

Quản lý nhà nước đối với dịch vụ công Kinh nghiệm quốc tế và hàm ý chính sách cho Việt Nam

Phạm Thị Hồng Điệp*

*Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội,
144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận ngày 04 tháng 01 năm 2013

Chỉnh sửa ngày 29 tháng 8 năm 2013; chấp nhận đăng ngày 12 tháng 10 năm 2013

Tóm tắt: Cung ứng dịch vụ công là một chức năng quan trọng của nhà nước đối với xã hội. Cung ứng dịch vụ công chịu sự chi phối của rất nhiều yếu tố, cả chủ quan lẫn khách quan ở mỗi quốc gia và thường xảy ra sự bất cập giữa một bên là cung về dịch vụ công mà đại diện là nhà nước, và một bên là cầu về dịch vụ công mà đại diện là đòi hỏi của mọi người dân trong xã hội. Trong quá trình cải cách nhà nước theo hướng gần dân hơn, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của công dân đang diễn ra hiện nay, một yêu cầu bức thiết đặt ra ở nhiều nước trên thế giới là nâng cao vai trò của nhà nước trong quản lý và cung ứng dịch vụ công. Bài viết phân tích kinh nghiệm quản lý nhà nước đối với dịch vụ công của một số nước trên thế giới và rút ra một số khuyến nghị cho Việt Nam.

Từ khóa: Dịch vụ công, kinh nghiệm, quản lý nhà nước, Việt Nam.

1. Đặt vấn đề

Dịch vụ công có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau. Xét theo tính chất của dịch vụ có thể chia thành: dịch vụ công mang tính thiết chế (cảnh sát, quân đội, hộ tịch...), dịch vụ công mang tính xã hội (giáo dục, y tế, cứu trợ...), và dịch vụ công mang tính kinh tế kỹ thuật (giao thông, viễn thông, năng lượng...).

Đối với hầu hết các quốc gia, việc cung ứng dịch vụ công dựa trên nguyên tắc tất cả công dân được tiếp nhận bình đẳng các dịch vụ công. Nhà nước có trách nhiệm bảo đảm và giám sát tính hiệu quả trong cung ứng và tính công bằng

trong thụ hưởng dịch vụ công. Để thực hiện được điều này, nhà nước phải dành một nguồn lực tài chính quan trọng cho cung ứng dịch vụ công. Tuy nhiên, trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội, nhu cầu về dịch vụ công tăng nhanh dẫn đến tình trạng khoản chi phí cho những dịch vụ này vượt quá khả năng đáp ứng của ngân sách nhà nước. Mặt khác, năng lực quản lý dịch vụ công của nhà nước cũng chưa tương xứng với yêu cầu của sự phát triển. Chính vì vậy, cải cách quản lý và cung ứng dịch vụ công để thực hiện tốt hơn chức năng phục vụ xã hội của nhà nước đang là một yêu cầu bức thiết. Quá trình cải cách khu vực công nói chung, cải cách quản lý dịch vụ công nói riêng đã diễn ra ở nhiều nước phát triển như Anh, Mỹ, Canada, Australia, New Zealand... từ giữa thập kỷ 80 của thế kỷ XX đến nay. Đối với các nước đang

* ĐT: 84-914133330

Email: diep@vnu.edu.vn

phát triển, việc học hỏi kinh nghiệm từ các nước đi trước có thể giúp rút ra những bài học quý báu cho quá trình thực hiện các chức năng của nhà nước trong giai đoạn hiện nay.

2. Kinh nghiệm quốc tế về quản lý nhà nước đối với dịch vụ công

2.1. Giới hạn phương thức quản lý và cung ứng trực tiếp của nhà nước đối với một số loại dịch vụ công đặc thù

Trên thế giới hiện nay, mặc dù khu vực tư nhân ngày càng có nhiều cơ hội để tham gia cung ứng dịch vụ công, song khu vực nhà nước vẫn phải trực tiếp cung ứng rất nhiều loại dịch vụ công, đặc biệt là các loại dịch vụ công mang tính thiết chế và một số loại dịch vụ xã hội liên quan đến lợi ích tập thể, cộng đồng như bưu điện, cứu hỏa, phòng chống thiên tai... Thực tế chỉ nhà nước mới có thể cung ứng các loại dịch vụ này, vì không có tổ chức hoặc cá nhân nào đủ quyền lực và tài chính để cung ứng.

