

# NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG: MINH HỌA TRƯỜNG HỢP CỤ THỂ TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÒA NINH, HUYỆN LONG HỒ, TỈNH VĨNH LONG

Bùi Văn Trinh\* , Nguyễn Văn Kiêm\*\*

## TÓM TẮT

*Nghiên cứu Nâng cao chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Hoà Ninh, huyện Long Hồ, tỉnh Vĩnh Long đã tiến hành trên 300 người dân người dân có giao dịch với bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân xã Hoà Ninh, huyện Long Hồ, tỉnh Vĩnh Long và phỏng vấn 10 chuyên gia nhằm thu thập các thông tin để xác định mức độ quan trọng của các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông của xã Hoà Ninh và đánh giá mức độ quan trọng của các yếu tố đó theo thang đo, do tác giả thiết kế. Kết quả đã xác định được một số nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Hoà Ninh, huyện Long Hồ, tỉnh Vĩnh Long bao gồm: Cán bộ công chức, thủ tục quy trình, thời gian, cơ sở vật chất.*

*Từ khóa: sự hài lòng, bộ phận một cửa, một cửa liên thông*

## ABSTRACT

*Studying on improving the Quality of Service under the One-Stop service mechanism at the People's Committee of Hoa Ninh Commune, Long Ho District, Vinh Long Province is carried out over 300 habitants dealing with People's Committee of Hoa Ninh commune, Long Ho district, Vinh Long province and 10 experts interviewed to collect information to determine the importance of factors affecting the quality of service under the one-stop service mechanism and the assessment of the importance of these factors in accordance with the scale designed by the author. The results have identified a number of factors that affect the quality of service under the one-stop service mechanism at Hoa Ninh People's Committee, Long Ho District, Vinh Long Province including: Civil servants, procedures Process, time, facilities.*

*Keywords: satisfaction, one-stop part, one-stop service*

\* Phó Giáo sư - Tiến sĩ, Trường Đại học Cần Thơ

\*\* Thạc sĩ, Phòng Tư pháp huyện Long Hồ, tỉnh Vĩnh Long

## 1. Giới thiệu

“Một cửa” là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, công dân, thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước từ tiếp nhận yêu cầu hồ sơ đến trả lại kết quả thông qua một đầu mối là “bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” tại cơ quan hành chính nhà nước.

Là trung tâm của 4 xã cù lao thuộc huyện Long Hồ, phía Đông giáp với xã Bình Hòa Phước, phía Tây Nam giáp với xã An Bình, phía Nam giáp với sông Cổ chiền và xã Thanh Đức, phía Bắc giáp với xã Đồng Phú, xã Hòa Ninh có diện tích đất tự nhiên 1.17799 ha, xã có 6 ấp, 2498 hộ gia đình với 9364 nhân khẩu. Toàn xã có 41 cán bộ, công chức của xã, trong đó có 10 cán bộ chuyên trách, 11 công chức và 20 người hoạt động không chuyên trách. Song hành cùng với việc cải cách thủ tục hành chính trên cả nước, xã Hòa Ninh cũng đã thực hiện việc cải cách theo cơ chế một cửa liên thông.

Như vậy, người dân có hài lòng đối với cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh, huyện Long Hồ hay không? Việc nhìn nhận cụ thể hơn về mô hình tổ chức, cách thức thực hiện đánh giá và đo lường hiệu quả của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một vấn đề cấp thiết. Do đó, đề tài *“Nâng cao chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Hoà Ninh, huyện Long Hồ, tỉnh Vĩnh Long”* được chọn nghiên cứu.

## 2. Một số nghiên cứu về chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa

[1] Lê Dân (2011) đã xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công và đề xuất mô hình đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ

chức đối với dịch vụ hành chính công. Mô hình bao gồm 7 nhân tố chính: cán bộ công chức, Cơ sở vật chất, Công khai công vụ, Thời gian làm việc, Thủ tục quy trình làm việc, Phí - lệ phí, Cơ chế giám sát và góp ý. Từ đó, xác định mức độ hưởng thụ lợi ích từ dịch vụ hành chính công của công dân và là nội dung tham khảo để theo dõi, đánh giá và đề ra giải pháp trong công tác cải cách hành chính. Bên cạnh đó Héctor Oscar Nigro (2012), đã sử dụng mô hình tổng hợp từ các dữ liệu: chỉ số hài lòng của người tiêu dùng châu Âu (ESCI) và ECSI được sửa đổi bởi Chenn (Chenn, 2009). Mô hình giải thích 65% sự hài lòng của công dân và 55% sự trung thành với lãnh đạo địa phương. Eran Vigoda-Gadot (Journal of Public Administration Research and Theory vol 17, Issue 2 2007), mô hình sử dụng cả 2 quan hệ trực tiếp và gián tiếp.

