

XÂY DỰNG HỆ THỐNG HỖ TRỢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

TS. Nguyễn Trung Kiên

Viện công nghệ Thông tin và Truyền thông

**Email: kiennt@ptit.edu.vn*

Tóm tắt: Bài báo giới thiệu giải pháp hỗ trợ đánh giá chất lượng dịch vụ Hành chính công theo bộ chỉ số SIPAS do Bộ Nội vụ ban hành. Với giải pháp này, các hạn chế trong việc thu thập dữ liệu hiện nay cơ bản được khắc phục, bên cạnh đó có thể tạo thành cơ sở dữ liệu quốc gia lâu dài nhằm giúp công tác cải cách hành chính trên cả nước hiệu quả hơn.

Từ khóa: Hành chính công, HCC, SAAS, SIPAS.

1. GIỚI THIỆU

Thuật ngữ *dịch vụ công* (public service) được sử dụng rộng rãi ở các nước phát triển từ những năm 1980 nhưng mới được sử dụng ở Việt Nam trong những năm gần đây. Có nhiều quan niệm khác nhau về dịch vụ công, tuy nhiên có thể hiểu “*Dịch vụ công là hoạt động phục vụ các nhu cầu chung thiết yếu, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân do các cơ quan nhà nước thực hiện hoặc uỷ nhiệm cho các tổ chức phi nhà nước*”. Dịch vụ hành chính công liên quan đến việc phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân và phục vụ hoạt động quản lý nhà nước, nên về cơ bản dịch vụ này do cơ quan nhà nước các cấp thực hiện.

Hành chính công (HCC) có liên quan đến mức độ thỏa mãn các nhu cầu công cộng của xã hội, liên quan đến tiến bộ kinh tế, xã hội của một quốc gia. Chất lượng dịch vụ HCC được đo bằng *sự hài lòng của người dân, tổ chức* đóng vai trò khách hàng sử dụng dịch vụ, tuân thủ những quy định về sự cam kết của cơ quan hành chính (CQHC). Nó nhấn mạnh đến yêu cầu luật định, định hướng bởi khách hàng, thăm dò sự hài lòng của khách hàng, khắc phục phòng ngừa và cải tiến liên tục hệ thống chất lượng cung cấp dịch vụ HCC,...

Chất lượng dịch vụ HCC là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các CQHC nhà nước và là một trong những kết quả hoạt động chính của các cơ quan này. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ HCC giúp xác định *điểm yếu, điểm mạnh, những hạn chế cần khắc phục* của hệ thống cung cấp dịch vụ HCC, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm phục vụ nhân dân tốt hơn. Quá trình đánh giá chất lượng dịch vụ HCC là một quá trình lâu dài và được tiến hành dựa trên cơ sở các tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ HHC.

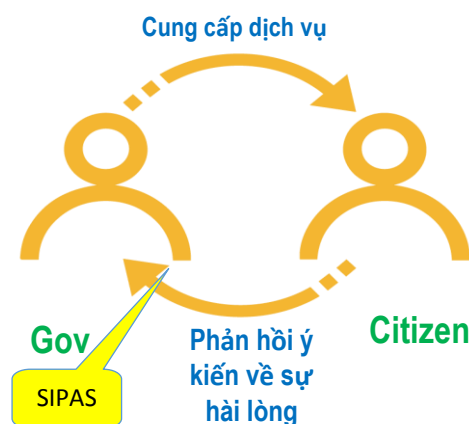
Tại Việt Nam, việc cải thiện dịch vụ HCC trong giải quyết mối quan hệ với tổ chức và công dân thông qua Chương trình tổng thể về cải cách hành chính, đặc biệt là

cải cách thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, công khai và thuận tiện cho người dân luôn là vấn đề cấp thiết.

2. BỘ CHỈ SỐ SIPAS

SIPAS - Bộ chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (tên tiếng Anh: Satisfaction Index of Public Administrative Services) là bộ chỉ số đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCC nhà nước. SIPAS do Bộ Nội vụ ban hành theo Quyết định số 915/QĐ-BNV ngày 20/4/2016 và được coi là một giải pháp quan trọng trong đánh giá chất lượng dịch vụ HCC.

