GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC, TỈNH AN GIANG

Trần Thanh Tiền[1*], Nguyễn Quốc Đạt[1], Trần Thế Mỹ[1]
Nguyễn Thị Mỹ Loan[2], Nguyễn Vũ Anh[3]

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc. Số liệu sơ cấp được thu thập từ điều tra trực tiếp bằng bảng hỏi thông qua khảo sát 152 người dân đã sử dụng dịch vụ. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng các phương pháp phân tích như phương pháp so sánh, phương pháp tổng hợp - diễn giải, phương pháp thống kê mô tả. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 6 nhân tố có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm: Sự tin cậy, cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, thái độ phục vụ, sự đồng cảm, và quy trình thủ tục hành chính. Từ kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm cung cấp cơ sở để chính quyền địa phương nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang trong thời gian tới.

Từ khóa: *Chất lượng dịch vụ, Hành chính công, Thành phố Châu Đốc, Tỉnh An Giang*

ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of citizen satisfaction with the quality of public administrative services at the People's Committee of Chau Doc City. Primary data were collected through direct surveys using questionnaires, with a total of 152 respondents who had used the services. The collected data were processed using analytical methods such as comparison, synthesis–interpretation, and descriptive statistics. The research findings indicate that there are six factors that positively affect citizen satisfaction with the quality of public administrative services, including reliability, facilities, service competence, staff attitude, empathy, and administrative procedures. Based on the research results, the authors have proposed several solutions to provide a foundation for local authorities to improve the quality of public administrative services at the People's Committee of Chau Doc City, An Giang Province, in the near future.

Keywords: *Service quality, Public administration, Chau Doc City, An Giang Province*

[1.] *Học viên cao học, Trường Đại học Cửu Long*
[2.] *Trường Đại học Cửu Long*
[3.] *Trường Đại học Cảnh sát nhân dân*
[*] *Người chịu trách nhiệm bài viết:Trần Thanh Tiền (Email: tranthanhtien854@gmail.com)*

1. Đặt vấn đề nghiên cứu

Trong bối cảnh hiện nay, khi đất nước đang hướng đến mục tiêu xây dựng một nền hành chính minh bạch, hiệu quả và lấy người dân làm trung tâm, việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trở thành một yếu tố then chốt, không chỉ để cải thiện sự hài lòng của người dân mà còn để củng cố niềm tin của người dân vào chính quyền địa phương cũng như cơ quan công quyền.

Hiện nay, chất lượng dịch vụ hành chính công của Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc đang có những thuận lợi như: Nhà nước đang đẩy mạnh cải cách hành chính, với nhiều chính sách hỗ trợ và thúc đẩy các địa phương nâng cao chất lượng dịch vụ công; Lãnh đạo thành phố Châu Đốc đã nhận thức được tầm quan trọng của việc cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công và sẵn sàng đầu tư vào việc nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, cũng như tăng cường việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý; Người dân ngày càng có nhu cầu cao hơn đối với các dịch vụ hành chính công, với mong muốn được phục vụ nhanh chóng, hiệu quả và minh bạch.

Tuy nhiên, bên cạnh những thuận lợi và những thành tựu đạt được, chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc vẫn đang đối mặt với nhiều thách thức đáng kể. Chẳng hạn như: Quy trình thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc vẫn còn phức tạp, dẫn đến việc xử lý hồ sơ kéo dài, gây phiền hà cho người dân. Nhiều người dân cảm thấy mất thời gian và chưa hài lòng với quá trình giải quyết thủ tục tại đây; Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và cung cấp dịch vụ còn hạn chế, do đó các quy trình thực hiện vẫn phụ thuộc nhiều vào giấy tờ và các thao tác thủ công; Một số cán bộ, công chức tại thành phố Châu Đốc chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu về trình độ chuyên môn và kỹ năng giao tiếp với người dân. Thái độ phục vụ đôi khi còn thiếu tận tâm, gây ra cảm giác không thoải mái cho người dân khi đến liên hệ. Chính những thách thức và cơ hội trên, việc nghiên cứu *"Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang"* là thật sự cần thiết.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1 Cơ sở lý thuyết