[2] Lê Văn Huy và Nguyễn Thị Hà My (2007), nghiên cứu đã đề xuất mô hình VCSI - Chỉ số hài lòng khách hàng Việt Nam với 7 biến số bao gồm: (1) Hình ảnh thương hiệu, (2) Chất lượng mong đợi, (3) Chất lượng cảm nhận, (4) Giá trị cảm nhận, (5) Sự thỏa mãn của khách hàng (yếu tố trung tâm), biến số kết quả của mô hình sẽ là (6) Sự phàn nàn và (7) Lòng trung thành của khách hàng. Bên cạnh đó Huỳnh Văn Tùng, Võ Thành Danh (Tạp chí Quản lý kinh tế số 34 7/2010) đã sử dụng Chỉ số hài lòng khách hàng (Customer Satisfaction Index - CSI) để đo lường sự thỏa mãn của khách hàng doanh nghiệp khi đăng ký khởi sự doanh nghiệp theo cơ chế một cửa liên thông. Nghiên cứu tiến hành phân tích các nhân tố đối với sự kỳ vọng và các nhân tố đối với sự hài lòng của doanh nghiệp. Ngoài ra, nghiên cứu cũng cho biết các yếu tố nội sinh và ngoại sinh ảnh hưởng đến hành vi sử

dụng dịch vụ của khách hàng, các yếu tố này tác động tích cực hoặc tiêu cực đến hành vi sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.

[3] Nghiên cứu của Võ Nguyên Khanh (2011) đã tiến hành đo lường sự hài lòng về dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1. Sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1 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) cơ sở vật chất. Kết quả kiểm định cho thấy 4 thành phần này có quan hệ cùng chiều với chất lượng dịch vụ hành chính công.

[4] Nghiên cứu của Đỗ Hữu Nghiêm (2010) đã khảo sát mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại Chi cục thuế tỉnh Bình Dương đã xác định 5 yếu tố chính ảnh hưởng lên chất lượng dịch vụ công đó là (1) tin cậy, (2) đáp ứng, (3) năng lực phục vụ, (4) đồng cảm, (5) phương tiện hữu hình. Kết quả kiểm định cho thấy cả 5 nhân tố này đều có mối quan hệ đồng biến với mức

độ hài lòng của người nộp thuế. Điều này có nghĩa là khi 5 nhân tố này được cải thiện theo chiều hướng tốt lên thì mức độ hài lòng của người nộp thuế sẽ được nâng lên và ngược lại.

[5] Nghiên cứu của Lê Ngọc Sương (2011) khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân Huyện Củ Chi, Thành phố Hồ Chí Minh cho thấy có 6 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ là (1) sự tin cậy, (2) thái độ phục vụ, (3) Sự đồng cảm, (4) môi trường cung cấp dịch vụ, (5) năng lực phục vụ, (6) cơ sở vật chất.

### 3. Kết quả phân tích và đánh giá

#### 3.1 Thực trạng và kiểm định thang đo chất lượng cung cấp dịch vụ của cơ quan một cửa liên thông tại địa bàn nghiên cứu

Tiêu chí và kết quả cung cấp dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông tại địa bàn nghiên cứu trong 3 năm gần đây được thể hiện qua bảng 1 như sau

**Bảng 1: Thực trạng cung cấp dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông**

Stt	Tiêu chí	Năm			Chênh lệch			
		2015	2016	2017	2016/2015		2017/2016	
					Số vụ	Tỷ lệ (%)	Số vụ	Tỷ lệ (%)
1	Số vụ giải quyết	952	1.159	1.245	207	21,75	86	7,39
2	Số vụ thành công	847	1.054	1.144	206	24,35	90	8,56
3	Số vụ người dân khiếu nại	18	15	9	-3	-16,67	-6	-40,00

(Nguồn: UBND xã Hòa Ninh, 2017)

Qua phân tích thực trạng cung cấp dịch vụ của cơ quan một cửa liên thông (Bảng 1) ta thấy, giai đoạn 2015 - 2017 mặc dù số vụ

giải quyết thành công tăng lên nhưng tốc độ tăng lại có chiều hướng giảm xuống. Vì thế cần phải xác định nguyên nhân để tìm ra giải

pháp nhằm nâng cao chất lượng của dịch vụ. 300 người dân đã từng được cơ quan một cửa liên thông phục vụ, cụ thể kết quả khảo sát số liệu sơ cấp theo phương pháp phi xác suất được thể hiện qua bảng 2 như sau:

**Bảng 2: Thông tin của người dân qua mẫu khảo sát**

Stt	Biến	Tần số (N=300)	Tỷ lệ %
<b>I</b>	<b>Giới tính</b>		
1	Nam	231	77,0
2	Nữ	69	23,0
<b>II</b>	<b>Nhóm tuổi</b>		
1	Từ 18 - 35 tuổi	21	7,0
2	Từ 36 - 45 tuổi	77	25,7
3	Từ 46 - 60 tuổi	140	46,7
4	Lớn hơn 60 tuổi	62	20,7
<b>III</b>	<b>Tình trạng hôn nhân</b>		
1	Chưa kết hôn	9	3,0
2	Đã kết hôn	291	97,0
<b>IV</b>	<b>Trình độ học vấn</b>		
1	Phổ thông	88	29,3
2	Trung cấp	113	37,7
3	Cao Đẳng/Đại học	87	29,0
4	Sau Đại học	12	4,0
<b>V</b>	<b>Nghề nghiệp</b>		
1	Buôn bán	105	35,0
2	Cán bộ CNV	42	14,0
3	Nông dân	115	38,3
4	Khác	38	12,7

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

**Kiểm định thang đo chất lượng dịch vụ**

Trên cơ sở số liệu sơ cấp được khảo sát, kết quả kiểm định Cronbach's Alpha được thể hiện qua bảng 3 sau:

