



# Dịch vụ công: Làm gì để vì người dân?

Trên thế giới, dịch vụ công là một khái niệm rất mở. Kinh nghiệm các nước cho thấy, con đường ngắn nhất để xây dựng một chính quyền ngày càng gần dân là tích cực xã hội hóa dịch vụ công. Nhiệm vụ của chính quyền là tập trung vào các vấn đề chính, như tạo môi trường cạnh tranh đầy đủ, kiểm soát giá cả, kiểm tra chất lượng dịch vụ,... Cùng với sự phát triển của xã hội, ngày nay dịch vụ công ảnh hưởng mạnh mẽ đến mọi mặt của đời sống xã hội. Trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, chất lượng dịch vụ càng cao sẽ góp phần cải thiện ngày càng tốt hơn hình ảnh của chính quyền trong lòng người dân và người dân ngày càng gắn bó với chính quyền hơn.



## 15 Công tác xã hội hóa y tế và dịch vụ tại Bệnh viện Nhi Trung ương: Giảm quá tải hay tăng bức xúc?

Bệnh viện Nhi Trung ương đang triển khai công tác xã hội hóa y tế và dịch vụ. Tuy nhiên, với dịch vụ điều trị tự nguyện khá cao, câu hỏi đặt ra là, liệu có giảm được tình trạng quá tải hay lại gây thêm bức xúc cho người bệnh?



## 22 Lộ trình nào cho dịch vụ công trực tuyến?

Dịch vụ công trực tuyến, chính phủ điện tử là những vấn đề được đặt ra hơn 15 năm qua, nhưng vì sao đến nay mức độ ứng dụng vẫn chưa cao, chưa sâu? Đây là vướng mắc và giải pháp cho vấn đề này?



## 34 Tính công bằng trong dịch vụ công

Cung ứng và bảo đảm dịch vụ công là một trong những nhiệm vụ của Nhà nước. Ở đâu cũng vậy, bảo đảm tính công bằng trong dịch vụ công luôn là thách thức khó khăn và yêu cầu đòi hỏi lớn đối với Nhà nước.



## I. "CÔNG CỤ" PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI



*Giáo dục là một trong những loại hình dịch vụ công quan trọng nhất, thiết yếu nhất của quốc gia*

*Ảnh: TL*

### Dịch vụ công là gì?

Dịch vụ công (tiếng Anh là public service) có quan hệ chặt chẽ với phạm trù hàng hóa công cộng, là những hoạt động phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của người dân, do nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội, nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội. Nói một cách đơn giản, dịch vụ công là hoạt động vì lợi ích chung, do một cơ quan nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm.

### Lịch sử ra đời

Từ sau Chiến tranh thế giới thứ hai, khái niệm dịch vụ công được sử dụng phổ biến ở châu Âu. Nhiều nước cho rằng, dịch vụ công luôn gắn với vai trò của nhà nước trong việc cung ứng các dịch vụ này. Trong thực tiễn, khái niệm và phạm vi dịch vụ công có sự biến đổi tùy thuộc vào bối cảnh của mỗi quốc gia. Ví dụ, ở Ca-na-đa có tới 34 loại hoạt động được coi là dịch vụ công, từ quốc phòng, an ninh, pháp chế đến các chính sách kinh tế - xã hội. Trong khi đó, Pháp và I-ta-li-a đều quan niệm dịch vụ công là những hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của người dân, do các cơ quan nhà nước đảm nhiệm hoặc do các tổ chức tư

nhân thực hiện theo những tiêu chuẩn, quy định của nhà nước.

Tuy nhiên, bắt đầu từ những năm 80 của thế kỷ XX, thuật ngữ dịch vụ công mới được sử dụng rộng rãi ở các nước phát triển. Hiện vẫn còn nhiều quan niệm khác nhau về dịch vụ công. Nhiều nước cho rằng, dịch vụ công bao gồm dịch vụ hành chính công và dịch vụ công cộng. Dịch vụ hành chính công có liên quan đến hoạt động phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân; phục vụ hoạt động quản lý nhà nước. Do vậy, về cơ bản dịch vụ này do cơ quan nhà nước các cấp thực hiện. Đối với dịch vụ công cộng được coi là hoạt động phục vụ các nhu cầu chung thiết yếu của công dân, bao gồm cá nhân, tổ chức, có thể do các cơ quan nhà nước hoặc ủy nhiệm cho các tổ chức phi nhà nước thực hiện.

### Các loại dịch vụ công

Bất kỳ quốc gia nào cũng cần phải có sự phân loại đúng đắn các hình thức dịch vụ công để hình thành cơ chế quản lý phù hợp. Ví dụ, đối với các loại hình dịch vụ công được coi là quan trọng nhất, thiết yếu



nhất, như y tế, giáo dục, kết cấu hạ tầng, xóa đói, giảm nghèo,... nhà nước có trách nhiệm dành cho các dịch vụ này những nguồn lực ưu tiên. Dịch vụ công có thể phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau. Trong thực tiễn, dịch vụ công có thể được phân loại theo tính chất của dịch vụ, hoặc theo các hình thức dịch vụ cụ thể. Nếu xét theo tiêu chí chủ thể cung ứng, dịch vụ công được chia thành ba loại:

### **Cơ quan nhà nước trực tiếp cung cấp**

Đây là những dịch vụ công cộng cơ bản do các cơ quan của nhà nước cung cấp. Ví dụ như an ninh, giáo dục phổ thông, chăm sóc y tế công cộng, bảo trợ xã hội,...

### **Các tổ chức phi chính phủ và khu vực tư nhân cung cấp**

Gồm những dịch vụ mà nhà nước có trách nhiệm cung cấp, nhưng không trực tiếp thực hiện, uỷ nhiệm cho tổ chức phi chính phủ và tư nhân thực hiện, dưới sự giám sát của nhà nước. Ví dụ, các công trình công cộng do chính phủ gọi thầu có thể do các công ty tư nhân đấu thầu xây dựng.

### **Tổ chức nhà nước, tổ chức phi chính phủ và tổ chức tư nhân phối hợp thực hiện**

Đây là loại hình cung ứng dịch vụ ngày càng trở nên phổ biến ở nhiều nước. Ví dụ, ở Trung Quốc, việc thiết lập hệ thống bảo vệ trật tự ở các khu dân cư là do cơ quan công an, tổ chức dịch vụ khu phố và ủy ban khu phố phối hợp thực hiện.

