**THỰC TIỄN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

**TRONG NỀN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Nguyễn Văn Đồng**  K15ICQ, Trường Đại học Luật Hà Nội |

***Tóm tắt:*** *Trong xu thế hiện nay khi điều kiện kinh tế, xã hội, văn hóa, giáo dục, y tế, khoa học công nghệ đang có sự biến đổi mạnh mẽ. Đặc biệt là với xu thế dân chủ hóa; cùng với những yêu cầu, những đòi hỏi của nhân dân đối với Nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ công ngày càng cao hơn, thì Nhà nước không còn là một bộ máy quyền lực đứng trên nhân dân và cai trị nhân dân, mà Nhà nước phải có trách nhiệm phục vụ nhân dân, thể hiện bằng các hoạt động cung ứng dịch vụ công của Nhà nước cho nhân dân và các tổ chức khác. Bài viết này phân tích, luận giải vấn đề xoay quanh dịch vụ hành chính công, làm rõ thực trạng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam; từ đó đưa ra hệ thống giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam.*

***Từ khóa:*** *dịch vụ hành chính; hành chính công; hành chính Nhà nước.*

**1. Khái quát chung về dịch vụ hành chính công Việt Nam**

***1.1. Luận giải khái niệm***

Để hiểu một cách sâu sắc về dịch vụ hành chính công, trước tiên cần làm rõ được hệ thống các khái niệm về: dịch vụ, dịch vụ công. Trong bài viết này, theo quan điểm của tác giả thì*“Dịch vụ là những hoạt động mang tính phục vụ chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người, của xã hội”*, khái niệm “dịch vụ” mang tính bao trùm khá rộng, bởi hiện nay ở bất cứ lĩnh vực nào trong đời sống đều có hoạt động cung cấp dịch vụ.Đặc biệt,cùng với xu hướng phát triển kinh tế - xã hội, việc xã hội hóa các dịch vụ Nhà nước nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụngcác dịch vụ công của người dân nhanh hơn, nhiều hơn; giảm tải cho một số cơ quan Nhà nước khi cung cấp dịch vụ tới người dân, đây là một chủ trương, một việc làm có ý nghĩa to lớn giúp thúc đẩy nền hành chính công Việt Nam hoạt động hiệu quả hơn (cụ thể như việc thành lập các văn phòng công chứng tư là một điển hình); khái quát từ thực tiễn nền hành chính công ở nước ta, có thể hiểu khái niệm “dịch vụ công” như sau: *“Dịch vụ công là những hoạt động phục các lợi ích chung, thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của tổ chức và công dân do Nhà nước trực tiếp thực hiện hoặc chuyển giao cho các cơ sở ngoài Nhà nước thực hiện nhằm mục tiêu hiệu quả và công bằng”* [2]*.* Bên cạnh đó, xét theo lĩnh vực cung ứng dịch vụ thì dịch vụ công còn được chia làm 3 loại, gồm: dịch vụ công trong lĩnh vực sự nghiệp; dịch vụ công trong lĩnh vực công ích và dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính Nhà nước hay còn gọi là dịch vụ hành chính công.

Từ việc luận giải về những khái niệm cơ sở nêu trên, có thể đưa ra khái niệm về “dịch vụ hành chính công” như sau:*“Dịch vụ hành chính công là một loại hình dịch vụ công do các cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện để phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của tổ chức và công dân. Nói cách khác, 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 của Nhà nước”* [2], từ khái niệm có thể thấy một đặc trưng cơ bản của loại dịch vụ này đó là do chủ thể là các cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện để đáp ứng nhu cầu của người dân.