Các nước thuộc Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) trong quá trình cải cách khu vực công đều chủ trương chia dịch vụ công thành 2 loại. Một là loại dịch vụ công thiết yếu tối cần thiết, được ghi trong Hiến chương Liên Hiệp Quốc, là dịch vụ công không thu phí hoặc thu phí bằng nhau đối với mọi công dân sử dụng dịch vụ. Hai là loại dịch vụ công có phân biệt, là dịch vụ có chất lượng khác nhau tùy theo mức đóng lệ phí sử dụng dịch vụ cao hay thấp. Các dịch vụ công thuộc loại thứ nhất được các nước thuộc OECD đặc biệt quan tâm và cung ứng trực tiếp bao gồm các dịch vụ công đặc thù, dịch vụ hành chính công và một số loại dịch vụ công ích [5]. Đây là những loại dịch vụ công do hệ thống các cơ quan công quyền của nhà nước trực tiếp thực hiện thông qua đội ngũ cán bộ, công chức, như xây dựng và thực thi luật pháp, xây dựng và thực thi chính sách công, bảo đảm an ninh và trật tự xã hội, quốc phòng..., các dịch vụ hành chính công như cấp

phép đăng ký kinh doanh, các loại giấy xác nhận hộ tịch, khai sinh, hộ chiếu..., một số dịch vụ công ích như vệ sinh môi trường, phòng cháy chữa cháy, phòng chống thiên tai, cung cấp nước sinh hoạt, thoát nước, công viên, cây xanh, chiếu sáng, giao thông vận tải công cộng... Các dịch vụ công thuộc loại thứ hai được cân nhắc và chuyển giao cho khu vực ngoài nhà nước cung ứng, dưới sự giám sát chặt chẽ của nhà nước về số lượng, chất lượng và giá cả dịch vụ.

Như vậy, vấn đề ở đây là nhà nước phải xác định được những dịch vụ công nào nhà nước cần trực tiếp cung ứng. Việc xác định này thường dựa trên các căn cứ như: (1) tính chất và tầm quan trọng của lợi ích công liên quan; (2) loại hình dịch vụ và đối tượng sử dụng; (3) đặc điểm kỹ thuật và kinh tế của việc sản xuất; (4) năng lực quản lý của chính quyền; (5) năng lực kiểm tra giám sát của chính quyền đối với nhà cung cấp dịch vụ. Việc xác định rõ các dịch vụ công nhà nước cần trực tiếp cung ứng giúp nhà nước tránh rơi vào hai thái cực, hoặc là ôm đồm làm quá nhiều việc, vượt quá điều kiện và khả năng cho phép, lấn sang các việc mà xã hội, thị trường có thể tự làm được, hoặc là bỏ sót nhiều nhu cầu của xã hội và người dân. Cả hai thái cực này đều ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động và hình ảnh của nhà nước.

2.2. Đa dạng hóa phương pháp quản lý dịch vụ công

Một trong những hướng đi mà nhiều nước trên thế giới đang quan tâm là thay đổi cách thức quản lý của nhà nước đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công. Đối với các loại dịch vụ do chính nhà nước cung ứng, các nước đang tìm kiếm cách thức cung ứng theo mô hình 3E: tiết kiệm, kết quả và hiệu quả (Economy - Effectiveness - Efficiency). Sự thay đổi này đang diễn ra theo hướng áp dụng kinh nghiệm quản lý của khu vực tư nhân vào việc quản lý cung cấp dịch vụ bằng nguồn ngân sách nhà

nước và do chính các chủ thể của nhà nước cung cấp. Những kinh nghiệm như quản lý theo mục tiêu (MbO), quản lý theo kết quả (MbR), quản lý chất lượng toàn bộ (TQM) hay quản lý theo hợp đồng (MbC)... vốn rất thành công trong khu vực tư nhân đang được nhiều chính phủ xem xét áp dụng [4].