Dựa vào tính chất và tác dụng của dịch vụ được cung ứng, dịch vụ công được chia thành một số dịch vụ sau:

### **Dịch vụ hành chính công**

Đây là loại dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước, nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Do vậy, đến nay, đối tượng cung ứng duy nhất các dịch vụ công này là cơ quan công quyền hay các cơ quan do nhà nước thành lập được uỷ quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Đây là một phần trong chức năng quản lý nhà nước. Để thực hiện chức năng này, nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp, như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch,...

*Dịch vụ hành chính là hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, nhằm giải quyết các công việc cụ thể liên quan đến quyền và nghĩa vụ cơ bản của tổ chức và công dân theo thẩm quyền hành chính - pháp lý. Dịch vụ hành chính gắn với thẩm quyền hành chính - pháp lý của nhà nước; phục vụ hoạt động pháp lý nhà nước; hoạt động không vụ lợi; mọi người dân có quyền ngang nhau trong tiếp nhận và sử dụng.*



### **Dịch vụ sự nghiệp công**

Bao gồm các hoạt động cung cấp phúc lợi xã hội thiết yếu cho người dân, như giáo dục, văn hóa, khoa học, y tế, thể dục, thể thao, bảo hiểm, an sinh xã hội,... Xu hướng chung hiện nay trên thế giới là nhà nước chỉ thực hiện những dịch vụ công nào mà xã hội không thể làm được hoặc không muốn làm, nên nhà nước đã chuyển giao một phần việc cung ứng loại dịch vụ công này cho khu vực tư nhân và các tổ chức xã hội đảm trách.

### **Dịch vụ công ích**

Là các hoạt động cung cấp các hàng hoá, dịch vụ cơ bản, thiết yếu cho người dân và cộng đồng, như vệ sinh môi trường, xử lý rác thải, cấp nước sạch, vận tải công cộng đô thị, phòng, chống thiên tai,... chủ yếu do các doanh nghiệp nhà nước thực hiện. Có một số hoạt động ở địa bàn cơ sở do khu vực tư nhân đứng ra đảm nhiệm như vệ sinh môi trường, thu gom vận chuyển rác thải ở một số đô thị nhỏ, cung ứng nước sạch ở một số vùng nông thôn,...

Dịch vụ công ích có một số đặc thù là đáp ứng những nhu cầu tối thiểu gắn với đời sống vật chất hàng ngày của nhân dân, ít chịu ảnh hưởng bởi sự điều tiết của nhà nước và có khả năng thu hút nhiều thành phần kinh tế tham gia.



**K**hi nói đến dịch vụ công, người ta thường hiểu là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được ủy quyền) 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.

**Đặc điểm chung**

Mặc dù các loại dịch vụ công và các hình thức cung ứng dịch vụ công có các đặc điểm, tính chất khác nhau, nhưng chúng có những đặc điểm chung nhất, thể hiện như sau:

- Tính xã hội. Với mục tiêu chính là phục vụ lợi ích cộng đồng, đáp ứng nhu cầu của tất cả công dân, không phân biệt giai cấp, địa vị xã hội và bảo đảm công bằng, ổn định xã hội.

- Tính quản chúng rộng rãi. Trong xã hội, mọi người đều có quyền bình đẳng trong việc tiếp cận các dịch vụ công với tư cách là đối tượng phục vụ của nhà nước. Như vậy, có thể thấy, tính kinh tế, lợi nhuận không phải là điều kiện tiên quyết chi phối hoạt động dịch vụ công của các chính phủ.

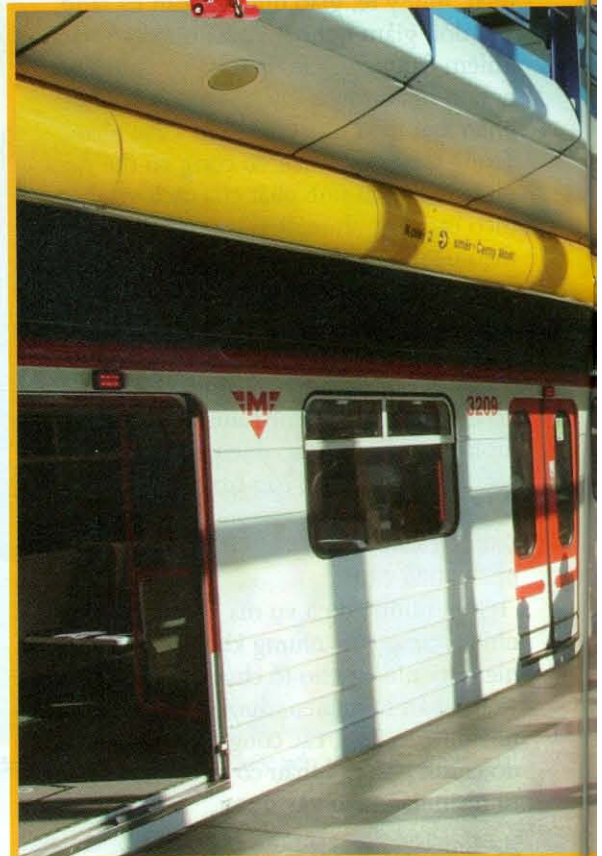
- Dịch vụ công cung ứng loại “hàng hóa” không phải bình thường mà là hàng hóa đặc biệt, do nhà nước cung ứng hoặc ủy nhiệm cho tổ chức, cá nhân thực hiện, đáp ứng nhu cầu toàn xã hội, bất kể các sản phẩm được tạo ra đều có hình thái hiện vật hay phi hiện vật.

Với sự đa dạng của các loại dịch vụ công, có thể thấy rằng, việc cung ứng loại dịch vụ này một cách có hiệu quả không phải là một vấn đề đơn giản. Trong thực tiễn, nhà nước cần phải xác định rõ loại dịch vụ nào cần giữ vai trò cung ứng chủ đạo; loại dịch vụ nào cần chuyển giao cho khu vực tư nhân và các tổ chức xã hội; dịch vụ nào nhà nước và khu vực tư nhân có thể phối hợp cung ứng và vai trò điều tiết và quản lý của nhà nước về vấn đề này như thế nào.