Có thể nói dịch vụ công, hay dịch vụ hành chính công chính là một hợp phần nằm trong “nền hành chính Nhà nước”, có thể hiểu: *“Nền hành chính Nhà nước là tổng thể các tổ chức và quy chế hoạt động của bộ máy hành chính, có trách nhiệm quản lý công việc hằng ngày của Nhà nước, do các cơ quan có tư cách pháp nhân công quyền tiến hành bằng để giữ gìn trật tự công, bảo vệ quyền lợi công và phục vụ nhu cầu hằng ngày của nhân dân”* [2].Có bốn yếu tố cấu thành nền hành chính Nhà nước gồm: hệ thống thể chế Nhà nước, hệ thống tổ chức hành chính Nhà nước, nhân sự trong bộ máy hành chính Nhà nước, **các nguồn lực vật chất cần thiết cho hoạt động quản lý** hành chính Nhà nước. Nền hành chính Nhà nước là một thể thống nhất, một cấu trúc để thực thi pháp luật, đưa pháp luật vào quản lý đời sống xã hội. Do đó, các yếu tố cấu thành nền hành chính Nhà nước có mối quan hệ gắn bó hữu cơ, không thể tách rời và có ảnh hưởng lẫn nhau.

Như vậy, thông qua phân tích, luận giải các khái niệm nêu trên có thể thấy vấn đề “dịch vụ hành chính công trong nền hành chính Nhà nước” đang là vấn đề lớn được các cả xã hội rất quan tâm. Muốn xây dựng một nền hành chính công vững mạnh thì trước hết phải làm tốt khâu cải cách hành chin công, nâng cao các dịch vụ hành chính công, giúp người dân tiếp cận dịch vụ tốt hơn. Nhằm hướng tới thực hiện mục tiêu “công bằng, dân chủ, văn mình”, đưa đất nước phát triển và hội nhập, phù hợp với xu thế chung của khu vực và thế giới.

***1.2. Đặc trưng của dịch vụ hành chính công Việt Nam***

Dịch vụ hành chính công Việt Nam có những đặc trưng riêng biệt, để phân định nó với các loại dịch vụ công khác, thì cần căn cứ vào những đặc trưng cơ bản sau:

*Thứ nhất,* việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền mang tính quyền lực pháp lý, gắn với các hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước trong việc cấp các loại giấy phép, giấy khai sinh, chứng minh thư nhân dân; công chứng, xử lý và xử phạt hành chính, kiểm tra, thanh tra hành chính… Do dịch vụ hành chính công gắn liền với thẩm quyền hành chính pháp lý của bộ máy Nhà nước nên loại dịch vụ này chỉ có thể do các cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện.

*Thứ hai,* phục vụ cho hoạt động quản lý của Nhà nước. Dịch vụ hành chính công bản thân nó không thuộc về chức năng quản lý Nhà nước, song lại là những hoạt động nhằm phục vụ cho chức năng quản lý dịch vụ hành chính công là những dịch vụ mà Nhà nước bắt buộc và khuyến khích người dân phải làm để bảo đảm trật tự và an toàn xã hội. Nhu cầu được cấp các loại giấy tờ trên không xuất phát từ nhu cầu tự thân của họ, mà xuất phát từ những quy định có tính chất bắt buộc của Nhà nước. Càng nhiều người sử dụng dịch vụ hành chính công thì càng tạo điều kiện cho hoạt động quản lý Nhà nước được thực hiện tốt hơn.

*Thứ ba*, dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi, nếu có thu tiền thì thu dưới dạng lệ phí để nộp ngân sách Nhà nước. Lệ phí không mang tính chất bù đắp hao phí lao động cho bản thân người cung cấp dịch vụ, mà chủ yếu là nhằm tạo ra sự công bằng giữa người sử dụng dịch vụ với người không sử dụng dịch vụ.

*Thứ tư,* mọi người dân có quyền ngang nhau trong việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ này với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền. Nhà nước có trách nhiệm và nghĩa vụ cung cấp dịch vụ để phục vụ cho mọi người dân, không phân biệt đó là người như thế nào.

***1.3. Các loại hình cơ bản của dịch vụ hành chính công Việt Nam***

Dịch vụ hành chính công Việt Nam có những đặc trưng riêng gắn với từng loại hình riêng biệt, cụ thể như sau:

*Một là*, các hoạt động cấp các loại giấy phép. Giấy phép là một loại giấy tờ do các cơ quan hành chính Nhà nước cấp cho các tổ chức và công dân đề thừa nhận về mặt pháp lý, thể hiện quyền của các chủ thể này được tiến hành một hoạt động nào đó phù hợp với các quy định của pháp luật trong lĩnh vực được cấp phép.