Ở Iceland, chính phủ đã xây dựng và thực thi chiến lược cung ứng dịch vụ công và từng bộ hiện đang chuẩn bị cho các chiến lược nhằm phục vụ tốt nhất các nhu cầu của khách hàng - công dân. Cải cách ở Nhật Bản được thực hiện mạnh hơn bởi sự thành lập Trung tâm Xúc tiến cải cách hành chính, bao gồm tất cả các bộ trưởng, liên quan đến toàn bộ nội các chính phủ, dưới sự lãnh đạo của Thủ tướng. Các bộ và cơ quan ngang bộ của Anh và Australia buộc phải trả lại tiền lãi hiệu quả mỗi năm 1,5% trên tổng chi phí hoạt động cho Bộ Tài chính hay Kho bạc (tại Australia, số tiền lãi này lên tới 80 triệu đôla một năm). Chính phủ New Zealand đòi hỏi các bộ hạch toán việc sử dụng vốn, bao gồm cả khấu hao. Bộ Tài chính Phần Lan thực hiện quản lý hướng tới kết quả, trong đó chi phí hoạt động của tất cả các cơ quan sẽ được dựa trên ngân sách cấp theo kết quả thực hiện của năm trước. Tất cả các bộ đều được yêu cầu vạch ra chương trình chất lượng và năng suất lao động cho 5 năm sau. Chính phủ Canada đã coi phân tích chi phí - hoạt động trong quản lý công là một phương pháp cơ bản để hạch toán chi phí và lựa chọn các phương án cung cấp dịch vụ công tốt cho cộng đồng. Ở Mỹ, nếu chính phủ đạt được mục tiêu tăng hiệu suất hoạt động của khu vực công lên 15% thì hàng năm ngân sách liên bang sẽ tiết kiệm được 134 tỷ đôla trong dự kiến chi tiêu liên bang 900 tỷ đôla năm 2010 [1].

Một sự thay đổi trong phương pháp quản lý mà nhiều nước đang triển khai áp dụng là chuyển một số thẩm quyền quản lý dịch vụ công từ chính quyền trung ương sang cho chính quyền địa phương. Quá trình này được biết đến

với tên gọi là quá trình phân quyền và phi tập trung hóa trong quản lý của các chính phủ. Phương pháp này tạo điều kiện thu hẹp khoảng cách giữa người được thụ hưởng dịch vụ công với người ra quyết định, quản lý và cung cấp dịch vụ. Dịch vụ được cung cấp phù hợp hơn với nhu cầu địa phương, tạo điều kiện phản hồi từ phía người dân sử dụng, huy động được sức sáng tạo địa phương, nâng cao tinh thần của cán bộ địa phương và tạo điều kiện kết hợp với các đối tác địa phương.

Củng cố và trao thêm trách nhiệm cho các cấp chính quyền cấp dưới là nguyên tắc chủ yếu trong cải cách cơ cấu khu vực công ở rất nhiều nước OECD. Đạo luật về chính quyền địa phương ở Phần Lan năm 1998 đã tăng quyền tự trị của địa phương. Ở Iceland, đạo luật chính quyền địa phương cũng ủy thác nhiều quyền lực hơn cho các nhà chức trách địa phương. Chính phủ Nhật Bản đã thông qua “Các nguyên tắc cơ bản để xúc tiến phân quyền” và một dự thảo Luật Xúc tiến phân quyền đã được đệ trình lên Nghị viện. Mexico đã chuyển giao việc trả lương cho các giáo viên từ liên bang về các bang và trao cho tất cả các chính quyền bang quyền quản lý và cung ứng dịch vụ giáo dục bậc tiểu học và trung học cơ sở. Chương trình phân quyền cũng được thực hiện ở Tây Ban Nha với quá trình chuyển giao các nguồn nhân lực, tài chính, vật lực từ nhà nước sang 10 hội đồng nhân dân tự trị để mở rộng trách nhiệm của họ trong quản lý và cung ứng dịch vụ công. Còn ở Đức, chính phủ liên bang cho phép tăng quyền lực của các bang và giảm các chức năng quản lý không cần thiết của liên bang, đơn giản hóa các quy trình quản lý và sắp xếp lại tổ chức. Ở Anh, chính phủ chỉ rõ các hoạt động cho 125 cơ quan cung ứng dịch vụ công, trong đó những người lãnh đạo cơ quan có các mục tiêu hoạt động rõ ràng và được trao thêm quyền tự chủ để thực hiện các mục tiêu đó. Tại Canada, chính phủ đã xóa bỏ một số trợ cấp giao thông và nông nghiệp, bán hệ thống hàng không, hàng hải cho tổ chức phi lợi nhuận, chuyển giao phần

lớn các sân bay cho các nhà chức trách địa phương... [2].

