hội cũng như phát triển đất nước. Chính vì vậy, đòi hỏi các cấp, các ngành cần phải nỗ lực hơn nữa trong

việc nâng cao chất lượng, hiệu quả cung ứng DVC trong xu thế toàn cầu hóa hiện nay.

5. Kết luận

Để nâng cao chất lượng hiệu quả trong cung ứng DVC, cần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC được thực hiện thực chất. Vì vậy, các cấp, các ngành cần tập trung đẩy mạnh cải cách TTHC, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, bảo đảm tính nghiêm túc, hiệu quả trong công tác cải cách TTHC, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp □

Chú thích:

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Thống kê các cơ sở Giáo dục và Đào tạo năm học 2019 - 2020*.

2. Bộ Y tế. *Niên giám thống kê ngành Y tế năm 2020*.

3, 4. Bộ Công Thương. *Báo cáo tổng kết kết quả thực hiện nhiệm vụ của EVN năm 2020*.

5. *Kết quả 10 năm thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và định hướng trong thời gian tới*. <https://tcnn.vn>, ngày 27/01/2021.

6. *Gần 30 lần ống nước sông Đà vỡ, nước bẩn chưa có kết luận*. <https://giaoduc.net.vn>, ngày 20/12/2019.

7. *Vỡ đường ống sông Đà 4 lần năm 2020... dân được đền bù*. <https://kienthuc.net.vn>, ngày 14/10/2020.

Tài liệu tham khảo:

1. *Báo cáo tổng kết Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và định hướng giai đoạn 2021 - 2030 của Chính phủ*.

2. Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử.

3. Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành *Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030*.

4. Quyết định số 249/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình “Chuyển đổi số Quốc gia đến năm 2025, định hướng đến 2030”.

5. *Hủy đầu tư quốc tế, chọn nhà đầu tư làm đường cao tốc Bắc - Nam*. <https://tuoitre.vn>, ngày 24/9/2019.