Khái niệm chất lượng dịch vụ

Trong một thời gian dài, chất lượng dịch vụ luôn là chủ đề mà nhiều nhà nghiên cứu quan tâm và từ đây mới có nhiều khái niệm về chất lượng dịch vụ được hình thành tùy theo cách tiếp cận (Parasuraman và cộng sự., 1985; Cronin và Taylor, 1992). Tuy nhiên, cho đến nay, khái niệm được các nhà nghiên cứu trích dẫn nhiều nhất là "Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ" (Parasuraman và cộng sự., 1985). Khái niệm cho thấy phần lớn các nhà nghiên cứu đã chỉ ra được sự khác biệt là sự so sánh giữa lợi ích mà khách hàng sẽ nhận được so với lợi ích thực tế mà khách hàng nhận (Holbrock và Corfman, 1985).

Kể từ thập niên 80 đến nay, các nhà nghiên cứu đã bắt đầu nghiên cứu và đề xuất một số mô hình thực nghiệm để đánh giá chất lượng dịch vụ. Theo Seth (2005), trong giai đoạn 1984 - 2003, có 19 mô hình thực nghiệm về chất lượng dịch vụ và mỗi nghiên cứu đại diện cho một quan điểm khác nhau về chất lượng dịch vụ. Ở Việt Nam, Phan Chí Anh (2013) cũng đã tổng hợp và so sánh 7 mô hình đo lường chất lượng dịch vụ.

Ngoài ra, đã có rất nhiều nghiên cứu của các tác giả trong nhiều lĩnh vực khác nhau ở các quốc gia khác nhau về các thành phần khác

nhau của chất lượng dịch vụ từ ý kiến nhận thức của khách hàng đối với bất kỳ một dịch vụ nào. Cụ thể, mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng của Gronross (1984), mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) hay mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor (1992).

Theo đó, để đo lường chất lượng dịch vụ Gronross (1984) đã đưa ra bộ thang đo gồm 3 thành phần: chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ. Hay Parasuraman và cộng sự (1988) đưa ra thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL gồm 5 thành phần: Sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông và phương tiện hữu hình.

Khái niệm dịch vụ hành chính công

Theo Lê Chi Mai (2006), "Dịch vụ hành chính công là những hoạt động phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính pháp lý nhà nước".

Về mặt pháp lý, tại Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP có nêu: "Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý".

Vũ Quỳnh (2017) cho rằng: "Dịch vụ hành chính công là khả năng thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức và cá nhân về cung ứng dịch vụ hành chính công với sản phẩm cụ thể là các quyết định hành chính".

Như vậy, dịch vụ hành chính công là các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước cung cấp cho người dân theo những quy định của pháp luật và không nhằm mục đích lợi nhuận. Trong đó, người dân thực hiện dịch vụ này bắt buộc theo các quy định của pháp luật.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu thứ cấp được thu thập từ các tài liệu, báo cáo nội bộ của Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc liên quan đến chất lượng dịch vụ hành chính công, các báo cáo thống kê, và các kết quả khảo sát nội bộ đã thực hiện trước đó.

Số liệu sơ cấp được thu thập bằng việc khảo sát trực tiếp người dân có sử dụng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang.

- Phương pháp xử lý số liệu

Để đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang, các phương pháp sau đây được sử dụng trong nghiên cứu:

Phương pháp so sánh: Được sử dụng để đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang.

Phương pháp tổng hợp - diễn giải: Được sử dụng để diễn giải, phân tích vấn đề nghiên cứu sau đó đưa ra kết luận, nhận định vấn đề.

Phương pháp thống kê mô tả: Từ số liệu được thu thập qua các báo cáo và kết quả khảo sát số liệu sẽ được xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả nhằm tổng hợp, phân tích, so sánh để làm rõ vấn đề nghiên cứu.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1 Thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

3.1.1 Sự tin cậy

Khả năng cung ứng dịch vụ đúng như đã hứa với khách hàng là điều rất quan trọng (Parasuraman và cộng sự, 1985). Tạo được sự tin tưởng với khách hàng sẽ gia tăng được sự hài lòng của họ về dịch vụ được cung cấp.