**Vai trò của dịch vụ công**

Tính ưu việt của một xã hội được phản chiếu một cách rõ ràng qua chất lượng cung ứng dịch vụ công, bởi vì dịch vụ này là những hoạt động phục vụ các lợi ích tối cần thiết của xã hội, bảo đảm cho xã hội phát triển bền vững, có kỷ cương, trật tự. Thông

**II. BẢO ĐẢM “SÂN CỎ**



*Hệ thống tàu điện ngầm tại Cộng hòa Séc là một trong z*

thường, dịch vụ công đáp ứng những nhu cầu chung của xã hội, cụ thể như sau:

- Duy trì trật tự công cộng và an toàn xã hội, như vấn đề về quốc phòng, an ninh, ngoại giao;

- Bảo vệ trật tự kinh tế, mua bán trên thị trường thông qua việc xây dựng và thực thi thể chế kinh tế thị trường;

- Cung cấp các tiện ích công cộng cho toàn thể thành viên trong xã hội, như bảo vệ sức khỏe, giáo dục và đào tạo, giao thông công cộng, thông tin, thư viện,...;

- Quản lý tài nguyên và tài sản công cộng, như quản lý tài sản nhà nước, bảo vệ môi trường, tài nguyên thiên nhiên;

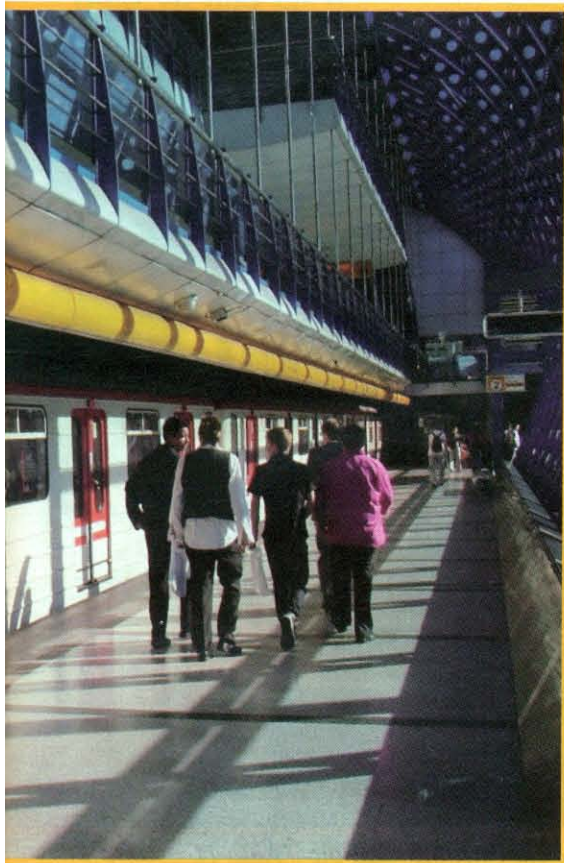
- Bảo vệ quyền công dân, quyền con người.

**Cung ứng dịch vụ công**

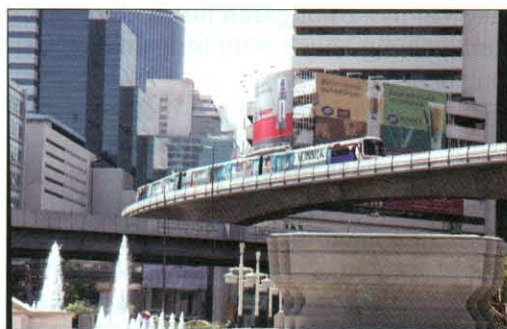
Nhà nước trong bất kỳ chế độ nào cũng có hai chức năng cơ bản: chức năng quản lý (chức năng cai trị) và chức năng phục vụ (cung cấp dịch vụ cho xã hội). Hai chức năng này hòa trộn với nhau, trong đó chức



## ĐI BÌNH ĐẲNG CHO MỌI NGƯỜI



hững dịch vụ công hàng đầu thế giới \_ Ảnh: TL



Tàu điện trên không tại Bangkok, Thái Lan

năng phục vụ là chính, chức năng quản lý xét đến cùng là nhằm phục vụ. Với chức năng phục vụ, nhà nước có trách nhiệm cung ứng các dịch vụ công thiết yếu cho xã hội. Ngoài ra, với chức năng quản lý, nhà nước phải thực hiện vai trò quản lý và điều tiết xã hội, trong đó có vấn đề dịch vụ công. Nhà nước bằng quyền lực của mình, thông qua các công cụ quản lý vĩ mô như pháp luật, quy hoạch, kế hoạch, chính sách để quản lý và điều tiết hoạt động cung ứng dịch

vụ công, từ đó, tăng hiệu quả cung ứng dịch vụ công trong toàn xã hội.

Trong cuộc sống, nhà nước hỗ trợ, khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi để các tổ chức phi chính phủ, các tổ chức tự quản của cộng đồng tham gia cung ứng dịch vụ công. Vai trò này lần lượt vượt ra khỏi phạm vi quản lý nhà nước thuần túy. Trong thực tế, nhà nước luôn phải tìm cách để hoàn thiện cơ chế, chính sách khuyến khích tư nhân, các doanh nghiệp và các tổ chức xã hội của người tham gia dịch vụ công. Ngoài ra, nhà nước cũng cần tạo ra một môi trường pháp lý chung cho tất cả đơn vị cung ứng dịch vụ công, bảo đảm một sân chơi bình đẳng cho mọi nhà cung ứng dịch vụ công.

Mặt khác, nhà nước quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động của các cơ sở ngoài nhà nước cung ứng dịch vụ công. Xét cho cùng, nhà nước vẫn là người chịu trách nhiệm cuối cùng trước xã hội về số lượng cũng như chất lượng dịch vụ công, kể cả các dịch vụ công do các công ty tư nhân hay các tổ chức kinh tế - xã hội khác thực hiện. Đặc biệt, nhà nước cũng phải cân nhắc, tính toán và giải quyết thỏa đáng mối quan hệ giữa lợi ích của nhà nước, xã hội với lợi ích của tổ chức và cá nhân tham gia cung ứng dịch vụ công.