**Bảng 3: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha**

Stt	Phát biểu		Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha sau khi loại biến
<b>I</b>	<b>Cán bộ công chức có hệ số Cronbach's Alpha là 0,831</b>			
1	CanboCC1	Cán bộ công chức giao tiếp thân thiện, nhiệt tình hướng dẫn người dân khi đến liên hệ.	0,702	0,767
2	CanboCC2	Thái độ lịch sự và nhiệt tình của công chức khi tiếp nhận và trả kết quả	0,658	0,787
3	CanboCC3	Cán bộ công chức không những nhiều, đòi hỏi thêm các khoản phí ngoài quy định	0,604	0,814
4	CanboCC4	Năng lực chuyên môn của công chức khi hướng dẫn hồ sơ thủ tục	0,678	0,779
<b>II</b>	<b>Thủ tục quy trình có hệ số Cronbach's Alpha là 0,788</b>			
5	ThutucQT1	Thông tin liên quan đến hồ sơ được cung cấp đầy đủ, rõ ràng	0,589	0,740
6	ThutucQT2	Mẫu đơn, mẫu tờ khai đơn giản, dễ thực hiện	0,581	0,744
7	ThutucQT3	Thủ tục quy trình được niêm yết công khai tại trụ sở	0,602	0,733
8	ThutucQT4	Thông tin hướng dẫn đúng những quy định mới nhất nhằm mang lợi ích cho công dân.	0,612	0,728
<b>III</b>	<b>Chi phí có hệ số Cronbach's Alpha là 0,764</b>			
9	Chiphil	Các khoản phí, lệ phí thanh toán các thủ tục liên quan là phù hợp	0,595	0,686
10	Chiphil2	Không phát sinh thêm chi phí thuê ngoài dịch vụ để hoàn chỉnh thủ tục	0,599	0,681
11	Chiphil3	Không phát sinh tiền bồi dưỡng thêm cho công chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ	0,596	0,684

<b>IV</b>	<b>Thời gian có hệ số Cronbach's Alpha là 0,860</b>			
12	Thoigian1	Thời gian chờ đợi, tiếp nhận hồ sơ là hợp lý	0,688	0,828
13	Thoigian2	Hồ sơ đầy đủ và hoàn chỉnh được tiếp nhận và giải quyết một lần	0,695	0,826
14	Thoigian3	Thời gian trả kết quả luôn đúng hạn	0,710	0,820
15	Thoigian4	Thời gian giải quyết hồ sơ phù hợp theo quy định hiện hành	0,730	0,811
<b>V</b>	<b>Cơ sở vật chất có hệ số Cronbach's Alpha là 0,804</b>			
16	CosoVC1	Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và hướng dẫn thuận tiện cho người dân sử dụng	0,620	0,705
17	CosoVC2	Cách bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện, dễ thấy	0,634	0,691
18	CosoVC3	Nơi bố trí chỗ ngồi chờ, đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch và trả kết quả hợp lý	0,606	0,720
<b>VI</b>	<b>Thông tin phản hồi có hệ số Cronbach's Alpha là 0,874</b>			
19	ThongtinPH1	Người dân luôn được góp ý và phản ánh khi không hài lòng	0,757	0,828
20	ThongtinPH2	Lãnh đạo và cán bộ công chức luôn tiếp thu ý kiến phản ánh của người dân	0,665	0,863
21	ThongtinPH3	Các ý kiến góp ý, phản ánh được ghi nhận và phản hồi kịp thời	0,753	0,830
22	ThongtinPH4	Đơn vị công khai số điện thoại để người dân góp ý ngay khi cần.	0,746	0,832
<b>VII</b>	<b>Chất lượng dịch vụ có hệ số Cronbach's Alpha là 0,814</b>			
23	ChatluongDV1	Chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông của xã Hòa Ninh làm hài lòng Anh/Chị	0,581	0,785
24	ChatluongDV2	Chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông của xã Hòa Ninh đáp ứng tốt nhu cầu của Anh/Chị	0,616	0,775
25	ChatluongDV3	Chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông của xã Hòa Ninh là tốt nhất	0,580	0,786
26	ChatluongDV4	Dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông rất cần thiết với người dân	0,618	0,774
27	ChatluongDV5	Chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông là hoàn toàn phù hợp để áp dụng tại xã Hòa Ninh	0,627	0,772

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Kết quả ở bảng 3 cho thấy, thang đo chất lượng dịch vụ đủ điều kiện để thực hiện phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh, huyện Long Hồ, tỉnh Vĩnh Long.

### 3.2 Phân tích sự đồng ý của người dân đối với dịch vụ trong từng yếu tố

- Yếu tố Cán bộ công chức

Yếu tố cán bộ công chức phục vụ tại cơ quan một cửa liên thông của xã có 4 biến số được phân tích qua bảng 4 như sau:

**Bảng 4: Đánh giá của người dân về Cán bộ công chức thực hiện dịch vụ**

Biến	Diễn giải	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
CanboCC1	Cán bộ công chức giao tiếp thân thiện, nhiệt tình khi đến liên hệ.	1	5	2,59	1,143
CanboCC2	Thái độ lịch sự và nhiệt tình của công chức khi tiếp nhận và trả kết quả.	1	5	2,55	1,148
CanboCC3	Cán bộ công chức không nhúng nhĩnh, đòi hỏi thêm các khoản ngoài quy định.	1	5	2,68	1,226
CanboCC4	Năng lực chuyên môn của công chức khi hướng dẫn hồ sơ thủ tục.	1	5	2,47	1,083

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Từ bảng 4 ta thấy, người dân đánh giá cán bộ công chức về thực hiện dịch vụ theo cơ chế một cửa chưa cao vì 3 biến quan sát chỉ mới đạt được mức không đồng ý.