*Hai là*, các hoạt động cấp các loại giấy xác nhận, chứng thực, bao gồm: công chứng, cấp chứng minh thư nhân dân, cấp giấy khai sinh, khai tử, cấp giấy đăng ký kết hôn, cấp giấy phép lái xe, đăng ký ô tô, xe máy, tàu thuyền...

*Ba là*, các hoạt động cấp giấy đăng ký kinh doanh và chứng chỉ hành nghề... Giấy đăng ký kinh doanh được cấp cho chủ thể kinh doanh khi chủ thể này thành lập doanh nghiệp hoặc cơ sở kinh doanh của mình. Giấy phép hành nghề là một loại giấy tờ chứng minh chủ thể này có đủ khả năng và điều kiện hoạt động theo quy định của pháp luật đối với một nghề nhất định nào đó, ví dụ: giấy phép hành nghề luật sư, hành nghề khám chữa bệnh…

*Bốn là*, hoạt động thu các khoản đóng góp vào ngân sách và các quỹ của Nhà nước. Các hoạt động này gắn với nghĩa vụ mà Nhà nước yêu cầu các chủ thể trong xã hội phải thực hiện.

*Năm là*, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và xử lý các vi phạm hành chính. Hoạt động này nhằm bảo vệ các quyền cơ bản của công dân trong mối quan hệ giữa cơ quan hành chính Nhà nước với công dân.

**2. Thực trạng dịch vụ hành chính công Việt Nam**

Trong Nghị quyết 53/2007/NQ-CP ngày 7 tháng 11 năm 2007 của Chính phủ trong Chương trình Hành động thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ V Ban chấp hành Trung ương Đảng về *đẩy mạnh cải cách nền hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy Nhà nước* là một chủ trương được Đảng và Nhà nước ta chỉ đạo quyết liệt trong giai đoạn gần đây. Việt Nam chuẩn bị đánh giá 10 năm thực hiện cải cách hành chính Nhà nước, trong quá trình hướng tới xây dựng mô hình cải cách hành chính phục vụ khách hàng, cán bộ, công chức trong khu vực công và các bên kinh tế, xã hội liên quan cần tham gia đầy đủ hơn nữa vào quá trình đánh giá này. Việc tự đánh giá kết quả công việc và sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể và các tổ chức xã hội dân sự trong việc theo dõi, đánh giá vai trò của hành chính công trong phát triển kinh tế là việc làm rất cần thiết [1].

Trong những năm qua, Nhà nước đã chú trọng đổi mới và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, coi đó là một khâu quan trọng trong thực hiện chương trình cải cách nền hành chính Nhà nước theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp. Nhiều nơi đã áp dụng các phương tiện kỹ thuật điện tử, tin học hiện đại để nâng cao chất lượng dịch vụ công như trong hoạt động cấp giấy chứng đăng ký kinh doanh, cấp phép đầu tư, cấp đăng ký xe máy, giấy chứng minh thư nhân dân...; tổ chức đấu thầu các dự án chi tiêu công; rà soát để loại bỏ những thủ tục hành chính không cần thiết, các giấy phép con gây phiền hà cho người dân khi tiếp cận dịch vụ hành chính công, rút ngắn thời gian cung ứng dịch vụ... đặc biệt là sáp nhập các đơn vị hành chính theo hướng tinh gọn, ví dụ như: Việc tinh giảm biên chế tại các cơ quan hành chính Nhà nước, việc sáp nhập một số cơ quan hành chính tại Bộ Công thương, việc sáp nhập các phòng đăng ký kinh doanh tại Sở Kế hoạch Đầu tư TP. Hà Nội…

Khi chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường, hành chính Nhà nước đang thực hiện chuyển chức năng quản lý Nhà nước sang các hình thức hoạt động cung cấp dịch vụ công. Mặt khác, trong quá trình chuyển đổi, sự kết hợp giữa Nhà nước với các thành phần kinh tế trong hoạt động cung cấp dịch vụ đang trở nên phổ biến. Hoạt động cung cấp dịch vụ thu phí vốn nằm trong tay Nhà nước đang được chuyển dịch dần sang khu vực tư (ví dụ các văn phòng công chứng tư), Nhà nước chỉ đóng vai trò xúc tiến. Trong điều kiện chung hiện nay, hoạt động cung cấp dịch vụ công đang được Nhà nước thực hiện bằng nhiều biện pháp khác nhau. Các cơ quan hành chính Nhà nước chỉ tập trung vào những loại hàng hoá và dịch vụ mà xã hội cần, nhưng thiếu người cung cấp hoặc không muốn cung cấp và trong nhiều trường hợp cung cấp không hiệu quả.

