

VẤN ĐỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ CÔNG TRONG NỀN KINH TẾ THỊ TRƯỜNG

● NGUYỄN THỊ CHI

TÓM TẮT:

Trong điều kiện phát triển kinh tế thị trường, cải cách hành chính, Nhà nước không chỉ tổ chức, quản lý xã hội bằng các thiết chế pháp luật, mà còn cần thông qua việc thỏa mãn những nhu cầu thiết yếu của người dân - cung ứng các dịch vụ công cho xã hội. Để thực hiện tốt chức năng này, cần đổi mới và xác định rõ hơn vai trò, chức năng của bộ máy Nhà nước nói chung, vai trò, trách nhiệm trong cung cấp dịch vụ công nói riêng nhằm hướng tới nâng cao chất lượng và hiệu quả của hoạt động này, thỏa mãn tốt hơn nhu cầu ngày càng tăng của người dân và xã hội, thực hiện mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội bền vững và xây dựng Nhà nước ngày càng vững mạnh.

Từ khóa: dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến, quản lý nhà nước.

1. Khái niệm

- *Dịch vụ công*

Dịch vụ công (DVC) tiếng Anh là “public service” được hiểu là một dịch vụ nhằm phục vụ tất cả các thành viên của cộng đồng, thường được chính phủ cung cấp cho những người sống trong phạm vi quyền hạn, trực tiếp (thông qua khu vực công) hoặc bằng cách cung cấp tài chính cho các dịch vụ.

Cung ứng dịch vụ (Service delivery) được hiểu “liên quan đến việc cung cấp hàng hóa công hữu hình và bản thân các dịch vụ vô hình”. Như vậy, DVC không chỉ thuần túy là dịch vụ do Nhà nước cung cấp, bản chất của nó là sự cung ứng hàng hóa, sản phẩm hữu hình hoặc vô hình cho lợi ích công cộng. Việc cung ứng DVC được chia thành khu vực cung ứng DVC cốt lõi. Theo đó, khu vực cốt lõi này sẽ cung cấp dịch vụ dựa trên cơ sở pháp lý và các nguyên tắc trong quản lý công. Đối với khu vực cung ứng DVC mở rộng, chủ yếu dựa trên nhu cầu người thụ hưởng, do đó mang tính cạnh tranh cao. Hoạt động cung ứng DVC được thực hiện trên

nguyên tắc, cái gì xã hội làm được thì “Nhà nước sẽ chuyển giao”. Nhà nước chỉ đảm nhận cung ứng các DVC cốt lõi mà không thể thay thế được.

Có 2 mô hình cung ứng DVC: mô hình Nhà nước cung cấp tài chính và tổ chức cung ứng dịch vụ; mô hình tư nhân cung ứng tài chính và tư nhân tổ chức cung ứng dịch vụ; mô hình liên kết giữa Nhà nước và tư nhân trong cung ứng dịch vụ; mô hình “lắp chỗ trống” (thay thế). Khi hoạt động cung ứng dịch vụ còn khoảng trống nào đó chưa được tính đến thì các cá nhân, tổ chức sẽ được quyền đề xuất bổ sung và thực hiện.

Có thể nói cung ứng DVC là cung ứng những hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của xã hội và người dân; vì lợi ích chung của cộng đồng, của xã hội; do Nhà nước trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư nhân thực hiện.

- *Quản lý dịch vụ công*

Cung ứng DVC là do Nhà nước hoặc khu vực tư thực hiện, tuy nhiên xét trên phương diện lợi ích kinh tế, việc cung ứng DVC không mang lại nhiều lợi ích, vì vậy rất ít doanh nghiệp tư nhân tự bỏ vốn