2.3. Xã hội hóa cung ứng một số loại dịch vụ công

Nhiều nước chủ trương tăng cường sử dụng yếu tố thị trường (thông qua nhà cung ứng dịch vụ) trong việc cung cấp dịch vụ công cho xã hội, với hy vọng tận dụng ưu thế của cạnh tranh để việc cung ứng dịch vụ công đem lại hiệu quả và chất lượng phục vụ cao hơn. Với những nước này, chính phủ chỉ đóng vai trò là nhà hoạch định chiến lược, người đảm bảo cung ứng các dịch vụ công thông qua việc ủy quyền tối đa nhiệm vụ sản xuất ra các dịch vụ công cho các đơn vị ngoài nhà nước. Nhiều nước đang áp dụng mô hình mở rộng sự tham gia của các thành phần kinh tế trong hoạt động cung cấp dịch vụ công và giảm bớt sự tham gia trực tiếp của nhà nước trong lĩnh vực này.

Mô hình tham gia của xã hội (công dân, các tổ chức phi chính phủ, phi lợi nhuận, các tổ chức vì lợi nhuận trong nước cũng như có yếu tố nước ngoài...), hay còn gọi là xã hội hóa cung ứng dịch vụ công đang trở thành một xu thế phổ biến. Có nhiều hình thức thu hút sự tham gia của xã hội trong hoạt động cung cấp dịch vụ công. Một là, nhà nước và nhân dân cùng làm, theo mô hình này, nhà nước phối hợp cung ứng dịch vụ công với các thành phần kinh tế khác dưới hình thức liên doanh, liên kết, hợp tác. Trước áp lực gia tăng hiệu quả, tăng khối lượng công việc mà không được tăng biên chế và làm “phình to” bộ máy, nhiều lĩnh vực dịch vụ công đã phải lựa chọn giải pháp hợp tác cùng với tổ chức tư nhân để cung cấp dịch vụ. Nhà nước cũng có thể sử dụng ngân sách để ký kết các hợp đồng cung cấp dịch vụ với các nhà cung cấp dịch vụ thuộc các thành phần kinh tế. Hai là, nhà nước tạo hành lang pháp lý để hỗ trợ cho các hoạt động cung cấp dịch vụ, công khai quy hoạch phát triển các loại hình, các lĩnh vực dịch vụ xã hội. Công dân và các tổ chức của công dân có thể lựa chọn để cung cấp dịch vụ.

Cũng có thể, nhà nước chỉ cần tạo môi trường pháp lý thuận lợi, bình đẳng để các loại hình sở hữu khác ngoài khu vực nhà nước cùng cung cấp dịch vụ trên nguyên tắc cạnh tranh về chất lượng và chi phí phục vụ. Trong trường hợp dịch vụ công do nhiều tổ chức công, tư cùng cung cấp thì tổ chức công phải cạnh tranh tốt hơn để giành được khách hàng - công dân, bởi người dân không còn tìm đến họ như một lựa chọn duy nhất [6].

Dịch vụ vận tải công cộng là một trong những loại dịch vụ công đã được nhiều nước tiến hành xã hội hóa từ rất sớm thông qua mô hình liên doanh giữa nhà nước với các thành phần kinh tế trong và ngoài nước và chuyển giao cho khu vực tư nhân. Ở New Zealand, chính phủ đã cho phép các công ty trong và ngoài nước tham gia tổ chức cung cấp dịch vụ vận tải nội địa. Điều này tạo ra sự cạnh tranh giữa các tổ chức vận tải, tạo điều kiện nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, giảm cước phí vận tải. Vận tải đường sắt và đường bộ cũng được chuyển sang hình thức công ty hoặc liên doanh giữa nhà nước và tư nhân. Ở Singapore, dịch vụ giao thông công cộng cũng đã được chuyển giao cho tư nhân. Chính phủ chỉ quản lý việc cung ứng dịch vụ này và tạo ra sự cạnh tranh giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ bằng cách cấp giấy phép hoạt động cho nhiều nhà cung ứng khác nhau nhằm giữ giá ở mức độ thấp [3].