### Nội dung quản lý nhà nước đối với dịch vụ công

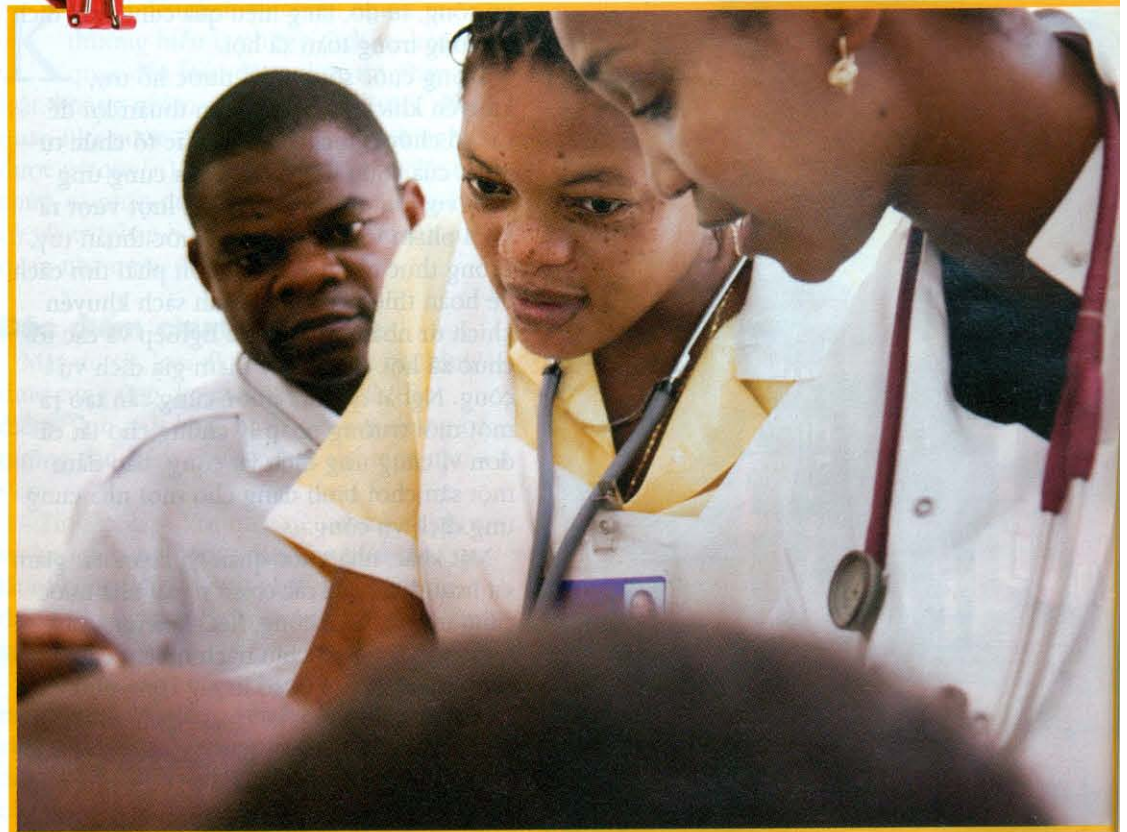
- Xác định và phân loại chính xác dịch vụ công;
- Hình thành quan điểm, nguyên tắc và chính sách về dịch vụ công;
- Xây dựng mô hình, bộ máy và cơ chế hoạt động;
- Huy động nguồn lực, lựa chọn công cụ;
- Theo dõi, kiểm tra, đo lường và đánh giá kết quả hoạt động.

### Công cụ quản lý nhà nước với dịch vụ công

- Cam kết phục vụ cộng đồng/ hiến chương công dân;
- Chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án về dịch vụ công;
- Hệ thống pháp luật;
- Các chính sách về các chuẩn mực và biện pháp kỹ thuật;
- Bộ máy và đội ngũ nhân lực;
- Hệ thống thông tin.



## III. XÃ HỘI HÓA DỊCH VỤ CÔNG - CẦN THAY ĐỔI NHẬN THỨC



Chăm sóc trẻ em nhiễm HIV tại Bệnh viện công Nam Pula, Mô-dăm-bic \_ Ảnh: TL

### Xã hội hóa và môi trường bình đẳng

Vài năm qua, việc xã hội hóa mạnh mẽ trong cung ứng các dịch vụ công đã phản ánh mức độ phát triển của xã hội. Quá trình này cũng tạo ra môi trường cạnh tranh, thúc đẩy xã hội phát triển, đem lại thuận lợi cho người dân trong việc thụ hưởng những chính sách công của nhà nước. Việc xã hội hóa dịch vụ công đóng vai trò cung ứng dịch vụ của các đối tượng, tạo ra sự thay đổi mạnh mẽ trong nhận thức, chuyển từ sự độc quyền của nhà nước sang mở rộng cung ứng các dịch vụ này ra ngoài khu vực nhà nước, nhằm tập hợp nguồn lực của xã hội, để cùng thực hiện mục tiêu cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công. Đặc biệt, với việc phá bỏ sự độc quyền, bao cấp của nhà nước sẽ giảm tải được gánh nặng cho các cơ quan công quyền, mặt khác huy động được các nguồn lực trong xã hội. Ngoài ra, việc xã hội hóa dịch vụ công còn được coi là quá trình để mọi người được tham gia bình

đẳng vào môi trường lành mạnh, được thụ hưởng những lợi ích công bằng do dịch vụ công đem lại.

Thực chất, việc xã hội hóa dịch vụ công trên tất cả lĩnh vực đời sống đã đem lại những lợi ích không thể phủ nhận. Cụ thể, từ việc thay đổi nhận thức về vai trò của nhà nước đối với các dịch vụ công liên quan đến thủ tục hành chính - lĩnh vực mà trước đây chỉ có nhà nước đảm trách, hiện nay đã chuyển giao một phần cho các tổ chức ngoài nhà nước. Ở nước ta, các dịch vụ như công chứng tại nhà và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, dịch vụ vệ sinh môi trường,... từng bước được thừa nhận hiệu quả. Tuy nhiên, vấn đề đang đặt ra là, xã hội hóa các dịch vụ công vẫn còn tồn tại một số bất cập. Trong xã hội hiện đại, chúng ta nên xã hội hóa dịch vụ công ở mức độ nào và nhà nước có bảo đảm được vai trò quản lý của mình khi các dịch vụ này được xã hội hóa rộng rãi vẫn là câu hỏi cần trả lời thỏa đáng.



## **Dịch vụ nào có thể xã hội hóa?**

Ở các nước tiên tiến, ngoài những lĩnh vực do nhà nước giữ vai trò độc quyền, nhiều lĩnh vực khác lại do các tổ chức không phải là cơ quan hành chính nhà nước thực hiện. Đó là các lĩnh vực về dịch vụ. Nhà nước chỉ cần ban hành quy định và giữ vai trò hướng dẫn, kiểm tra, giám sát tổ chức thực hiện.