ra để đầu tư. Do đó, Nhà nước giữ vai trò hết sức quan trọng đối với việc cung cấp DVC. Cụ thể, Nhà nước có vai trò điều tiết các dịch vụ công theo kinh tế thị trường, xuất phát từ nhu cầu xã hội. Để thực hiện mục tiêu bảo đảm hiệu quả kinh tế - xã hội, Nhà nước đẩy mạnh xã hội hóa, chuyển giao một số dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân đảm nhiệm để cung cấp ngày càng nhiều hàng hóa, sản phẩm và dịch vụ cho xã hội. Để thực hiện tốt chức năng của mình, Nhà nước vẫn cần nắm giữ vai trò quản lý đối với DVC theo quy định của pháp luật. Đồng thời, Nhà nước có vị trí, vai trò đặc biệt quan trọng đối với việc thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm đối với chủ thể cung cấp dịch vụ công và chủ thể sử dụng dịch vụ công. Thông qua các hoạt động quản lý của mình, Nhà nước kiểm soát hành vi của các chủ thể thuộc đối tượng quản lý hành chính, bảo đảm các DVC diễn ra dân chủ, công khai, minh bạch và lành mạnh, thúc đẩy thị trường cung cấp các dịch vụ này phát huy thế mạnh và hoạt động hiệu quả nhất.

Với tư cách là chủ thể quản lý mang quyền lực nhà nước, Nhà nước có vai trò rất quan trọng trong tổ chức, quản lý đối với mọi hoạt động cung cấp dịch vụ công trên các lĩnh vực của đời sống xã hội (kể cả các dịch vụ công do các cơ quan, tổ chức của Nhà nước, tổ chức xã hội và các dịch vụ được cung cấp, chuyển giao bởi các cá nhân, tổ chức ở khu vực tư nhân đảm nhiệm).

2. Đánh giá về công tác quản lý dịch vụ cung ứng dịch vụ công

2.1. Những thành tựu đạt được

Hết năm 2020, cả nước có trên 56.800 DVC, trong đó có 45.281 DVC mức độ 3 và 11.519 DVC mức độ 4.

Về chính sách, các văn bản luật chuyên ngành, các nghị định của Chính phủ và các thông tư, quyết định của các bộ, ngành đã cụ thể hóa chủ trương quản lý và cung ứng DVC, làm căn cứ và nền tảng cho việc huy động các nguồn lực trong xã hội phát triển dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ y tế, giáo dục. Các quy định hiện hành không chỉ cho phép, mà còn có cơ chế, biện pháp khuyến khích cụ thể đối với các thành phần kinh tế tham gia đầu tư, cung ứng DVC.

Về chất lượng dịch vụ và đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ công ngày càng được nâng cao và đạt dần với các chuẩn mực quốc tế. Thêm vào đó, sự tham gia của các cơ sở có vốn đầu tư nước ngoài,

liên kết, hợp tác cung ứng dịch vụ đã tạo ra cầu nối giữa trình độ phát triển trong và ngoài nước, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ, mà điển hình là nhiều kỹ thuật khám, chữa bệnh tiên tiến trên thế giới đã được ứng dụng và phổ biến tại Việt Nam thời gian gần đây, hay các mô hình đào tạo tương tác, theo chuẩn quốc tế cũng đã ứng dụng trong nhiều trường học ở Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh. Bên cạnh đó, sản phẩm dịch vụ công được đa dạng hóa nhằm phục vụ nhu cầu ngày càng tăng của các bộ phận dân cư trong xã hội. Sự tham gia của các cơ sở công lập và ngoài công lập đã tạo ra sự cạnh tranh trong việc cung ứng DVC để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và phong phú trong xã hội, đặc biệt là những nhu cầu về dịch vụ gia tăng. Nhà nước đã bảo đảm cung ứng các dịch vụ thiết yếu và dịch vụ cơ bản; đồng thời Nhà nước tạo điều kiện để khu vực tư nhân thực hiện cung ứng dịch vụ gia tăng, dịch vụ chuyên biệt.

Về nguồn vốn cung ứng cho phát triển dịch vụ công ngày càng gia tăng, trước hết phải nói đến nguồn lớn nhất là ngân sách. Hàng năm, Chính phủ đều dành khoảng 21% tổng chi đầu tư ngân sách cho lĩnh vực giáo dục, y tế và khoa học công nghệ, môi trường. Đồng thời, Nhà nước cũng thực hiện chức năng bảo đảm công bằng xã hội thông qua các chính sách hỗ trợ trực tiếp hoặc gián tiếp cho các đối tượng chính sách, đối tượng yếu thế trong xã hội, như cấp bảo hiểm y tế miễn phí cho người nghèo, đối tượng chính sách; miễn giảm học phí cho trẻ em dân tộc thiểu số;...