Từ kết quả này cho thấy để thực hiện tốt cơ chế một cửa liên thông thì xã Hòa Ninh nên

có những giải pháp cụ thể để nâng cao năng lực cũng như khả năng giao tiếp của cán bộ công chức.

- Yếu tố Thủ tục quy trình

Yếu tố này có 4 biến số được phân tích qua bảng 5 như sau:

**Bảng 5: Điểm trung bình yếu tố Thủ tục quy trình**

Biến	Diễn giải	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
ThutucQT1	Thông tin liên quan đến hồ sơ được cung cấp đầy đủ, rõ ràng.	1	3	2,03	0,529
ThutucQT2	Mẫu đơn, mẫu tờ khai đơn giản, dễ thực hiện.	1	3	1,99	0,542
ThutucQT3	Thủ tục quy trình được niêm yết công khai tại trụ sở.	1	4	2,01	0,539
ThutucQT4	Thông tin hướng dẫn đúng những quy định mới nhất nhằm mang lợi ích cho công dân.	1	3	1,95	0,537

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Từ bảng 5 ta thấy, Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh đã áp dụng không thành công cơ chế một cửa liên thông thể hiện qua điểm trung bình của các biến quan sát của yếu tố này đều không đạt mức đồng ý của người dân.

- Yếu tố Chi phí

Kết quả phân tích yếu tố chi phí qua bảng 6 như sau:

**Bảng 6: Điểm trung bình yếu tố chi phí**

Biến	Diễn giải	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung Bình	Độ lệch chuẩn
Chiph1	Các khoản phí, lệ phí thanh toán các thủ tục liên quan là phù hợp	2	5	3,43	0,663
Chiph2	Không phát sinh thêm chi phí thuê ngoài dịch vụ để hoàn chỉnh thủ tục	2	5	3,47	0,705
Chiph3	Không phát sinh tiền bồi dưỡng thêm cho công chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ	2	5	3,43	0,697

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Qua bảng 6 cho thấy, 300 người dân được phỏng vấn đều đồng ý với các phát biểu trong yếu tố chi phí. Điều này minh chứng rằng với việc áp dụng cơ chế mới đã giúp cho người dân bằng lòng hơn cũng như thấy hợp lý hơn với những chi phí mình bỏ ra khi làm thủ tục hành chính tại xã.

- Yếu tố Thời gian

Kết quả phân tích yếu tố thời gian qua bảng 7 như sau:

**Bảng 7: Điểm trung bình yếu tố thời gian**

Biến	Diễn giải	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung Bình	Độ lệch chuẩn
Thoigian1	Thời gian chờ đợi, tiếp nhận hồ sơ là hợp lý	1	4	2,53	0,724
Thoigian2	Hồ sơ đầy đủ và hoàn chỉnh được tiếp nhận và giải quyết một lần	1	4	2,50	0,738
Thoigian3	Thời gian trả kết quả luôn đúng hẹn	1	4	2,59	0,670
Thoigian4	Thời gian giải quyết hồ sơ phù hợp theo quy định hiện hành	1	4	2,51	0,711

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)



Từ kết quả khảo sát thực tế ở bảng 7 ta thấy, người dân chưa chấp nhận với thời gian hạn trả kết quả của cơ chế.

- Yếu tố Cơ sở vật chất

Điểm trung bình yếu tố cơ sở vật chất được phân tích qua bảng 8 như sau:

**Bảng 8: Điểm trung bình yếu tố cơ sở vật chất**

Biến	Diễn giải	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung Bình	Độ lệch chuẩn
CosoVC1	Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và hướng dẫn thuận tiện cho người dân sử dụng	1	4	2,53	0,691
CosoVC2	Cách bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện, dễ thấy	1	4	2,51	0,720
CosoVC3	Nơi bố trí chỗ ngồi chờ, đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch và trả kết quả hợp lý	1	4	2,54	0,686

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Qua bảng 8 ta thấy, ba biến quan sát đo lường cho yếu tố cơ sở vật chất không đạt mức độ đánh giá đồng ý của 300 người dân được phỏng vấn.

- Yếu tố Thông tin phản hồi

Kết quả đánh giá của người dân được phỏng vấn tại xã được tác giả thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 9: Điểm trung bình yếu tố thông tin phản hồi**

Biến	Diễn giải	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung Bình	Độ lệch chuẩn
ThongtinPH1	Người dân luôn được góp ý và phản ánh khi không hài lòng	2	5	3,31	0,764
ThongtinPH2	Lãnh đạo và cán bộ công chức luôn tiếp thu ý kiến phản ánh của người dân	2	5	3,51	0,743
ThongtinPH3	Các ý kiến góp ý, phản ánh được ghi nhận và phản hồi kịp thời	2	5	3,33	0,756
ThongtinPH4	Đơn vị công khai số điện thoại để người dân góp ý ngay khi cần.	2	5	3,32	0,801

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Từ bảng 9 ta thấy, thang đo của yếu tố này được thiết kế có 4 biến quan sát trong đó chỉ duy nhất có 1 biến được người dân đánh giá mức độ đồng ý, còn lại 3 biến quan sát chỉ đạt mức đánh giá là trung hòa.

Vì thế trong thời gian tới xã cần xem xét lại các công tác liên quan đến các yếu tố này để có giải pháp cải thiện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông tại xã.