Sở dĩ chúng ta gọi là dịch vụ công, vì nhà nước là bộ máy công quyền do dân lập ra, ngân sách nhà nước do dân đóng thuế, một phần ngân sách dùng để chi cho hoạt động của bộ máy nhà nước, một phần dùng để thực hiện các phúc lợi xã hội, toàn thể dân chúng đều được hưởng.

Mỗi nước có cách thức xã hội hóa dịch vụ công khác nhau, tùy thuộc vào từng thời kỳ và sự ưu tiên, lựa chọn của nhà nước. Đảng và nhà nước ta luôn có quan điểm phải xã hội hóa, từng bước làm thí điểm với sự chỉ đạo chặt chẽ rút kinh nghiệm trước khi mở rộng. Vậy, dịch vụ nào được xã hội hóa, có thể rút ra một số ý kiến sau:

Nếu dựa vào tiêu chí chủ thể cung ứng, có thể thấy, đây là nhóm dịch vụ công đặc biệt, thuộc độc quyền của nhà nước, như an ninh, quốc phòng, thông tin liên lạc, ngoại giao, phòng cháy chữa cháy,... Mặt khác, nhóm dịch vụ công mà tất cả người dân được sử dụng miễn phí, hoặc phải trả một phần chi phí, nhà nước có trách nhiệm bảo đảm, do nhà nước cung ứng hoặc xã hội hóa, như giáo dục, y tế, điện nước sinh hoạt, giao thông công cộng,... Ngoài ra, nhóm dịch vụ công do các doanh nghiệp công ích cung ứng được nhà nước bù lỗ để giảm chi phí cho người dân và doanh nghiệp, có thể tự trang trải với một phần lợi nhuận.

## **Nên xã hội hóa?**

Nếu xét theo góc độ phân công, có thể phân biệt hoạt động lập pháp, hành pháp và tư pháp. Trong ba lĩnh vực này, có thể xã hội hóa một số hoạt động trong lĩnh vực hành pháp và tư pháp, trọng tâm cần xã hội hóa trong mối quan hệ hành chính công, phục vụ lợi ích của người dân... Có nhiều ý kiến cho rằng, một số hoạt động gắn với quyền lực nhà nước, buộc phải có tư cách (thay mặt) quyền lực công chưa nên xã hội hóa. Nếu có xã hội hóa, chỉ nên thực hiện ở những khâu có tính chất nghiệp vụ, không

gắn với thẩm quyền ra quyết định. Ngoài ra, những việc đáp ứng quyền lợi chung, cơ bản của cộng đồng, bảo đảm nền tảng xã hội, duy trì trật tự công cộng hoặc những việc không có cá nhân, tổ chức nào có đủ quyền lực để thực hiện do vốn đầu tư cho các việc này quá cao, khả năng thu hồi vốn khó bảo đảm, nhà nước không hoặc chưa xã hội hóa.

Qua đó, có thể thấy, không thể xã hội hóa mọi mặt của hoạt động phục vụ đời sống của người dân, tuy nhiên, cũng không phải tất cả đều do nhà nước trực tiếp thực hiện, cần xác định cụ thể, rõ ràng, bằng pháp luật để thấy rõ được trách nhiệm của nhà nước đối với người dân và nghĩa vụ của người dân đối với nhà nước.

## **Niềm tin của người dân**

Xã hội hóa dịch vụ công là quá trình mở rộng sự tham gia của các chủ thể xã hội và tăng cường vai trò của nhà nước đối với dịch vụ công. Từ lâu, để bảo đảm tính công bằng, con người luôn tin rằng, các dịch vụ công nên được giao cho các định chế công quản lý thực hiện. Các định chế này thường được coi là mang tính chất không vụ lợi, do đó, dịch vụ công cung ứng cho người dân sẽ được đồng đều và không bị phân biệt đối xử. Trong xã hội, người có tiền cũng được đối xử bình đẳng như người không có tiền. Do đó, sự phát triển dịch vụ công là một tất yếu về mặt kinh tế cũng như chính trị khi một quốc gia đã chuyển sang nền kinh tế thị trường. Thực tế cho thấy, mức độ phát triển dịch vụ công phản ánh mức độ phát triển tính chất xã hội của kinh tế thị trường.

## **Nguyên tắc cung ứng dịch vụ công**

- Nhà nước có trách nhiệm bảo đảm việc cung ứng các dịch vụ công cho xã hội, tức là nhà nước có thể trực tiếp đứng ra cung ứng hoặc ủy quyền cho các tổ chức hay cá nhân cung ứng. Tuy nhiên, nhà nước có biện pháp kiểm tra và duy trì việc cung ứng đó theo đúng yêu cầu đề ra.

- Nhà nước bảo đảm cung ứng đều đặn các dịch vụ công, nhằm duy trì cuộc sống bình thường cho người dân. Trong thực tiễn, nếu một loại dịch vụ công bất kỳ nào đó bị ngừng cung ứng, sẽ dẫn đến sự rối loạn trong hoạt động và sinh hoạt của các tổ chức và công dân. Do đó, nhà nước có trách



nhệm cung ứng đều đặn và đầy đủ các dịch vụ công cho xã hội.

- Mọi người dân có quyền và nghĩa vụ ngang nhau trong việc hưởng thụ các dịch vụ công. Sự hưởng thụ các dịch vụ công do nhà nước cung cấp, cho dù ở lĩnh vực nào cũng đều tuân thủ theo nguyên tắc bình đẳng, công bằng...

- Việc cung ứng dịch vụ công không nhằm mục tiêu lợi nhuận. Ở bất kỳ quốc gia nào, trách nhiệm cung ứng dịch vụ công đều thuộc về nhà nước, là nghĩa vụ của nhà nước đối với xã hội, không vì mục tiêu lợi nhuận. Đó là chức năng vốn có của nhà nước, là “trách nhiệm chính trị, pháp lý và đạo lý của nhà nước đối với dân cư của mình, qua sự ủy nhiệm, tín nhiệm của dân, qua số tiền thuế mà nhân dân đóng góp vào ngân sách”.

**Ưu thế của xã hội hóa dịch vụ công**

*Thứ nhất*, việc chuyển giao một số dịch vụ công cho các tổ chức ngoài quốc doanh sẽ tạo ra môi trường cạnh tranh giữa các tổ chức này.