Bảng 1: Thống kê các biến số gắn với sự tin cậy

STT	Nội dung câu hỏi	Cỡ mẫu	GTNN	GTLN	GTTB	Đánh giá
1	Các quy trình thủ tục hành chính được công khai minh bạch	152	1	5	4.55	Rất đồng ý
2	Hồ sơ khi thụ lý không bị sai sót hoặc mất mát	152	3	5	4.53	Rất đồng ý
3	Người dân không phải đi lại nhiều lần khi thực hiện thủ tục hành chính	152	3	5	4.62	Rất đồng ý
4	Mẫu đơn, tờ khai có sự thống nhất, rõ ràng, dễ hiểu	152	3	5	4.45	Rất đồng ý
5	Kết quả xử lý hồ sơ đảm bảo đúng hẹn, chính xác và đảm bảo đúng quy định	152	2	5	4.53	Rất đồng ý
6	UBND thành phố Châu Đốc đảm bảo giờ giấc làm việc đúng quy định, không gây lãng phí thời gian của người dân	152	2	5	4.45	Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả khảo sát, năm 2025)

Qua bảng số liệu cho thấy, người dân đánh giá cao chất lượng dịch vụ hành chính tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng, cơ quan hành chính nên tập trung chuẩn hóa mẫu biểu và duy trì sự nhất quán trong giờ giấc làm việc để hạn chế trải nghiệm tiêu cực không đồng đều của người dân.

3.1.2 Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là một nhân tố không thể thiếu trong việc đánh giá chất lượng của một dịch vụ khi cung cấp. Cơ sở vật chất hiện đại sẽ giúp cho dịch vụ ngày càng được nhanh hơn, đồng thời giảm được thời gian đi lại cho người dân.

Bảng 2: Thống kê các biến số gắn với cơ sở vật chất

STT	Các biến quan sát	Cỡ mẫu	GTNN	GTLN	GTTB	Đánh giá
1	Phòng tiếp công dân đến làm hồ sơ rộng rãi, thoáng mát	152	1	5	4.49	Rất đồng ý
2	Nơi niêm yết thủ tục hành chính dễ nhận thấy, dễ xem	152	2	5	4.38	Rất đồng ý
3	Phòng tiếp công dân được bố trí đầy đủ, thoải mái và hiện đại (máy lấy số tự động, máy vi tính, máy tra cứu hồ sơ, bảng điện tử)	152	2	5	4.43	Rất đồng ý
4	Cách bố trí, sắp xếp nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ là hợp lý	152	2	5	4.42	Rất đồng ý
5	Bãi giữ xe cho người dân đến liên hệ công tác miễn phí, rộng rãi	152	3	5	4.41	Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả khảo sát, năm 2025)

Bộ phận Một cửa tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc được người dân đánh giá cao về không gian tiếp dân, thiết bị hỗ trợ và sự tiện lợi tổng thể. Tuy nhiên, vẫn cần chú trọng hơn tới tính tiếp cận và rõ ràng trong việc niêm yết thông tin thủ tục hành chính để tăng tính minh bạch và giảm sự phân tán trong trải nghiệm của người dân.

3.1.3 Năng lực phục vụ

Năng lực chuyên môn của cán bộ phục vụ người dân chính là chìa khóa dẫn đến việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.