Trong ngành viễn thông, nhiều nước đã thực hiện cạnh tranh trong các dịch vụ viễn thông đường dài, di động... Ngành viễn thông do chính phủ nắm độc quyền ở nhiều nước vốn luôn trong tình trạng thiếu đầu tư. Tại Jamaica, chính phủ đã tư nhân hóa ngành này trên cơ sở ký hợp đồng kèm giấy phép được soạn thảo chính xác và có giá trị ràng buộc pháp lý. Trong ba năm tiếp theo, khối lượng đầu tư trung bình hàng năm của nước này đạt gần gấp 3 khối lượng bình quân hàng năm trong 15 năm trước đó.

Trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ điện, nước sinh hoạt - vốn được coi là nghĩa vụ có tính

truyền thống của chính phủ, quá trình xã hội hóa diễn ra chậm chạp hơn các lĩnh vực khác. Cho đến năm 1999, trong số 15 nước châu Âu mới có 9 nước chuyển giao một phần dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt cho các thành phần kinh tế khác, trong đó Anh là nước có tỷ lệ dân số được các công ty tư nhân cung cấp nước cao nhất, đạt 88%, Pháp đạt 73%, còn ở 5 nước khác thì các công ty tư nhân mới cung cấp nước cho dưới 10% dân số [1, tr. 90]. Trong dịch vụ cung cấp điện, việc xã hội hóa có thể diễn ra theo từng công đoạn: phát điện, chuyển tải và phân phối điện. Tại Anh, cả 3 công đoạn trên đều hoàn toàn do tư nhân thực hiện. Tại Đức, các công ty tư nhân đảm nhiệm việc phát điện và truyền tải điện, nhưng khâu phân phối điện lại do nhà nước thực hiện. Tại Trung Quốc, Malaysia và Philippines, các nhà đầu tư tư nhân đã lập các dự án phát điện độc lập và làm tăng thêm công suất phát điện. Do đó, nguồn điện tư nhân có thể bù đắp sự thiếu hụt của nguồn điện do nhà nước cung ứng. Trong khi đó, một số nước như Italia, Pháp và Hy Lạp, nhà nước trung ương vẫn đảm nhiệm hoàn toàn cả 3 khâu nói trên.

2.4. Xem xét tình trạng tài chính của các đối tượng thụ hưởng dịch vụ công

Ở châu Âu, sau Chiến tranh thế giới thứ hai, nhiều quốc gia đã áp dụng nguyên tắc tạo điều kiện cho tất cả công dân cùng được hưởng các dịch vụ công về y tế, giáo dục, xã hội mà không tính đến thu nhập. Nguyên tắc này hiện nay đang đứng trước đòi hỏi phải xem xét lại do ngày càng khó thực hiện về mặt tài chính và không công bằng về khía cạnh xã hội. Chi phí cho dịch vụ công, nhất là dịch vụ công thuộc lĩnh vực y tế, xã hội ngày càng tăng cao do dân số châu Âu ngày càng già, chi phí cho áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật ngày càng lớn, và người thụ hưởng đòi hỏi ngày càng nhiều về số lượng và chất lượng dịch vụ. Trong khi đó, ngân sách các quốc gia thường xuyên thâm hụt. Cuộc khủng hoảng nợ công ở nhiều nước châu

Âu hiện nay có nguyên nhân sâu xa chính từ tình trạng mất cân đối giữa nhu cầu dịch vụ công tăng cao của công dân với khả năng hạn hẹp của ngân sách nhà nước trong chi trả. Ở nhiều nước châu Âu, giá trị các tiện ích xã hội của các dịch vụ công miễn phí đối với tầng lớp khá giả nhất bị giảm sút. Thực tế này đã dẫn đến xu hướng một số nước phát triển đi theo chính sách chọn lựa đối tượng thụ hưởng và không áp dụng nguyên tắc miễn phí hoàn toàn nữa. Chính sách chọn lựa này có mức độ khác nhau tùy theo từng nước. Ở Anh và một số nước khác như Australia, New Zealand, chính sách chọn lựa được thể hiện dưới các hình thức như: Dành một số dịch vụ công miễn phí hoặc trợ giúp cho những người nghèo nhất, dễ bị tổn thương nhất (trợ cấp gia đình, nhà ở cho các đối tượng chính sách) nhưng những đối tượng thụ hưởng này phải trải qua “thẩm tra tài chính” của chính phủ trước khi được hưởng dịch vụ; Chính phủ Singapore cũng thực hiện hỗ trợ bằng tiền cho những gia đình gặp khó khăn khi chi trả một số loại dịch vụ công như giao thông công cộng hay một số tiện ích sống cơ bản. Những hình thức thể hiện khác của chính sách này là cân đối hoặc thay đổi chi phí dịch vụ bằng cách tăng phí đối với những tầng lớp thu nhập cao nhất hoặc đối với một số hình thức tiêu thụ; áp dụng cơ chế trả tiền đối với dịch vụ công trên cơ sở bù trừ đối với người thu nhập thấp, dưới hình thức dịch vụ tối thiểu (y tế) hay học bổng (giáo dục) [5].