Cùng với sự phát triển của xã hội, chức năng cung cấp dịch vụ công từ phía cơ quan Nhà nước ngày càng trở nên quan trọng. Tuy nhiên trong nền kinh tế thị trường, việc cung cấp dịch vụ công thỏa mãn nhu cầu của người dân không chỉ do Nhà nước đảm nhiệm, mà còn nó dần được xã hội hóa với vai trò tham gia của các thành phần kinh tế khác dưới sự kiểm soát của Nhà nước. Về mặt nguyên tắc, Nhà nước không nhất thiết phải trực tiếp cung cấp các dịch vụ công mà có trách nhiệm đảm bảo rằng các dịch vụ đó được cung cấp trên thực tế

Song hành với những cải cách về kinh tế và những đổi mới quan trọng trong hệ thống chính trị, thì vấn đề cải cách hành chính luôn được Đảng và Nhà nước ta xác định là một khâu quan trọng mang tính đột phá, nhằm thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước trong việc xây dựng nền hành chính công vững mạnh, chuyên nghiệp hóa, muốn đạt được mục tiêu đó phải cải cách nền hành chính quốc gia, được phản ánh khá rõ nét qua “Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020”, trong suốt giai đoạn này nền hành chính công Việt Nam đã được triển khai toàn diện trên nhiều nội dung cơ bản: từ cải cách thể chế, tổ chức bộ máy hành chính, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, đến cải cách tài chính công và hiện đại hóa nền hành chính công [3].

***Tuy nhiên, bên cạnh đó dịch vụ hành chính công Việt Nam* *cũng còn tồn tại nhiều hạn chế, yếu kém, bất cập như:***

Dịch vụ hành chính công hoạt động kém hiệu quả do chịu sự cản trở và tác động của chính các yếu tố của bộ máy quan liêu chậm được đổi mới, chẳng hạn: thủ tục hành chính phức tạp, phiền hà; quy trình cung ứng dịch vụ qua nhiều tầng nấc, phòng ban, các quy trình khác nhau; sự cửa quyền, nhũng nhiễu, quan liêu của những người trực tiếp cung ứng dịch vụ.

Các thông tin cần thiết về thủ tục cũng như cách thức và quy trình thực hiện dịch vụ hành chính công, các thông tin về quy hoạch, đất đai, tài nguyên... chưa được công khai rõ ràng, minh bạch nên dễ bị những người cung ứng dịch vụ lợi dụng để sách nhiễu, gây khó khăn, phiền hà. Các đơn vị, tổ chức và người dân chưa thực sự dễ dàng, thuận tiện khi tiếp cận các thông tin trên và tiếp cận dịch vụ hành chính công.

Các văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính của các cơ quan Nhà nước từ Trung ương đến địa phương còn quá rườm rà, phức tạp và chồng chéo, thậm chí khó hiểu hoặc có nhiều cách hiểu khác nhau làm cho người cung ứng dịch vụ lúng túng, bị động; tổ chức, công dân tốn nhiều công sức khi thực hiện và vô hình chung sẽ dẫn đến chỗ đẩy người dân đứng về phía đối lập với chính quyền bằng cách trốn tránh thực hiện các nghĩa vụ của mình đối với cơ quan Nhà nước.

Sự phân công, phân cấp trong việc cung ứng dịch vụ công chưa thực sự được đẩy mạnh theo hướng một công việc chỉ do một cơ quan giải quyết và chịu trách nhiệm mà vẫn còn tình trạng cấp trên ôm đồm, chưa muốn giao hoặc chưa tin tưởng vào khả năng của cấp dưới.