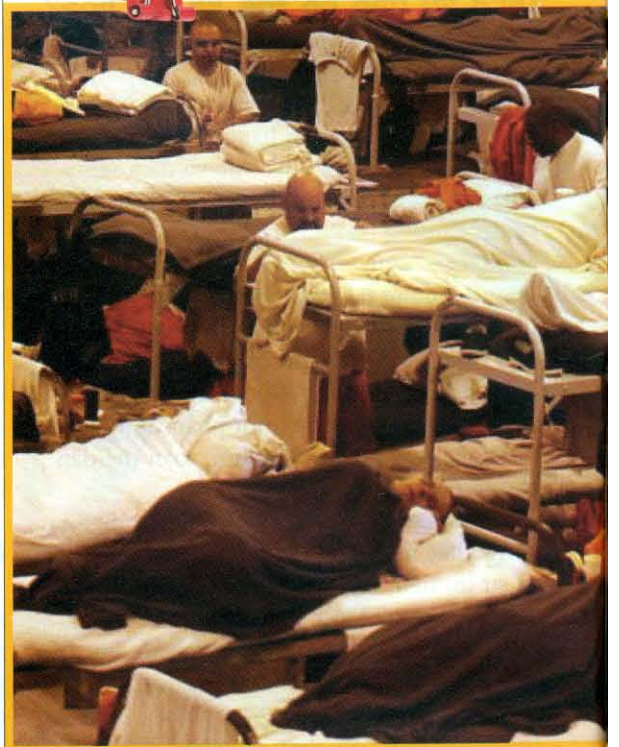
*Thứ hai*, tạo điều kiện cho mọi người tham gia tích cực vào hoạt động xã hội hóa dịch vụ công, phát huy khả năng và năng lực tiềm tàng trong xã hội, khơi dậy tính sáng tạo và chủ động tích cực của người dân, nhờ đó đa dạng hóa và tăng nguồn cung ứng các dịch vụ công cho xã hội, thỏa mãn ngày càng đầy đủ hơn nhu cầu của xã hội.

*Thứ ba*, động viên sự đóng góp kinh phí của mỗi người cho hoạt động cung ứng dịch vụ công của nhà nước. Khi ngân sách nhà nước còn hạn hẹp, khối lượng dịch vụ công cần phải cung ứng cho xã hội lại quá lớn, việc huy động một phần đóng góp của nhân dân sẽ làm giảm gánh nặng cho nhà nước.



*Xã hội hóa công tác y tế là giảm gánh nặng cho ngân sách nhà nước - Ảnh minh họa*

**IV. KINH NGHIỆM CỦA CÁC**

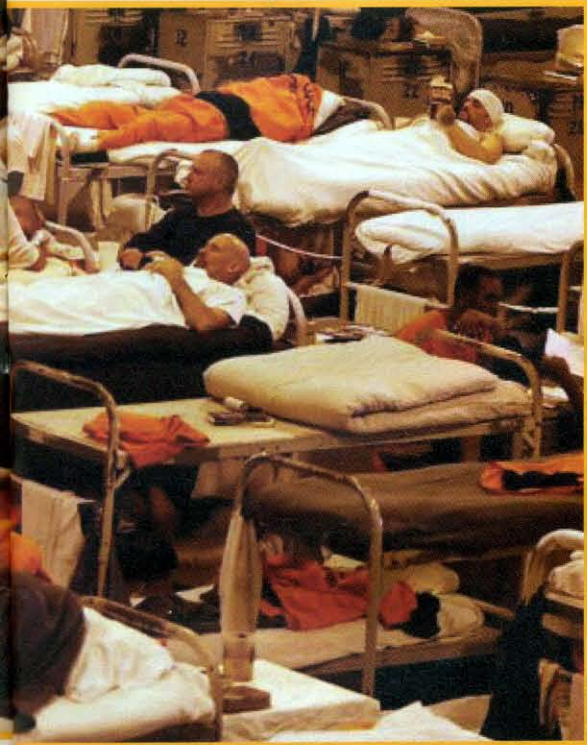


*Tư nhân hóa nhà tù ở Mỹ là bước đột phá trong việc*

**Mỹ - tư nhân hóa dịch vụ công**

Ở các nước phương Tây, khi nhắc đến tư nhân hóa, chủ yếu là việc tư nhân hóa các tổ chức cung cấp dịch vụ công, nhằm thu hút vốn, kinh nghiệm quản lý, nâng cao chất lượng, hạ giá thành các dịch vụ công cộng. Ngay từ cuối thế kỷ XIX, Chính phủ Mỹ đã ban hành chính sách tư nhân có quyền cung cấp dịch vụ về nước, kênh đào, khí đốt, xe điện, đường sá,... Năm 1890, các công ty tư nhân ở Mỹ sở hữu 57% hệ thống cấp nước trên toàn quốc. Chính quyền của các thành phố nhiều khi phải ký những hợp đồng dài hạn với những công ty đó, vì các thành phố thiếu vốn, trợ cấp quốc gia lại hạn chế. Ngày nay, với sự phát triển mạnh mẽ về kinh tế, hầu như tất cả các dịch vụ công đều do khu vực tư nhân đảm trách, Chính phủ Mỹ chỉ giữ vai trò kiểm tra, kiểm soát. Đặc biệt mới đây, Chính phủ Mỹ cho phép xã hội hóa nhà tù. Đây là điều khá mới trên thế giới, Chính quyền bang A-ri-dô-na có thể tính đến chuyện mở thầu công khai cho tất cả các trại giam trên toàn bang. Trong tương lai, bang A-ri-dô-na sẽ là bang đầu tiên thực hiện chế độ tư nhân hóa trại giam toàn phần ở Mỹ.