Chính sách chọn lựa dựa trên tình trạng tài chính của đối tượng thụ hưởng dịch vụ công đã được một số quốc gia xem xét áp dụng, tuy nhiên quá trình triển khai chính sách này gặp nhiều khó khăn. Chẳng hạn, xác định tình trạng tài chính rất khó thực hiện với những đối tượng thuộc khu vực kinh tế phi chính thức và khu vực nông nghiệp, nhất là ở những nước có khu vực kinh tế phi chính thức và nông nghiệp chiếm tỷ trọng lớn; việc xuất hiện hai cơ chế cung cấp cho cùng một loại dịch vụ, đặc biệt

khi đó là dịch vụ xã hội cơ bản (như y tế, giáo dục) có thể gây ra tình trạng căng thẳng trong xã hội; tình trạng “mắc kẹt” của đối tượng thụ hưởng dịch vụ công có thu nhập trung bình, khi tầng lớp này không được hưởng các dịch vụ dành cho đối tượng nghèo nhất và cũng không tiếp cận được dịch vụ trả tiền chất lượng cao vì không đủ khả năng. Mâu thuẫn này trở nên căng thẳng hơn ở các nước phát triển, nơi tầng lớp trung lưu chiếm tỷ trọng lớn và có vai trò quan trọng trong các hoạt động xã hội.

3. Hàm ý chính sách cho Việt Nam

Dịch vụ công có vai trò rất quan trọng trong đời sống của mỗi người dân và trong sự phát triển của xã hội, ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng cuộc sống và sự phát triển con người. Do đó, thực hiện tốt trách nhiệm quản lý nhà nước đối với dịch vụ công là yếu tố tạo niềm tin của công dân đối với nhà nước. Xây dựng cho đất nước một hệ thống dịch vụ công hiệu quả, hoàn thiện, đáp ứng nhu cầu của các tổ chức và công dân là một trong những mục tiêu hướng tới của các quốc gia. Trong xu thế hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, Việt Nam có thể và cần thiết phải học hỏi kinh nghiệm các nước đi trước trong quản lý dịch vụ công. Những bài học đúc kết từ quá trình cải cách quản lý và cung ứng dịch vụ công của một số nước trên thế giới gợi mở hướng đi tiếp theo cho Việt Nam trong nỗ lực tiếp tục cải cách khu vực công nói chung và cải cách quản lý dịch vụ công nói riêng, cụ thể như sau:

Một là, tăng cường tạo lập cơ sở pháp lý (ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách, chế độ, thể lệ...), đảm bảo sự ổn định và thúc đẩy sự phát triển của hệ thống cung ứng dịch vụ công cho toàn xã hội; xây dựng chiến lược, quy hoạch, kế hoạch định hướng phát triển mạng lưới cung ứng dịch vụ công cho toàn xã hội, đồng thời tổ chức chỉ đạo thực hiện chiến lược, quy hoạch phát triển hệ

thống cung ứng dịch vụ công; kiểm tra, giám sát việc tuân thủ luật pháp, chính sách trong lĩnh vực này.

Hai là, cần phân định rõ những dịch vụ công do các cơ quan, tổ chức nhà nước trực tiếp cung ứng, từ đó cơ cấu lại chi tiêu ngân sách theo hướng tập trung đầu tư thích đáng cho việc cung ứng các dịch vụ cơ bản, thiết yếu nhất; đáp ứng các mục tiêu ưu tiên, các chương trình quốc gia, phục vụ người dân các vùng khó khăn, hỗ trợ người nghèo, đối tượng chính sách (giáo dục phổ cập, chăm sóc sức khỏe ban đầu, nghiên cứu khoa học cơ bản và một số loại dịch vụ công ích khác...).