### 3.3 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông

- Đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua điểm trung bình

Kết quả đánh giá của người dân đối với chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông cho thấy hầu hết người dân đều chưa thật sự đồng ý với chất lượng dịch vụ mà còn phân vân giữa đồng ý và không đồng ý được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 10: Điểm trung bình đối với chất lượng dịch vụ**

Biến	Diễn giải	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung Bình	Độ lệch chuẩn
ChatluongDV1	Chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông của xã Hòa Ninh làm hài lòng Anh/Chị	2	4	3,08	0,444
ChatluongDV2	Chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông của xã Hòa Ninh đáp ứng tốt nhu cầu của Anh/Chị	2	4	3,11	0,453
ChatluongDV3	Chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông của xã Hòa Ninh là tốt nhất	2	4	3,09	0,497
ChatluongDV4	Dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông rất cần thiết với người dân	2	4	3,13	0,474
ChatluongDV5	Chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông là hoàn toàn phù hợp để áp dụng tại xã Hòa Ninh	2	4	3,12	0,436

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

- Phân tích có hay không có mối quan hệ giữa giới tính với chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông được thể hiện qua bảng 11 như sau:

**Bảng 11: Kết quả phân tích bảng chéo giữa giới tính và chất lượng dịch vụ**

Biến	Giới tính	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý	Mức ý nghĩa
CLDV1	Nam	0	13	186	32	0	0,784
	Nữ	0	5	53	11	0	
CLDV2	Nam	0	12	179	40	0	0,697
	Nữ	0	4	56	9	0	
CLDV3	Nam	0	18	172	41	0	0,708
	Nữ	0	7	52	10	0	
CLDV4	Nam	0	14	176	41	0	0,792
	Nữ	0	3	52	14	0	
CLDV5	Nam	0	9	183	39	0	0,619
	Nữ	0	4	56	9	0	

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Qua bảng 11 ta thấy, trong 5 biến quan sát đo lường cho chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông không có mối quan hệ với giới tính của người dân vì có mức ý nghĩa lớn hơn 0,05.

- Kết quả được phân tích mối quan hệ giữa học vấn và chất lượng dịch vụ được thể hiện qua bảng 12 như sau:

**Bảng 12: Kết quả phân tích bảng chéo giữa học vấn và chất lượng dịch vụ**

Biến	Học vấn	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý	Mức ý nghĩa
CLDV1	Phổ thông	0	3	72	13	0	0,787
	Trung cấp	0	7	87	19	0	
	Cao Đẳng/Đại học	0	7	70	10	0	
	Trên Đại học	0	1	10	1	0	
CLDV2	Phổ thông	0	3	68	17	0	0,035
	Trung cấp	0	9	81	23	0	
	Cao Đẳng/Đại học	0	2	76	9	0	
	Trên Đại học	0	2	10	0	0	

CLDV3	Phổ thông	0	7	66	15	0	0,295
	Trung cấp	0	9	78	26	0	
	Cao Đẳng/Đại học	0	7	71	9	0	
	Trên Đại học	0	2	9	1	0	
CLDV4	Phổ thông	0	3	68	17	0	0,113
	Trung cấp	0	11	77	25	0	
	Cao Đẳng/Đại học	0	2	73	12	0	
	Trên Đại học	0	1	10	1	0	
CLDV5	Phổ thông	0	3	71	14	0	0,094
	Trung cấp	0	6	83	24	0	
	Cao Đẳng/Đại học	0	2	76	9	0	
	Trên Đại học	0	2	9	1	0	

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Kết quả phân tích ở bảng 12 cho thấy, trình độ học vấn của người dân không có mối quan hệ với việc đánh giá về chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông.

- Mối quan hệ giữa hôn nhân và chất lượng dịch vụ thể hiện qua bảng 13 sau:

**Bảng 13: Kết quả phân tích bảng chéo giữa hôn nhân và chất lượng dịch vụ**

Hôn nhân	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý	Mức ý nghĩa
<b>CLDV1</b>						
Chưa kết hôn	0	0	8	1	0	0,697
Đã kết hôn	0	18	231	42	0	
<b>CLDV2</b>						
Chưa kết hôn	0	0	8	1	0	0,676
Đã kết hôn	0	16	227	48	0	
<b>CLDV3</b>						
Chưa kết hôn	0	2	4	3	0	0,094
Đã kết hôn	0	23	220	48	0	
<b>CLDV4</b>						
Chưa kết hôn	0	2	6	1	0	0,088
Đã kết hôn	0	15	222	54	0	
<b>CLDV5</b>						
Chưa kết hôn	0	0	8	1	0	0,726
Đã kết hôn	0	13	231	47	0	

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Từ kết quả phân tích ở bảng 13 cho thấy, tình trạng hôn nhân của người dân không có mối quan hệ với việc đánh giá về chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông.

Mối quan hệ giữa nghề nghiệp và chất lượng dịch vụ được phân tích qua bảng 14 như sau:

**Bảng 14: Kết quả phân tích bảng chéo giữa nghề nghiệp và chất lượng dịch vụ**

Nghề nghiệp	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý	Mức ý nghĩa
<b>CLDV1</b>						0,662
Buôn bán	0	9	79	17	0	
Cán bộ CNV	0	2	33	6	0	
Nông dân	0	4	98	14	0	
Khác	0	3	29	6	0	
<b>CLDV2</b>						0,404
Buôn bán	0	5	80	20	0	
Cán bộ CNV	0	3	34	4	0	
Nông dân	0	4	95	17	0	
Khác	0	4	26	8	0	
<b>CLDV3</b>						0,063
Buôn bán	0	10	70	25	0	
Cán bộ CNV	0	6	30	5	0	
Nông dân	0	5	97	14	0	
Khác	0	4	27	7	0	
<b>CLDV4</b>						0,078
Buôn bán	0	10	77	18	0	
Cán bộ CNV	0	4	31	6	0	
Nông dân	0	2	94	20	0	
Khác	0	1	26	11	0	
<b>CLDV5</b>						0,291
Buôn bán	0	6	85	14	0	
Cán bộ CNV	0	3	32	6	0	
Nông dân	0	1	95	20	0	
Khác	0	3	27	8	0	

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Kết quả phân tích ở bảng 14 cho ta thấy, nghề nghiệp của người dân cũng không có mối quan hệ với việc đánh giá về chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông.