Bộ chỉ số SIPAS định lượng cụ thể mức độ hài lòng của người dân, tổ chức như một trong các mục tiêu quan trọng được đặt ra tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ: “bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 60% vào năm 2015 và trên 80% vào năm 2020”. Đối tượng khảo sát là người dân đã sử dụng dịch vụ HCC.



Hình 1: Mô hình hệ thống

Thông tin điều tra theo bộ chỉ số SIPAS được thu thập trên các Phiếu hỏi, được phát tới người dân, tổ chức, gồm khoảng 20 câu hỏi khảo sát trên 04 tiêu chí: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Sự phục vụ của công chức và (4) Kết quả giải quyết công của cơ quan hành chính nhà nước. Với mỗi tiêu chí, người dân, tổ chức đưa ra đánh giá về sự hài lòng và đánh giá chung về sự hài lòng đối với toàn bộ dịch vụ theo thang đánh giá 05 mức: (1) Rất hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Bình thường; (4) Hài lòng và (5) Rất hài lòng.

Hiện nay, việc triển khai bộ chỉ số SIPAS được thực hiện cho 6 dịch vụ HCC ở 2 cấp: (cấp huyện: cấp giấy CMND, chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy phép xây dựng nhà ở; cấp xã: chứng thực, cấp giấy khai sinh, cấp giấy đăng ký kết hôn). Bộ chỉ số này đã được khảo sát định kỳ hàng năm từ 2014 đến nay, kết quả được công nhận rộng rãi. Phương thức thực hiện là khảo sát trực tiếp người dân dùng phiếu khảo sát.

Một số hạn chế của trong việc triển khai SIPAS hiện tại:

- Tốn nguồn lực con người và kinh phí: Hiện SIPAS phải sử dụng lực lượng con người đi phỏng vấn trực tiếp, số lượng giấy tờ lớn, việc tập hợp kết quả tốn nhiều thời gian). Do đó, khó triển khai diện rộng về địa bàn và số lượng dịch vụ (hiện chỉ tiến hành được với khoảng 23 Tỉnh và 6 dịch vụ)
- Các dữ liệu đánh giá Non-realtime: Hiện SIPAS 1 năm chỉ đánh giá được một lần, khó phản ánh được quá trình.

- Tính độc lập khách quan chưa cao: Việc phỏng vấn trực tiếp có thể gây cho người được phỏng vấn tâm lý e ngại chia sẻ thông tin, phần nào ảnh hưởng đến độ khách quan của kết quả.

Mô hình SIPAS là mô hình hiện được Nhà nước sử dụng chính thức, hàng năm và kết quả được sử dụng trong định hướng cải cách hành chính. Tuy nhiên, nếu ứng dụng được các tiến bộ của công nghệ ICT vào công tác khảo sát thì sẽ cải thiện được các hạn chế nêu trên.

3. GIẢI PHÁP ĐÁNH GIÁ DỰA TRÊN CÔNG NGHỆ

Nhóm thực hiện đề tài đề xuất giải pháp nhằm cải thiện đánh giá chất lượng phục vụ HCC, cụ thể:

- Giải pháp thu thập phản hồi của người dân sử dụng các công nghệ tiên tiến trong lĩnh vực ICT giúp minh bạch hóa/công khai hóa các thông số chất lượng liên quan đến cung cấp dịch vụ HCC,
- Cung cấp dữ liệu cho các cấp quản lý thực thi chính sách công bằng với tổ chức/người lao động có liên quan,
- Cải thiện phương thức giao tiếp/đánh giá của người dân sao cho dễ dàng, tiện dụng, chi phí thấp khi triển khai diện rộng.

3.1. Nguyên lý hoạt động

Nguyên lý hoạt động của giải pháp như trên hình 2.