Ba là, đa dạng hóa phương thức quản lý đối với cung ứng dịch vụ công của các đơn vị thuộc sở hữu nhà nước như: đổi mới phương thức phân bổ ngân sách theo hướng chuyển từ cấp phát kinh phí theo đầu vào cho đơn vị cung ứng sang hỗ trợ kinh phí theo đầu ra tùy thuộc số lượng, chất lượng dịch vụ; hoặc là thực hiện giao kế hoạch, đặt hàng và thanh toán dịch vụ theo đơn đặt hàng với đơn vị cung ứng dịch vụ công. Đẩy mạnh phân cấp quản lý và cung ứng dịch vụ công cho chính quyền địa phương các cấp, nâng cao trách nhiệm của chính quyền địa phương đối với việc thỏa mãn các nhu cầu thiết yếu của cư dân trên địa bàn.

Bốn là, hỗ trợ, khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức ngoài nhà nước tham gia cung ứng dịch vụ công cho cộng đồng và xã hội trên cơ sở giải quyết tốt mối quan hệ lợi ích của Nhà nước, của xã hội và của tổ chức, công dân. Bằng việc ký kết hợp đồng với khu vực ngoài nhà nước (tư nhân, các tổ chức phi chính phủ...) thông qua đấu thầu có cạnh tranh về cung ứng dịch vụ, Nhà nước có thể khuyến khích cạnh tranh giữa các tổ chức cung ứng để nâng cao chất lượng dịch vụ công, từ đó phát huy các nguồn lực xã hội và ưu thế của thị trường trong cung ứng dịch vụ công nhưng không làm giảm vai trò, trách nhiệm của Nhà nước trong lĩnh vực này.

Năm là, ban hành cơ chế, chính sách, quy định tiêu chuẩn, định mức, chất lượng, giá, phí... của dịch vụ công và công khai các tiêu chuẩn này trên các phương tiện thông tin đại chúng, đồng thời tổ chức tốt khâu thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nhà nước trong cung ứng dịch vụ công cho cộng đồng và xã hội. Để làm được việc này, ngoài trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước, cần tăng cường sự tham gia, giám sát của người dân trong việc hoạch định chính sách và cung ứng dịch vụ công.

Cuối cùng, cần xác định đúng và đủ các đối tượng chính sách xã hội thụ hưởng dịch vụ công để đảm bảo công bằng cho các đối tượng, hạn chế sự lạm dụng nguồn lực nhà nước đối với các dịch vụ công mang tính xã hội, đảm bảo những chính sách, ưu đãi của nhà nước kịp thời

đến đúng đối tượng thụ hưởng ở những vùng khó khăn.

Tài liệu tham khảo

- [1] Lê Chi Mai (2004), Quản lý dịch vụ công, NXB. Thống kê, Hà Nội.
- [2] Ngân hàng Phát triển Châu Á (2003), Cải thiện hành chính công trong một thế giới cạnh tranh, NXB. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- [3] Vũ Thanh Sơn (2009), Cạnh tranh đối với khu vực công trong cung ứng hàng hoá và dịch vụ, NXB. Chính trị - Hành chính, Hà Nội.
- [4] McKevitt D. (1998), Managing Core Public Services, Blackwell Publishers.
- [5] Peters G., Savoie D. (2000), Government in the Twenty-first Century - Revitalizing the Public Services, McGill - Queen's University Press.
- [6] Sibanda M. (1994), Sustaining Quality in Government Services, University of Toronto Press.

State Management of Public Services International Experience and Policy Implication for Vietnam

Phạm Thị Hồng Điệp

*VNU University of Economics and Business,
144 Xuân Thủy Str., Cầu Giấy Dist., Hanoi, Vietnam*

Abstract: Supplying public services for society is an important function of the State. Supplying public services is governed by several factors both objectively and subjectively in any country and there are often inadequacies in the supply of public services represented by the State and the demand of public services represented by the people. In the process of State reform moving in the direction of getting closer to the people and better meeting the demand of the citizens, an urgent requirement for many countries in the world is to increase the role of the State in the management and supply of public services. This paper analyzes the experience in the State management of public services of a number of world countries and withdraws certain recommendations for Vietnam.

Keywords: Public services, experience, state management, Vietnam.