Bảng 3: Thống kê các biến số gắn với năng lực phục vụ

STT	Các biến quan sát	Cỡ mẫu	GTNN	GTLN	GTTB	Đánh giá
1	Cán bộ có trình độ chuyên môn, kiến thức tổng hợp tốt và giàu kinh nghiệm	152	2	5	4.40	Rất đồng ý
2	Sự hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của cán bộ dễ hiểu, thống nhất, đúng quy định và thỏa đáng	152	2	5	4.44	Rất đồng ý
3	Cán bộ có khả năng phát hiện sơ suất của hồ sơ để tư vấn ngay cho người dân khi tiếp nhận hồ sơ	152	2	5	4.44	Rất đồng ý
4	Cán bộ có khả năng giải quyết hồ sơ nhanh chóng, đúng thời gian quy định	152	3	5	4.45	Rất đồng ý
5	Cán bộ linh hoạt trong giải quyết các tình huống khó	152	2	5	4.36	Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả khảo sát, năm 2025)

Kết quả từ bảng số liệu cho thấy, năng lực chuyên môn, sự rõ ràng và hiệu quả trong xử lý hồ sơ là điểm mạnh nổi bật của cán bộ hành chính tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, cần tăng cường tính linh hoạt và kỹ năng xử lý tình huống thực tế một cách đồng bộ trong toàn bộ đội ngũ.

3.1.4 Thái độ ứng xử

Các hành vi của cán bộ tiếp xúc trực tiếp với công dân thực sự là quan trọng bởi vì họ cung cấp dịch vụ trực tiếp (Gebauer và cộng sự, 2010). Thật vậy, đối xử với công dân một cách thân thiện và vui vẻ là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Bảng 4: Thống kê các biến số gắn với thái độ ứng xử

STT	Các biến quan sát	Cỡ mẫu	GTNN	GTLN	GTTB	Đánh giá
1	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ có thái độ lịch sự, niềm nở, thân thiện khi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ	152	2	5	4.48	Rất đồng ý
2	Cán bộ tiếp nhận có thái độ nhiệt tình trả lời thắc mắc và hướng dẫn người dân đến đúng bộ phận	152	2	5	4.53	Rất đồng ý

STT	Các biến quan sát	Cỡ mẫu	GTNN	GTLN	GTTB	Đánh giá
3	Cán bộ tiếp nhận không những nhiễu, gây phiền hà cho người dân khi giải quyết hồ sơ	152	3	5	4.45	Rất đồng ý
4	Cán bộ chủ động hướng dẫn, giải thích cho người dân khi người dân đến liên hệ thực hiện thủ tục hành chính	152	3	5	4.53	Rất đồng ý
5	Cán bộ tiếp nhận và xử lý hồ sơ phục vụ công bằng với tất cả người dân theo đúng quy định	152	3	5	4.57	Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả khảo sát, năm 2025)

Cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc được người dân đánh giá cao về thái độ phục vụ, sự công bằng và tinh thần hỗ trợ người dân. Đây là một trong những điểm mạnh góp phần nâng cao hình ảnh chính quyền thân thiện, chuyên nghiệp. Tuy nhiên, cần duy trì chất lượng đồng đều giữa các cán bộ để tiếp tục giữ vững và nâng cao niềm tin của người dân vào cơ quan công quyền.

3.1.5 Sự đồng cảm

Nhân tố này gồm các yếu tố thể hiện sự phục vụ chu đáo, sự quan tâm đặc biệt và khả năng am hiểu những nhu cầu của người dân (Parasuraman và cộng sự, 1985). Nhân tố này sẽ góp phần làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền và tổ chức, cá nhân theo hướng hành chính phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch với cơ quan công quyền.

Bảng 5: Thống kê các biến số gắn với sự đồng cảm

STT	Các biến quan sát	Cỡ mẫu	GTNN	GTLN	GTTB	Đánh giá
1	Người dân dễ dàng liên lạc với cán bộ thụ lý hồ sơ	152	3	5	4.30	Rất đồng ý
2	Cán bộ giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời	152	3	5	4.29	Rất đồng ý
3	Những yêu cầu hợp lý của người dân được cán bộ quan tâm giải quyết	152	3	5	4.36	Rất đồng ý
4	UBND thành phố Châu Đốc luôn tạo điều kiện tốt nhất và giúp đỡ tháo gỡ khó khăn cho người dân	152	3	5	4.38	Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả khảo sát, năm 2025)

Người dân tại thành phố Châu Đốc đánh giá cao tinh thần hỗ trợ, thái độ cầu thị và sự quan tâm của chính quyền trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa hiệu quả phục vụ, cơ quan chính quyền nên chú trọng tăng cường tính linh hoạt, phản hồi nhanh và dễ tiếp cận trong xử lý hồ sơ.