Tình trạng bất bình đẳng, phân biệt đối xử trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công còn khá phổ biến: doanh nghiệp nhà nước được ưu ái hơn so với doanh nghiệp ngoài quốc doanh; người có chức quyền hoặc thân quen dễ tiếp cận các dịch vụ hơn người dân bình thường…

Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của người cung ứng dịch vụ còn nhiều bất cập, hạn chế; đạo đức của một bộ phận cán bộ, công chức nhất là người trực tiếp giải quyết các nhu cầu về dịch vụ hành chính công của tổ chức, công dân sa sút, biến chất; kỷ luật, kỷ cương công vụ chưa được siết chặt...

**3. Giải pháp thúc đẩy dịch vụ hành chính công Việt Nam**

Để giải quyết những hạn chế, bất cập từ thực tiễn triển khai cung cấp dịch vụ hành chính công trong nền hành chính Nhà nước, cần chú trọng tập trung vào các giải pháp cơ bản, việc cải tiến các dịch vụ công trước hết phải xuất phát từ sự thay đổi sâu sắc trong tư duy, chuyển từ tư duy "quản lý", tư duy “áp đặt” sang tư duy “phục vụ”. Các giải pháp thúc đẩy cải cách dịch vụ hành chính công bao gồm:

Đổi mới nhận thức về chức năng của Nhà nước, về nền hành chính phục vụ nhân dân, đảm bảo sự tiếp cận dễ dàng và công bằng của công dân đối với dịch vụ hành chính công.

Đưa yếu tố “phục vụ” vào sứ mệnh tổ chức của hành chính công, thành lập các nhóm công tác chính sách để điều phối việc lập và thực hiện kế hoạch giữa các ngành, trong đó nhấn mạnh việc xác định trình tự công việc và theo dõi kết quả hoạt động. Tiến hành các điều tra lĩnh vực công thường kỳ, tập trung vào các khía cạnh liên quan đến vai trò của hành chính công và phát triển kinh tế, huy động sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể cũng như các tổ chức xã hội dân sự, các cơ quan dân cử, cán bộ dân cử.

Tiếp tục hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ của chính quyền các cấp; giảm đầu mối, bỏ cấp trung gian theo hướng xây dựng hệ thống cơ quan hành chính thống nhất, thông suốt, hiện đại và đúng với vai trò. Thực hiện nhất quán nguyên tắc: một việc chỉ giao cho một cơ quan, một người chịu trách nhiệm chính.

Tập trung chỉ đạo rà soát và cải cách mạnh mẽ các thủ tục hành chính, tạo môi trường thuận lợi nhất cho sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và nhu cầu chính đáng của người dân, như: thành lập, giải thể, tạm ngưng, phá sản doanh nghiệp; đăng ký kinh doanh và chứng nhận đầu tư; đầu tư xây dựng công trình, dự án và nhà ở; quyền sử dụng đất và quyền sở hữu tài sản; xuất nhập khẩu; nộp thuế; hộ tịch, hộ khẩu, giấy chứng minh nhân dân, hộ chiếu, thị thực nhập cảnh; công chứng, chứng thực; thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp…

Khẩn trương rà soát các loại thủ tục hành chính, bãi bỏ hoặc sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền hoặc trình cấp trên xem xét sửa đổi theo hướng tạo thuận tiện cho nhân dân và doanh nghiệp. Xử lí nghiêm những cá nhân và tổ chức tuỳ tiện đặt ra các quy định trái pháp luật, trái thẩm quyền, gây khó khăn, phiền hà cho các đơn vị, tổ chức và người dân khi tiếp cận dịch vụ. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính trong hoạt động dịch vụ hành chính công.

Công bố công khai các thủ tục (các loại giấy tờ, biểu mẫu) và quy trình giải quyết công việc, thời gian giải quyết, phí và lệ phí theo quy định để nhân dân biết và thực hiện thuận lợi. Tập trung cải cách theo hướng đơn giản, minh bạch, công khai về thủ tục hành chính. Xây dựng và đưa vào thực hiện các quy định về quyền được thông tin của người dân, tạo điều kiện để người dân tham gia, giám sát hoạt động của cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công.

Tiếp tục đẩy mạnhviệc thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính Nhà nước.

Hiện đại hoá nền hành chính, đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng nâng cao tính chuyên nghiệp của bộ máy hành chính, của cán bộ, công chức, đặc biệt là kỹ năng hành chính và áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan hành chính.