- Mối quan hệ giữa nhóm tuổi và chất lượng dịch vụ được phân tích qua bảng 15 như sau:

**Bảng 15: Kết quả phân tích bảng chéo giữa nhóm tuổi và chất lượng dịch vụ**

Học vấn	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý	Mức ý nghĩa
<b>CLDV1</b>						0,291
Từ 18 - 35 tuổi	0	2	15	4	0	
Từ 36 - 45 tuổi	0	3	69	5	0	
Từ 46 - 60 tuổi	0	9	110	21	0	
Lớn hơn 60 tuổi	0	4	45	13	0	
<b>CLDV2</b>						0,651
Từ 18 - 35 tuổi	0	1	18	2	0	
Từ 36 - 45 tuổi	0	3	57	17	0	
Từ 46 - 60 tuổi	0	7	111	22	0	
Lớn hơn 60 tuổi	0	5	49	8	0	
<b>CLDV3</b>						0,590
Từ 18 - 35 tuổi	0	2	16	3	0	
Từ 36 - 45 tuổi	0	4	62	11	0	
Từ 46 - 60 tuổi	0	13	105	22	0	
Lớn hơn 60 tuổi	0	6	41	15	0	
<b>CLDV4</b>						0,470
Từ 18 - 35 tuổi	0	0	16	5	0	
Từ 36 - 45 tuổi	0	3	63	11	0	
Từ 46 - 60 tuổi	0	9	107	24	0	
Lớn hơn 60 tuổi	0	5	42	15	0	
<b>CLDV5</b>						0,795
Từ 18 - 35 tuổi	0	0	17	4	0	
Từ 36 - 45 tuổi	0	2	65	10	0	
Từ 46 - 60 tuổi	0	8	108	24	0	
Lớn hơn 60 tuổi	0	3	49	10	0	

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 300 người dân tại xã Hòa Ninh)

Kết quả phân tích ở bảng 15 cho thấy, nhóm tuổi của người dân không có mối quan hệ với việc đánh giá về chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông. Vì tất cả các mức ý nghĩa của các biến đo lường cho chất lượng dịch vụ của cơ chế đều lớn 0,05.

Vậy, trong 5 biến giới tính, nhóm tuổi, học vấn, hôn nhân, nghề nghiệp không có sự khác biệt. Đây cũng là một cơ sở khoa học để có những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của cơ chế một cửa liên thông của mình.

#### 4. Kết luận và giải pháp

##### 4.1 Kết luận

Nghiên cứu đã phân tích khái quát được thực trạng thực hiện cơ chế một cửa liên thông tại xã Hòa Ninh. Nghiên cứu đã xác định được một số nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh, huyện Long Hồ, tỉnh Vĩnh Long bao gồm: Cán bộ công chức, thủ tục quy trình, thời gian, cơ sở vật chất.

##### 4.2 Giải pháp

- *Thứ nhất*: hoàn thiện nguồn cán bộ, công chức của xã

Cán bộ công chức đóng vai trò quan trọng trong hoạt động công vụ, xây dựng và hoàn thiện bộ máy nhà nước. Hiệu lực, hiệu quả của bộ máy Nhà nước nói riêng và hệ thống chính trị nói chung được quyết định bởi phẩm chất, năng lực và hiệu quả công tác của đội ngũ cán bộ công chức. Việc thực hiện thủ tục hành chính có hiệu quả cao hay không cũng là do đội ngũ làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính và các cán bộ, công chức liên quan đến việc quy trình thực

hiện liên thông liên quan đến trách nhiệm của hai hay nhiều cơ quan khác nhau.

Rà soát lại toàn bộ nguồn nhân lực của xã đang thực hiện nhiệm vụ trong cơ chế, để có những phương hướng cũng như kế hoạch đào tạo cho từng nhân sự. Xây dựng mục tiêu đào tạo phù hợp với cơ chế và một số việc cần làm để hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ công chức của xã. Chú trọng việc huấn luyện một số kỹ năng quan trọng như là kỹ năng giao tiếp nhằm giúp cho công chức có mối quan hệ tốt hơn với với đồng nghiệp và người dân. Bố trí giao việc cho công chức làm việc tại bộ phận một cửa về chuyên môn phải phù hợp với vị trí việc làm. Đồng thời cần ổn định vị trí công tác của công chức làm việc tại bộ phận.

Hòa Ninh là một xã có nhiều điểm du lịch sinh thái, có lượng khách du lịch nước ngoài đến ngày càng nhiều vì thế cần chú trọng việc nâng cao trình độ tin học cũng như ngoại ngữ cho cán bộ, công chức của xã bằng cách mở các lớp học tại xã, thời gian học vào các buổi tối và thứ bảy, chủ nhật.