3.1.6. Quy trình thủ tục hành chính

Quy trình thủ tục càng được quy định rõ ràng, minh bạch, cụ thể, chi tiết càng thuận tiện cho người dân trong quá trình sử dụng dịch vụ hành chính công.

Bảng 6: Thống kê các biến số gắn với quy trình thủ tục hành chính

STT	Các biến quan sát	Cỡ mẫu	GTNN	GTLN	GTTB	Đánh giá
1	Yêu cầu thành phần hồ sơ hành chính hợp lý, đúng quy định	152	3	5	4.58	Rất đồng ý
2	Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy trình niêm yết là hợp lý	152	2	5	4.58	Rất đồng ý
3	Quy trình, các bước xử lý hồ sơ được niêm yết rõ ràng	152	3	5	4.46	Rất đồng ý
4	Chi phí liên quan phải trả cho dịch vụ công là phù hợp	152	2	5	4.61	Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả khảo sát, năm 2025)

Các thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc được người dân đánh giá rất cao về tính hợp lý, minh bạch và chi phí công bằng. Việc giữ vững và tiếp tục tối ưu hóa quy trình sẽ giúp tăng cường sự hài lòng và niềm tin của người dân đối với cơ quan hành chính.

3.2 Đánh giá chung mức độ chất lượng dịch vụ hành chính công

Bảng 7: Thống kê về mức độ chất lượng dịch vụ hành chính công

Nội dung	Cỡ mẫu	GTNN	GTLN	GTTB	Đánh giá
Xin quý vị cho biết nói chung mức độ chất lượng dịch vụ hành chính công mà quý vị đã từng liên hệ để làm thủ tục hành chính của quý vị	152	3	5	4.53	Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả khảo sát, năm 2025)

Người dân thành phố Châu Đốc đánh giá rất cao chất lượng dịch vụ hành chính công, với sự hài lòng toàn diện ở cả khâu phục vụ, quy trình và hiệu quả giải quyết công việc. Đây là bằng chứng rõ ràng cho sự thành công của công tác cải cách hành chính tại địa phương.

4. Kết luận và giải pháp

4.1 Kết luận

Trong bối cảnh hiện nay, việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện sự hài lòng của người dân mà còn góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, xây dựng một nền hành chính công bằng, hiện đại.

Sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ phụ thuộc vào các yếu tố quản lý chất lượng dịch vụ. Do đó, Ủy ban nhân dân

thành phố Châu Đốc cần tập trung phát triển các yếu tố quản lý chất lượng dịch vụ nhằm hỗ trợ tốt cho người dân trong quá trình trải nghiệm dịch vụ.

Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố như: Sự tin cậy, Cơ sở vật chất, Thái độ ứng xử, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Quy trình thủ tục hành chính có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang.

Ngoài ra, kết quả nghiên cứu còn chứa đựng nhiều hàm ý quản trị quan trọng cho Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang có những giải pháp cải thiện nhằm cung cấp các dịch vụ có chất lượng hơn và qua đó nâng cao sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

4.2 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

Để nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa trong thời gian tới, Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, với tầm quan trọng của sự tin cậy, Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc cần xây dựng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức phải đáp ứng được yêu cầu về năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để luôn thực hiện đúng các quy trình thủ tục hành chính đã được công khai và công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng. Xây dựng quy chế làm việc để đảm bảo cán bộ luôn thực hiện giờ giấc làm việc đúng quy định, tránh để người dân phải chờ đợi khi đến nộp hồ sơ và trả kết quả. Bên cạnh đó, các mẫu đơn, tờ khai phải có sự thống nhất, rõ ràng, dễ hiểu và ban hành theo đúng quy định của pháp luật. Ngoài ra, để tránh tình trạng gây phiền hà cho người dân thì các Biểu mẫu phải được niêm yết công khai rộng rãi tại Bảng niêm yết thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc.