2.2. Những hạn chế còn tồn tại

Sự phụ thuộc và ỷ lại của các đơn vị sự nghiệp công lập vào Nhà nước. Các đơn vị sự nghiệp công lập đã được giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm, nhưng nhiều đơn vị vẫn phụ thuộc gần như hoàn toàn vào Nhà nước. Quy định hiện hành đã cho phép và buộc các đơn vị sự nghiệp công phải tự chủ trong hoạt động của mình, nhưng rất ít các đơn vị thực sự độc lập trong tổ chức và hoạt động. Thực trạng này xuất phát từ cả phía bản thân cơ sở và cũng từ phương thức quản lý của Nhà nước. Cụ thể là: mặc dù được giao quyền tự chủ, nhưng quản lý nhân sự, quản lý tài chính vẫn phụ thuộc rất nhiều vào cơ quan chủ quản, dẫn đến tính chủ động và sáng tạo cũng như khả năng sẵn sàng chịu rủi ro trong thị trường bị hạn chế. Bản thân các

đơn vị do còn có sự hỗ trợ của Nhà nước từ nhiều mặt (đầu tư, chi phí hoạt động, cơ chế giao nhận công việc, uy tín là một cơ sở công lập,...) khiến hầu hết các đơn vị không muốn tách ra khỏi của Nhà nước để tổ chức hoạt động theo cơ chế cạnh tranh bình đẳng của thị trường.

Đi cùng xu hướng số hóa, việc cung ứng DVC cũng tiến lên mức DVC trực tuyến. Việc áp dụng DVC điện tử giúp cơ quan nhà nước giảm tải được áp lực công việc, giải quyết công việc nhanh hơn, thuận tiện, khoa học hơn. Qua đó, người dân được hưởng thụ dịch vụ thuận lợi, tiết kiệm chi phí cũng như thời gian đăng ký, làm các thủ tục hành chính. Đặc biệt là tránh được tệ nạn nhũng nhiễu, quan liêu, phiến hà từ những cán bộ công quyền. Tuy nhiên, việc ứng dụng DVC trực tuyến còn gặp một số khó khăn nhất định. Hiện chưa có thống kê mới nhất để cập nhật số lượng người dân sử dụng DVC trực tuyến ở các cơ quan, đơn vị. Hiện có thực tế đáng ngại là tại nhiều nơi, dù các cơ quan nhà nước, địa phương trên toàn quốc đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến online nhưng người dân vẫn không mặn mà và vẫn giữ thói quen sử dụng văn bản thủ công.

Nguồn lực của nhiều đơn vị tổ chức và cung ứng DVC vẫn chủ yếu dựa vào ngân sách nhà nước mặc dù đã có cơ chế huy động. Các cơ chế khuyến khích vẫn chưa đủ sức hấp dẫn các nhà đầu tư tham gia xây dựng các cơ sở cung ứng dịch vụ. Bên cạnh đó, Nhà nước chưa quyết liệt dừng tài trợ các dịch vụ mà thị trường đã thực hiện tốt, để dành nguồn lực đầu tư cho các vùng còn khó khăn và tập trung cho những loại dịch vụ thiết yếu và cơ bản - vốn thuộc chức năng cung ứng của Nhà nước.

3. Một số giải pháp

Một là, bổ sung, nâng cấp và tích hợp các DVC trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương và các đơn vị trực thuộc lên cổng thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương. Tích hợp các DVC trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương lên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

Hai là, xây dựng môi trường pháp lý cũng cần được quan tâm. Các quy định pháp lý về cung cấp DVC trên môi trường mạng cũng như việc xây dựng cơ sở hạ tầng thông tin, cơ sở dữ liệu, nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động của cơ quan nhà nước, hoạt động trao đổi, cung cấp thông tin giữa