Đồng thời bố trí sắp xếp lịch công tác cho cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa và lãnh đạo Ủy ban xã một cách khoa học, chú ý cần sắp xếp luân phiên mỗi một vị trí 2 người để đảm bảo thường xuyên có đầy đủ cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính.

- *Thứ hai* là đẩy mạnh công tác tuyên truyền hướng dẫn người dân về quy trình thực hiện cơ chế

Thực hiện tốt công tác rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính theo hướng gọn nhẹ, dễ hiểu, dễ thực hiện, tránh gây phiền hà cho nhân dân. Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh cần liệt kê, xem xét các quy định về một hoặc một

nhóm thủ tục hành chính, đánh giá sự phù hợp dưới góc độ hợp pháp cũng như hợp lý, sự phù hợp với văn bản pháp luật và với thực tế cuộc sống. Thông qua đó, hệ thống hóa các thủ tục hành chính để hình thành và đưa vào sử dụng một bộ thủ tục hành chính tiêu chuẩn tại Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh, bảo đảm tính chính xác, thuận tiện để người dân có cơ hội tìm hiểu, nâng cao ý thức pháp luật cũng như cách thức để bảo vệ quyền lợi của mình khi tham gia thủ tục.

Thủ tục hành chính được coi là cầu nối giữa người dân với chính quyền, do đó thủ tục hành chính liên quan đến nhân dân bắt buộc xã phải công khai kịp thời để nhân dân biết rõ các yêu cầu của thủ tục để họ chuẩn bị chu đáo những thủ tục cần thiết và đồng thời họ có điều kiện giám sát các cán bộ, công chức phụ trách giải quyết thủ tục đó. Công khai cũng là cơ sở để kiểm tra quá trình thực hiện các thủ tục, là căn cứ để đánh giá trách nhiệm của cán bộ trong việc thực hiện nhiệm vụ đối với nhân dân. Công khai còn nhằm giúp cán bộ, công chức nắm rõ được các quy định, trình tự tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, từ đó không tùy tiện thêm bớt các yêu cầu của thủ tục đối với tổ chức, công dân. Ngoài ra công việc này còn giúp các cơ quan có thẩm quyền thực hiện chức năng thanh tra, giám sát việc thực thi thủ tục hành chính tại cơ sở.

Ủy ban nhân dân xã cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật cho cán bộ công chức và người dân, nhất là tuyên truyền về chủ trương thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông giúp cho cán bộ công chức và người dân nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính. Đồng thời định kỳ, đột xuất sơ tổng kết,

rút kinh nghiệm trong thực hiện cơ chế để có hướng tháo gỡ kịp thời nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của cơ chế. Thông qua đó, cũng nhằm ngăn ngừa những vi phạm tiêu cực không đáng có của cán bộ công chức trong giải quyết công vụ.

Tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với bộ phận một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính, theo hướng mở rộng phạm vi khảo sát, thống nhất phương pháp khảo sát, đánh giá, thực hiện việc khảo sát khoa học và đảm bảo tính đại diện.

- Thứ ba là giảm thời gian chờ đợi khi xử lý thủ tục hành chính cho người dân

Chấn chỉnh giờ giấc làm việc của công chức tại bộ phận một cửa. Lề lối làm việc là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh, lề lối làm việc sẽ ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả công việc của cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa xã. Trên thực tế trong quy chế thực hiện có ghi rất rõ thời gian thực hiện, số ca trực để giải quyết từng lĩnh vực cụ thể, tuy nhiên số nhân viên ngồi trực chưa được đủ, có lúc bỏ trống cơ quan làm việc, một số công chức đi trễ về sớm...Do đó việc chấn chỉnh tác phong và lề lối làm việc càng trở nên quan trọng, điều đó thể hiện sự nghiêm túc, cẩn thận trong công tác của mỗi cán bộ, để làm tốt công tác này Ủy ban nhân dân xã cần quy định cụ thể về quy chế làm việc và giám sát việc thực hiện, ban hành các chế tài để ngăn chặn cán bộ công chức lo làm việc riêng.

- Cuối cùng là đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho cơ chế một cửa, một cửa liên thông.



Trang bị đầy đủ máy tính, máy photo copy, hệ thống thiết bị văn phòng, hệ thống camera an ninh, hệ thống loa đài thông báo cho người chờ thực hiện thủ tục, bàn ghế ngồi chờ, nước uống miễn phí, thiết bị Wifi, đường truyền internet tốc độ cao và các điều kiện khác để người dân được thoải mái trong lúc đăng ký giải quyết thủ tục hành chính và thuận tiện cho cán bộ, công chức của xã vận hành dịch vụ của cơ chế chú ý phòng một cửa phải đủ diện tích theo quy định.

Mở rộng và thiết kế phòng một cửa và phòng trưởng bộ phận (Phó Chủ tịch ủy ban nhân dân xã) chung một phòng để thuận tiện cho việc trình ký hồ sơ.

Xây dựng trang thông tin điện tử của xã để người dân có thể truy cập các thông tin về thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông.