Thứ hai, đối với yếu tố Cơ sở vật chất, cần trang bị và hoàn thiện hệ thống đường truyền, máy vi tính, nâng cấp các chương trình phần mềm đồng thời bổ sung thêm một số chức năng cần thiết. Bộ phận Một cửa phải được bố trí rộng rãi, thoáng mát, quy mô diện tích phải phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa trong ngày. Ngoài ra, cần bố trí khu vực đặt các trang thiết bị như máy lấy số xếp hàng tự động, các màn hình cảm ứng phục vụ người dân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Thứ ba, để nâng cao năng lực phục vụ, trình độ chuyên môn cho cán bộ trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc cần cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn, rút kinh nghiệm về chuyên môn nhằm đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của người dân. Ngoài ra, phải chọn những cán bộ có nghiệp vụ chuyên môn sâu, có khả năng xử lý linh hoạt các tình huống khó và ứng xử tốt nhằm phục vụ người dân được tốt hơn khi họ đến liên hệ thực hiện thủ tục hành chính, tránh việc để người dân phải đi lại nhiều lần bổ sung hồ sơ.

Thứ tư, bên cạnh việc tổ chức các lớp tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ thì cần phải thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho cán bộ để có thể đạt được mục tiêu mang lại sự hài lòng cho người dân. Tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính gắn với nâng cao đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ cán

bộ công chức. Tăng cường công khai, minh bạch trong các hoạt động của các cơ quan Nhà nước và trách nhiệm giải trình của cán bộ công chức. Ngoài ra, cần thức hiện tốt việc giáo dục chính trị, tư tưởng và ý thức trách nhiệm đối với Nhân dân của cán bộ công chức.

Thứ năm, Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc cần phải định hướng cho cán bộ trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính phải luôn biết quan tâm, thông cảm những nhu cầu thiết thực của người dân để tạo điều kiện tốt nhất cho người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, phải khuyến khích họ luôn đặt trọng trách công việc lên hàng đầu. Cán bộ công chức cần kịp thời tiếp nhận thông tin phản hồi từ người dân để linh hoạt xử lý hồ sơ tham mưu cho lãnh đạo nhằm đưa ra cách làm tốt nhất và giảm bớt thủ tục hành chính không cần thiết trong giao dịch.

Thứ sáu, cần nghiên cứu việc đơn giản hóa các quy trình thủ tục thực hiện các thủ tục hành chính, tạo điều kiện nhanh chóng, thuận lợi nhằm giảm tối đa các thủ tục và thời gian cho người dân, từ đó đảm bảo được mục tiêu mà Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc đã cam kết với người dân. Ngoài ra, đặc biệt lưu ý đến việc thu lệ phí phải đúng quy định và đảm bảo thời gian trả kết quả đúng thời điểm đã ghi trên giấy hẹn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Cronin Jr, J. J. and Taylor, S. A., 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.

[2] Gebauer, H., Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Witell, L. (2010). Match or mismatch: Strategy-structure configurations on the serviece business of manufacturing companies. *Journal of Service Research*, 13(2), 198-215.

[3] Gronross, C. A., 1984. Service quality model and its marketing implications, European. *Journal of Marketing*. 18(4): 36-44.

[4] Holbrook, M. B. and Corfman, K. P., 1985. Quality and value in the consumption experience: Phaedrus rides again. *Perceived Quality*, 31(2): 31-57.

[5] Lê Chi Mai, 2006. *Dịch vụ hành chính công*. Nhà xuất bản Lý luận chính trị.

[6] Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 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 của cơ quan Nhà nước.

[7] Parasuraman, A., Zeithhaml, V. A. and Berry, L. L., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49: 41-50.

[8] Parasuraman, A., Zeithhaml, V. A. and Berry, L. L., 1988. SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-37.

[9] Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà & Nguyễn Huệ Minh, 2013. Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh*, số 29(1): 11-22.

[10] Seth, N.S., Deshmukh, S.G., and Vrat. P., 2005. Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9); 913-949.

[11] Vũ Quỳnh, 2017. Nghiên cứu chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo,* số 9: 46-49.