Quy hoạch và xây dựng công sở theo hướng tập trung và từng bước hiện đại, có đủ điều kiện và phương tiện làm việc, tạo thuận lợi cho người dân khi đến liên hệ và giải quyết công việc.

Tiếp tục phát huy mạnh mẽ quyền làm chủ của nhân dân. Quán triệt sâu sắc trong nhận thức và hành động của cả hệ thống cơ quan hành chính Nhà nước ý thức phục vụ dân, gần dân, giúp dân, học dân. Khắc phục tình trạng vô trách nhiệm hoặc đùn đẩy khó khăn của cán bộ, công chức cho người dân và doanh nghiệp.

Xử lí nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho dân trong quá trình quản lí hành chính. Tạo lập cơ sở pháp luật nhằm bảo đảm quyền giám sát trực tiếp của nhân dân đối với hoạt động của bộ máy hành chính, tăng cường các hình thức dân chủ trực tiếp để người dân tham gia vào công việc của Nhà nước ngày càng thực chất và có hiệu quả.

**4. Kết luận**

Như vậy,cung ứng dịch vụ hành chính công là trách nhiệm của Nhà nước trước xã hội, là sự thể hiện trực tiếp nhất vai trò của Nhà nước trước các tổ chức và công dân. Cải cách dịch vụ hành chính công đang trở thành một nội dung quan trọng trong cải cách hoạt động của bộ máy Nhà nước, nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu lực hoạt động của Nhà nước, để Nhà nước đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của công dân.

Công cuộc cải cách hành chính trước hết hướng tới việc cải thiện chất lượng của các yếu tố cấu thành nền hành chính. Mục tiêu chung của công cuộc cải cách nền hành chính nhà nước ở nước ta là xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững  mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả theo nguyên tắc của nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa dưới sự lãnh đạo của đảng; xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu của công cuộc xây dựng, phát triển đất nước. Để đạt mục tiêu này chính phủ đã xác định 4 lĩnh vực cải cách cơ bản sau: Cải cách thể chế hành chính, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức và cải cách tài chính công. Cải cách đồng bộ các mặt của nền hành chính và cải cách hành chính trong mối quan hệ hữu cơ với cải cách tư pháp và tăng cường năng lực lập pháp của quốc hội là một yêu cầu khách quan.

**Tài liệu tham khảo:**

1. Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam, *Chương trình hành động của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của Bộ máy nhà nước,* Nghị quyết số 53/2007/NQ-CP, Hà Nội, năm 2007.
2. UNDP (2009), *Hành chính công và phát triển kinh tế ở Việt Nam: Tái thiết nền hành chính công cho thế kỷ 21,* Báo cáo Nghiên cứu, Hà Nội.
3. Lê Như Thanh, Những thách thức đối với nền hành chính công Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế. *Tạp chí Quản lý Nhà nước*, số 225, năm 2014, tr. 18-22.

**PRACTICE OF ADMINISTRATIVE SERVICES**

**FOUNDATION IN VIETNAM STATE ADMINISTRATION**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Nguyen Van Dong**  Hanoi Law University, K15ICQ |

***Abstract:*** *In the current trend of economic conditions, social, cultural, educational, health, science and technology are powerful change. Especially the trend of democratization; along with the request, the demands of the people for the state in the provision of public services more and more, the state is no longer a power apparatus stands on the people and the people's rule, which State should be responsible for serving the people, expressed in the provision of public services for the people of the State and other organizations. This article analyzes, interpretation issues around public services, clarify the status of public administrative services in Vietnam; thereby offering system solutions to enhance the quality of public services in Vietnam.*

***Keyword:*** *administrative services; public administration; state Administration*

**Thông tin liên hệ tác giả:**

- Họ tên: **Nguyễn Văn Đồng**

- Chuyên ngành: **Luật học**

- Chức vụ: **Học viên**

- Cơ quan: **Trường** **Đại học Luật Hà Nội**

- Địa chỉ: **12A5, Tòa nhà Licogi 13 - Đơn Nguyên A, số 164 Khuất Duy Tiến, Thanh Xuân, Hà Nội**

- Điện thoại: **0987.089.398**

- Email: **nguyendong.sw@gmail.com**