Bố trí thùng phiếu góp ý (đánh giá sự hài lòng) của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của bộ phận một cửa theo quy định tại Quyết định số 619/QĐ-TTg ngày 8/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy định về xây dựng xã, phường, thị trấn đạt chuẩn tiếp cận pháp luật.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Tư Pháp (2014), Thông tư số 05/2014/TT-BTP, ngày 7/2/2014 về hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính
2. Cao Duy Hoàng, tác động của dịch vụ hành chính công đến sự hài lòng của người dân, Thông tin KHCN số 3/2011.
- 1.3. Chính phủ (1994), Nghị quyết số 38/CP ngày 04 tháng 05 năm 1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính trong việc giải quyết công việc của công dân và tổ chức.
- 2.4. Chính phủ (2010), Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 06 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính.
- 5 Chính phủ (2011), Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể Cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020.
- 3.6. Chính phủ (2013), Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 05 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.
- 6 Chính phủ (2013), Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 06 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP.
- 7 Chính Phủ (2018), Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính
- 8 Đảng ủy xã Hòa Ninh, Báo cáo số 18/BC-ĐU ngày 20/11/2015 về tổng kết tình hình thực hiện nghị quyết của đảng ủy năm 2015 và phương hướng nhiệm vụ năm 2016
- 9 Đảng ủy xã Hòa Ninh, Báo cáo số 21/BC-ĐU ngày 29/11/2016 về tổng kết tình hình thực hiện nghị quyết của đảng ủy năm 2016 và phương hướng nhiệm vụ năm 2017
- 10 Đảng ủy xã Hòa Ninh, Báo cáo số 19/BC-ĐU ngày 27/11/2017 về tổng kết tình hình thực hiện nghị quyết của đảng ủy năm 2017 và phương hướng nhiệm vụ năm 2018

- 11 Hoàng Trọng và Chu Mộng Ngọc (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Hồng Đức
- 12 Huỳnh Văn Tùng, Võ Thành Danh, đo lường sự thoả mãn của khách hàng doanh nghiệp khi đăng ký khởi sự doanh nghiệp theo cơ chế một cửa liên thông bằng Chỉ số hài lòng khách hàng (Customer Satisfaction Index - CSI), Tạp chí Quản lý kinh tế số 34 (7/2010).
- 13 Lê Dân (2011), “Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức cấp quận”, Tạp chí Kinh tế xã hội - ĐH Đà Nẵng.
- 14 Lê Văn Huy & Nguyễn Thị Hà My (2007), Xây dựng mô hình lí thuyết và phương pháp đo lường về chỉ số hài lòng khách hàng ở Việt Nam.
- 15 Lê Ngọc Sương, 2011. *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Củ Chi TP.HCM*. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
- 16 Một số văn bản pháp luật về quản lý hành chính, cải cách thủ tục hành chính trong cơ quan nhà nước và tổ chức chính trị xã hội (2009), Nxb Chính trị quốc gia.
- 17 Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hoà (2010), “Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước”, Tổ chức Nhà nước số 3/2010.
- 18 Nguyễn Văn Thâm và Võ Kim Sơn (2003), “cải cách thủ tục hành chính”, Nxb Chính trị quốc gia.
- 19 Nguyễn Văn Thâm (2010), Soạn thảo và xử lý văn bản quản lý nhà nước, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- 20 Nguyễn Đình Thọ (2011), Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh, Nhà xuất bản lao động xã hội.
- 21 Nghiên cứu của Đỗ Hữu Nghiêm (2010), khảo sát mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại Chi cục thuế tỉnh Bình Dương.
- 22 Thủ tướng Chính phủ (2001), Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17 tháng 09 năm 2001 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001 - 2010.
- 23 Thủ tướng Chính phủ (2003), Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04 tháng 09 năm 2003 Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.
- 24 Thủ tướng Chính phủ (2007), Quyết định số 30/QĐ-TTg ngày 10 tháng 01 năm 2007 về Phê duyệt Đề án Đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 -2010.
- 25 Thủ tướng Chính phủ (2007), Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 06 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.
- 26 Thủ tướng Chính phủ (2015), Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

- 27 Thủ Tướng Chính Phủ (2016), Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 về phê duyệt kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020
- 28 Thủ Tướng Chính Phủ (2017), Quyết định số 619/QĐ-TTg ngày 8/5/2017 ban hành quy định về xây dựng xã, phường, thị trấn đạt chuẩn tiếp cận pháp luật
- 29 Tỉnh Ủy Vĩnh Long (2016), Chỉ thị số 06-CT/TU ngày 29/3/2016 về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động của các cơ quan, đơn vị địa phương trên địa bàn tỉnh
- 30 Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh, Báo cáo số 36/BC-UBND, ngày 28/10/2016 của Ủy ban nhân dân xã về công tác cải cách thủ tục hành chính năm 2016
- 31 Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh, Báo cáo số 29/BC-UBND, ngày 27/10/2016 của Ủy ban nhân dân xã về tình hình thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế xã hội quốc phòng an ninh năm 2016 và phương hướng nhiệm vụ năm 2017
- 32 Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh, Báo cáo số 38/BC-UBND, ngày 29/12/2017 của Ủy ban nhân dân xã về tình hình thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế xã hội quốc phòng an ninh năm 2017 và phương hướng nhiệm vụ năm 2018
- 33 Ủy ban nhân dân xã Hòa Ninh, Báo cáo số 39/BC-UBND, ngày 23/10/2017 của Ủy ban nhân dân xã về công tác cải cách thủ tục hành chính năm 2017
- 34 Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long, Quyết định số 612/QĐ-UBND, ngày 23/3/2016 về việc ban hành đề án tổng thể, tổ chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh
- 35 Võ Nguyên Khanh (2011), “Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại Ủy ban nhân dân Quận I thành phố Hồ Chí Minh”, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế.

Ngày nhận bài: 29/11/2018

Ngày gửi phản biện: 2/12/2018