*Cư nhân hóa dịch vụ công \_ Ảnh minh họa*

**Pháp: Dịch vụ công cần phải minh bạch**

Khái niệm dịch vụ công ở Pháp được sử dụng rất nhiều nghĩa, có thể dùng để chỉ tính chất của một hoạt động, những đòi hỏi cấp bách mang tính xã hội, các hoạt động phục vụ các nhu cầu lợi ích thiết yếu của toàn xã hội. Trên thế giới, Pháp cũng được coi là quốc gia có lịch sử lâu đời về việc tư nhân cung cấp các dịch vụ công cộng. Trong thế kỷ XX, Pháp áp dụng rất thành công chế độ lập cơ quan đầu thầu thị chính công cộng tư nhân phi tập trung hóa. Đây là cách giao các chủ nhà thầu đầu thầu theo hình thức BOT (xây dựng - vận hành - chuyển giao) trong 30 năm rồi giao lại cho chính quyền địa phương. Tuy nhiên, với hình thức này vẫn có nhiều kẽ hở, cụ thể những năm 90 của thế kỷ XX, các cơ quan tổ chức đấu thầu cấp nước thị chính ở Pháp đã tố cáo lẫn nhau về những vấn đề tiêu cực trong hoạt động. Xung đột giữa một số chính quyền thành phố với các tổ nhượng về cấp nước đã xảy ra. Sau một thời gian nổ ra “chiến tranh”, các mối quan hệ cộng tác liên thông giữa khu vực công cộng của xã hội và tư nhân đã mất đi sự hậu thuẫn của

các quan chức dân cử. Chính vì vậy, từ năm 2000, Pháp thành lập một cơ quan tư vấn dịch vụ công - cơ quan này giúp chính quyền của các thành phố thương lượng những hợp đồng và đề ra những quy định cụ thể. Năm 1995, nhiều luật cũng được thông qua, khiến các nhà kinh doanh có cổ phần trong các cơ quan đứng chủ thầu dịch vụ phải công khai rõ ràng hơn và phải công bố công khai các cổ phần.

Từ năm 1989, Chính phủ Pháp tiến hành đổi mới dịch vụ công. Trong quá trình đổi mới này, dịch vụ công được xác định là một công việc lâu dài và được chính phủ quan tâm chú ý; Bộ Công vụ Pháp thường xuyên thực hiện công tác khuyến khích, động viên, tuyên truyền giáo dục, vận động, bám sát tình hình, tổng kết đánh giá và phát huy những kết quả đạt được.

**Ac-hen-ti-na: Coi trọng tư nhân hóa**

Cuối thế kỷ XIX, các công ty tư nhân ở Ac-hen-ti-na hoạt động trong một thị trường cạnh tranh được phép cung cấp hầu hết kết cấu hạ tầng và các dịch vụ thiết yếu cho người dân. Tuy nhiên, sau này các nhà chính trị ở Ac-hen-ti-na bắt đầu can thiệp vào quá trình soạn thảo các văn bản quy phạm trong dịch vụ, khiến dịch vụ công ở nước này cũng bị ảnh hưởng. Đến giữa thế kỷ XX, Chính phủ Ac-hen-ti-na đề ra một số biện hộ cho việc áp dụng chế độ quản lý công cộng tập trung hóa. Tuy nhiên, nhu cầu của người sử dụng địa phương và các mặt ưu tiên của các phương tiện liên bang kiểm soát xung đột với nhau ngày càng nhiều, khiến chất lượng của dịch vụ giảm sút, ảnh hưởng lớn đến chất lượng cuộc sống của người dân nước này. Năm 1990, Chính phủ Ac-hen-ti-na bắt đầu thay thế các công ty độc quyền trong khu vực công bằng nhiều nhà cung cấp tư nhân. Sau khi áp dụng chính sách này, Ac-hen-ti-na rút ra kinh nghiệm rằng, muốn việc cung cấp tư nhân thành công, cần thể chế hóa hoạt động cung cấp dịch vụ; quy định chặt chẽ, trách nhiệm rõ ràng, đáp ứng hiệu quả kinh tế - xã hội và môi trường. Ngoài ra, trong quá trình thực hiện, Chính phủ Ac-hen-ti-na rất coi trọng việc hoạt động kiểm tra, đặc biệt chú ý đến chế tài của Nhà nước và các hội nghề nghiệp...



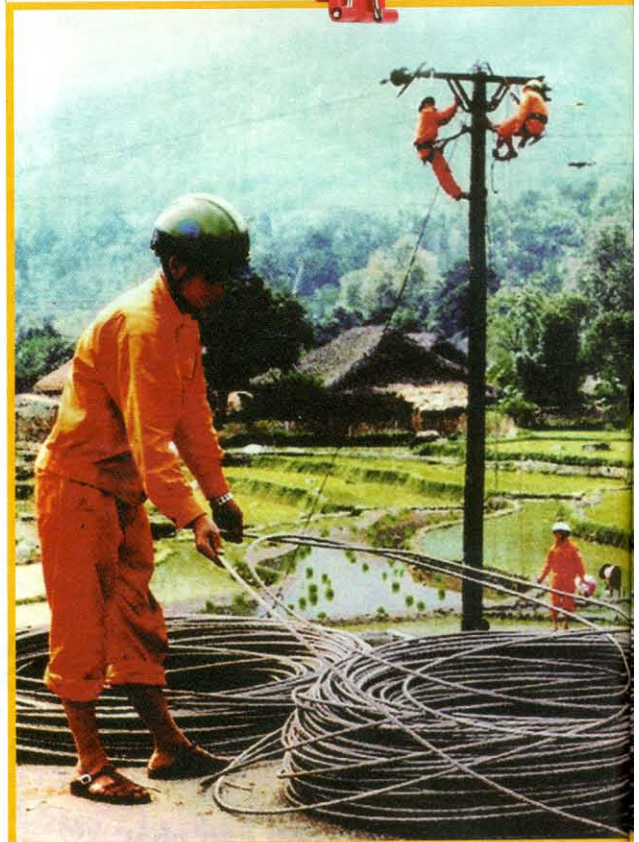
**Ca-na-đa: Hiện đại hóa dịch vụ công**

Cơ chế phân cấp quản lý dịch vụ công ở Ca-na-đa cũng giống như các nước đang phát triển, đều dựa trên quan niệm về dịch vụ công theo nghĩa rộng, gồm các hoạt động quản lý công quyền. Theo đó, định nghĩa sản phẩm dịch vụ công là sản phẩm dịch vụ có đặc tính không loại trừ và không cạnh tranh. Cụ thể, không loại trừ có nghĩa là tất cả mọi người đều có quyền sử dụng, tiêu dùng, không loại trừ bất cứ ai, bất kể họ có trả tiền cho sản phẩm, dịch vụ đó hay không. Không cạnh tranh là việc tiêu dùng, sử dụng của người này không làm giảm đi hoặc ảnh hưởng đến tiêu dùng, sử dụng của người khác.