cơ quan nhà nước với tổ chức, cá nhân và hoạt động phục vụ lợi ích công cộng đã và đang được ghi nhận trong các văn bản Luật và quy phạm pháp luật. Do đó, ngoài việc cung cấp thông tin đầy đủ về quy trình, thủ tục của các DVC trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử, để đảm bảo tính minh bạch của các DVC điện tử, cần các quy định pháp lý về xác định danh tính công dân, doanh nghiệp và tổ chức tham gia DVC điện tử. Thêm vào đó, các văn bản luật liên quan tới thanh toán điện tử cho các DVC trực tuyến cần được xây dựng để đảm bảo môi trường giao dịch tin cậy và an toàn cho thanh toán phí dịch vụ. Thanh toán phí DVC điện tử liên quan đến vấn đề mở rộng cơ sở hạ tầng thanh toán điện tử liên ngân hàng, đặc biệt là bảo mật đường truyền truy cập dữ liệu tài khoản tiền gửi của khách hàng nhằm cung cấp các công cụ trực tuyến thuận lợi cho quá trình thanh toán phí giao dịch, giúp tăng cường sự tiện lợi và bảo vệ người tham gia giao dịch khỏi các rủi ro tài chính. Cũng cần có văn bản pháp lý cho những quy định cụ thể về phương thức thanh toán, chẳng hạn thanh toán bằng thẻ: Có thể sử dụng thẻ tín dụng hay buộc phải dùng thẻ trả phí cho dịch vụ... Do đó, các quy định kéo theo như: giao dịch từ chối cung cấp dịch vụ khi thẻ quá hạn, thẻ không có khả năng thanh toán hoặc phát hiện thẻ bị đánh cắp cũng cần được xây dựng cho DVC trực tuyến của Chính phủ. Hay khi giao dịch được thực hiện và việc thanh toán phí dịch vụ thành công thì người sử dụng dịch vụ sẽ nhận được tin nhắn và/hoặc email về việc thanh toán phí. Ngoài trách nhiệm tự bảo mật tài khoản và chịu trách nhiệm nếu để xảy ra mất mát do rò rỉ thông tin từ phía người tham gia các giao dịch trực tuyến, cần thêm các quy định pháp lý về thủ tục, trình tự xử lý khiếu nại và chính sách bảo hiểm giao dịch.

Ba là, Nhà nước thực hiện tốt chức năng xây dựng chiến lược, quy hoạch, cơ chế phân bổ nguồn lực đầu tư cho cung ứng DVC theo cơ chế thị trường. Bảo vệ quyền sở hữu tài sản hợp pháp và quyền tự do kinh doanh, thực thi hợp đồng của người dân, doanh nghiệp theo quy định của pháp luật. Sử dụng cơ chế, các nguồn lực, công cụ phân phối, phân phối lại để thực hiện công bằng xã hội, bảo đảm an sinh, nâng cao phúc lợi xã hội và bảo vệ môi trường ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Lê Chi Mai (2003), *Cải cách dịch vụ công ở Việt Nam*, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, Hà Nội.
2. Lê Chi Mai (2007), *Cải cách dịch vụ hành chính công*, Nhà xuất bản Lý luận Chính trị, Hà Nội.
3. Viện Khoa học tổ chức nhà nước, Bộ Nội vụ (2007), *Dịch vụ công - đổi mới quản lý và cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam hiện nay*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia Sự thật, Hà Nội, tr.49.
4. Đinh Văn Ân, Hoàng Thu Hòa (2006), *Đổi mới cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội, tr.12.
5. Vũ Công Giao, Bùi Tiến Đạt, Nguyễn Thị Minh Hà (2020), *Dịch vụ công - một số vấn đề lý luận, pháp lý và thực tiễn*, NXB Tư pháp, Hà Nội.

Ngày nhận bài: 15/2/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/3/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 12/4/2022

Thông tin tác giả:

TS. NGUYỄN THỊ CHI

Khoa Quản trị kinh doanh,

Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật công nghiệp

**PUBLIC SERVICE MANAGEMENT
IN THE MARKET ECONOMY**

● **Ph.D NGUYEN THI CHI**

Faculty of Business Administration

University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

In the context of the market economy development and state administrative management reform, the state does not only organize and govern society by legal institutions but also provide public services to satisfy the essential needs of people. It is necessary for the state to innovate and define more clearly the roles and functions of the state apparatus in general, and the roles and responsibilities of the public service provision in particular to improve the quality and effectiveness of public services, better satisfying the increasing needs of people, achieving the goals of sustainable socio-economic development and building a stronger state.

Keywords: public services, online public services, state management.