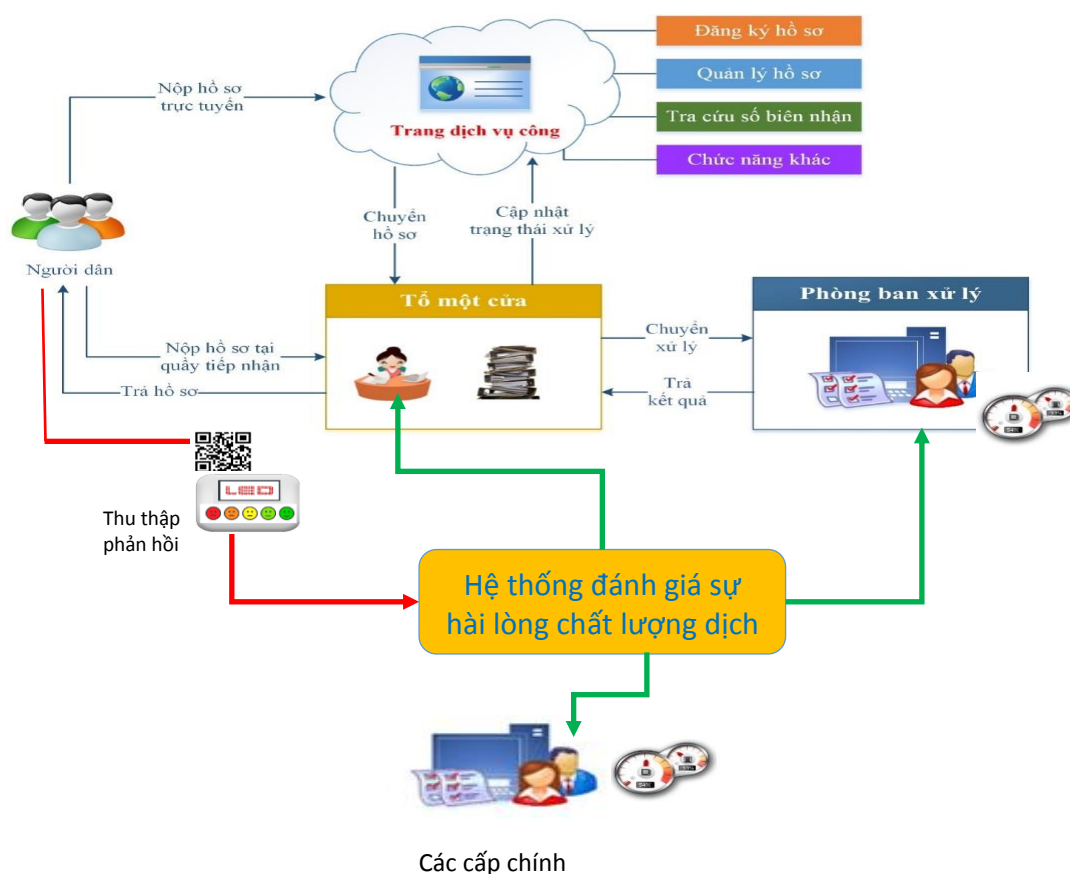
Hình 2: Lưu đồ hoạt động của hệ thống

- QR code làm ID duy nhất định danh đối tượng (điểm cung cấp dịch vụ hay nhân viên cung cấp dịch vụ HCC),

- Người dân sử dụng Smartphone hay bàn phím tương tác để gửi thông tin phản hồi,
- Dữ liệu phản hồi được phân tích đa chiều trên hệ thống,
- Dashboard hiển thị chỉ số KPI theo khu vực cho các cấp chính quyền và nhân viên HCC.

3.2. Mô hình triển khai giải pháp

Mô hình áp dụng hệ thống vào trong thực tế như trên hình 3.



Hình 3: Ý tưởng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ HCC dựa trên công nghệ

Đối với việc khảo sát chất lượng của nhân viên cung cấp dịch vụ: Một mã QR duy nhất ứng với nhân viên được đặt trước vị trí của nhân viên.



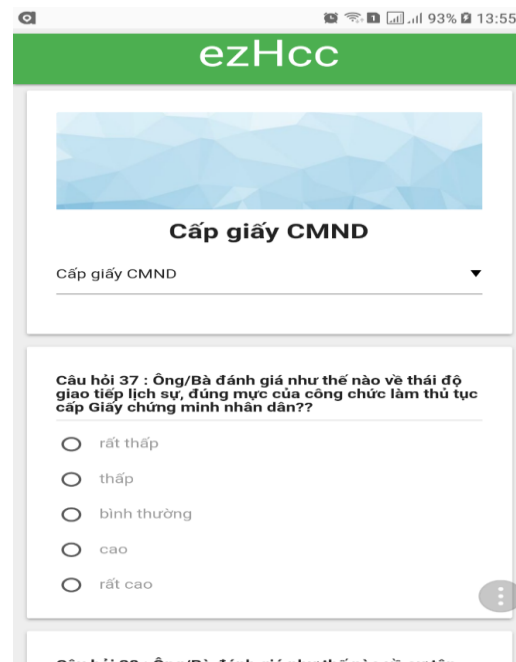
Hình 4: Panel khảo sát nhân viên

Với việc khảo sát các nội dung khác như điều kiện cơ sở vật chất, khả năng tiếp cận,... thì một panel khảo sát chung sẽ được đặt tại các điểm chờ cung cấp dịch vụ HCC.



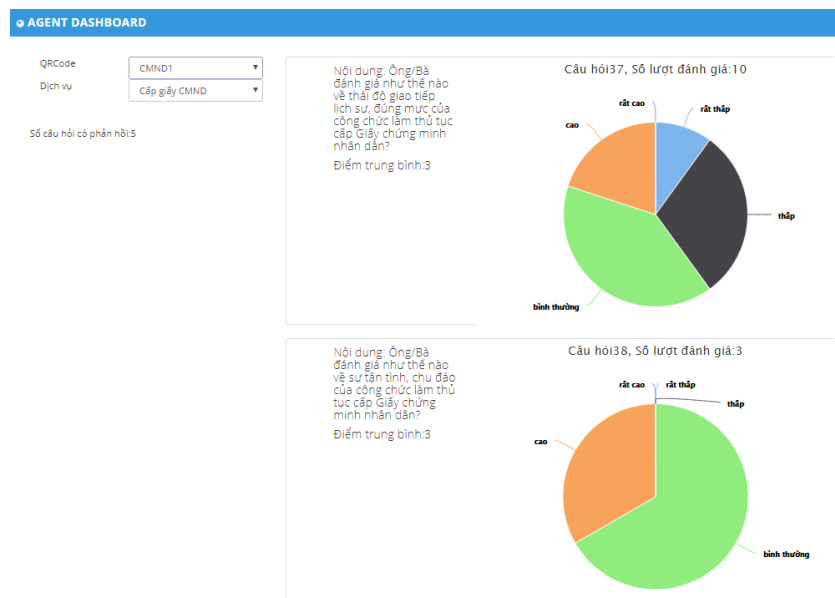
Hình 5: Panel khảo sát chung

Khi sử dụng phần mềm để quét các mã QR này thì các nội dung khảo sát tương ứng cho nhân viên hay cho cơ quan cung cấp dịch vụ sẽ hiển thị phù hợp. Hình 6 là ví dụ giao diện khảo sát cho nhân viên HCC.



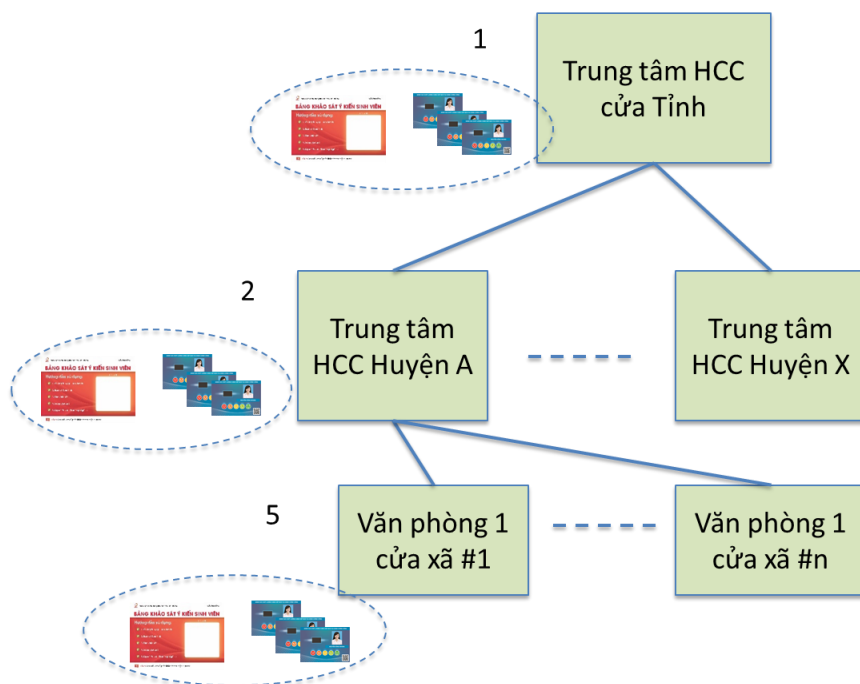
Hình 6: Giao diện dịch vụ HCC

Các dữ liệu thu thập được từ người dân sẽ được lưu trữ, phân tích và gửi thông tin đến các cấp quản lý cũng như các nhân viên cung cấp dịch vụ. Hình 7 minh họa giao diện cung cấp thông tin cho nhân viên.



Hình 7: Giao diện cung cấp thông tin cho nhân viên HCC

Hệ thống được thiết kế theo mô hình SAAS cho phép cấu hình mỗi Tỉnh như một domain riêng. Trong một Tỉnh như vậy sẽ phân thành các Quận/Huyện, trong mỗi Quận/Huyện sẽ có các đơn vị hành chính Xã/Phường. Các đơn vị hành chính này cũng được phân quyền quản trị như các miền độc lập (hình 8).



Hình 8: Mô hình triển khai hệ thống trên nhiều địa bàn hành chính

Với mô hình này, cơ sở dữ liệu toàn hệ thống được tổ chức tập trung giúp hình thành dữ liệu lớn từ đó có thể ứng dụng các công nghệ Bigdata, AI để khai phá dữ liệu phục vụ công tác giám sát chất lượng dịch vụ HCC trên phạm vi cả nước.

3.3. Ưu thế và lợi ích của giải pháp

Ưu thế:

- Nhanh chóng triển khai trên diện rộng, đồng bộ trên toàn địa bàn,
- Quy trình vận hành khai thác cực kì đơn giản,
- Các tính năng được nâng cấp thường xuyên không ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống,
- Dễ dàng tích hợp với hệ thống Chính phủ điện tử qua API để chia sẻ dữ liệu.

Lợi ích:

- Chính quyền có thể dễ dàng khảo sát lấy ý kiến người dân mọi lúc, mọi nơi,
- Dữ liệu được cập nhật thường xuyên có thể kết hợp với các hệ thống CPĐT hiện tại tạo ra một phương thức giúp việc cải cách hành chính nhanh hơn,
- Có dữ liệu cho cả một quá trình giúp chính quyền phân tích chỉ ra các nguy cơ tiềm tàng trong từng lĩnh vực cung cấp dịch vụ.

4. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Từ phân tích các hạn chế của phương pháp thu thập phản hồi thông tin của bộ chỉ số SIPAS, Viện CDIT đã ứng dụng các công nghệ ICT tiên tiến xây dựng giải pháp hỗ trợ quá trình thu thập dữ liệu cho bộ chỉ số này.

Giải pháp này nếu được triển khai rộng rãi trong quy trình thu thập dữ liệu khảo sát theo bộ tiêu chí SIPAS, sẽ giúp Nhà nước có được dữ liệu lớn, thời gian thực, từ đó hỗ trợ hiệu quả công tác ra quyết định trong hoạt động cải cách hành chính.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS. Nguyễn Trung Kiên, “Nghiên cứu xây dựng hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công ở Việt Nam”, đề tài cấp Bộ mã số ĐT.027/17, Bộ Thông tin và Truyền thông.
2. ThS. Nguyễn Mạnh Cường, “Đánh giá hoạt động khu vực công nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ - Một cách nhìn từ kinh nghiệm triển khai đo lường hiệu quả hoạt động cơ chế một cửa”, website Viện Khoa học tổ chức nhà nước, Bộ Nội vụ, <http://isos.gov.vn>.
3. <http://moha.gov.vn/DATA/DOCUMENT/2016/05/online%20SIPAS%202015.pdf>