Từ năm 1996, Chính phủ Ca-na-đa hiện đại hóa hoạt động dịch vụ công trong toàn khu vực nhà nước. Cụ thể, tất cả các bộ đều phải tiến hành phân loại các dịch vụ công để áp dụng các biện pháp cải cách và phân cấp hướng tới mục tiêu lấy nhân dân làm trọng tâm đối với các dịch vụ do khu vực nhà nước cung cấp. Chính phủ Ca-na-đa đã lựa chọn ra sáu tiêu chí khi phân loại dịch vụ công khu vực nhà nước như sau:

- Lợi ích công, bao gồm sự an toàn và lành mạnh xã hội, tuân thủ pháp luật, bảo vệ môi trường, phát triển kinh tế hay các quyền và đặc quyền của từng người dân;
- Thẩm quyền quyết định. Phải xem xét, đánh giá các loại quyết định đưa ra, các quyết định này có ảnh hưởng đến hoạt động giao dịch không, có khách quan và độc lập không?
- Tự chủ tài chính. Hoạt động dịch vụ phụ thuộc vào nguồn tài trợ của Chính phủ đến mức nào? Kinh phí hoạt động của dịch vụ này có tiếp cận được các nguồn tài trợ khác không?
- Sự linh hoạt trong quản lý. Cần phải có nhiều cơ cấu tổ chức hành chính khác nhau. Để đạt hiệu quả cao trong hoạt động, dịch vụ này cần có sự linh hoạt và năng động.
- Thích ứng với thị trường. Khu vực tư nhân có khả năng cung ứng dịch vụ này không? Chính phủ là người duy nhất cung cấp dịch vụ này?
- Phân tích chi phí - lợi ích. Ai là người được hưởng lợi và đâu là nghĩa vụ tài chính đối với Chính phủ, hoặc đối với tổ chức cung cấp dịch vụ...

**V. DỊCH VỤ**



*Đưa điện về các bản vùng sâu, miền núi \_ Ảnh:*

**Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ VIII của Đảng năm 1996 (trang 114) chỉ rõ:**

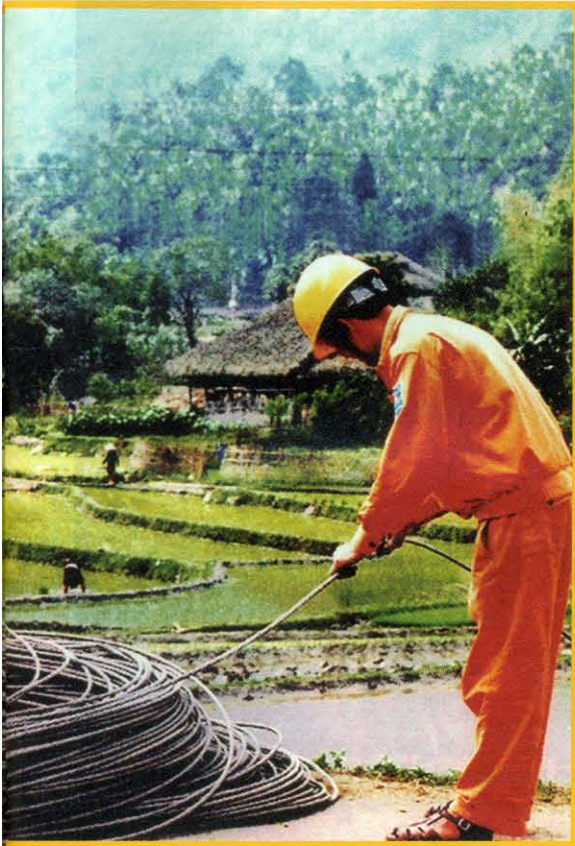
*"...Các vấn đề chính sách xã hội đều giải quyết theo tinh thần xã hội hóa. Nhà nước giữ vai trò, nòng cốt, đồng thời động viên mỗi người dân, các doanh nghiệp, các tổ chức trong xã hội, các cá nhân và tổ chức nước ngoài cùng tham gia giải quyết những vấn đề xã hội".*

**Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX của Đảng năm 2001 (trang 34) tiếp tục khẳng định:**

*"...Các chính sách xã hội được tiến hành theo tinh thần xã hội hóa, đề cao trách nhiệm của chính quyền các cấp, huy động các nguồn lực trong nhân dân và sự tham gia của các đoàn thể nhân dân, các tổ chức xã hội".*



## CÔNG Ở VIỆT NAM



Hà Hữu Đại

### Nhà nước - vai trò trung tâm

Trong quá trình cải cách nền hành chính công, Việt Nam đã từng bước giải quyết vấn đề dịch vụ công. Không ai có thể phủ nhận vai trò trung tâm của Nhà nước trong việc cung cấp dịch vụ công. Do vậy, với vai trò là nhà nước của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân với mục tiêu xây dựng một đất nước dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh, việc cung ứng các dịch vụ công cho xã hội phải là nhiệm vụ trung tâm hàng đầu của Đảng và Nhà nước. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ đó, chúng ta phải xác định rõ vai trò trung tâm của Nhà nước trong hoạt động quản lý, cung ứng dịch vụ công. Nhà nước luôn đóng vai trò là nhà hoạch định chiến lược, người bảo đảm lợi ích chung trong việc cung ứng dịch vụ công cho xã hội.

### Sự đổi mới trong cung cấp dịch vụ công

Cùng với sự phát triển của xã hội, dịch vụ công ở nước ta chuyển từ mô hình Nhà

nước là chủ thể duy nhất được quyền và có trách nhiệm cung cấp đáp ứng mọi nhu cầu về dịch vụ công của xã hội sang mô hình Nhà nước cùng phối hợp với khu vực tư nhân để thực hiện vai trò này dưới sự chi phối mạnh mẽ của cơ chế thị trường. Chính sự chuyển đổi này làm thay đổi tận gốc nhiều quan điểm và giá trị trong cung cấp dịch vụ công, mặc dù Nhà nước vẫn là người duy nhất chịu trách nhiệm trước xã hội về vấn đề này để bảo đảm một trong những giá trị truyền thống cao nhất trong dịch vụ công là sự công bằng, bảo đảm xã hội phát triển bền vững. Mục tiêu hàng đầu trong quản lý nhà nước về dịch vụ công ở nước ta là bảo đảm sự công bằng, bình đẳng trong cung cấp dịch vụ công. Đây được coi là yêu cầu tối thiểu, được khẳng định và là tư tưởng chủ đạo trong việc tạo lập các cơ chế, chính sách và cả trong việc tổ chức thực hiện.

### Một số cải cách về dịch vụ công

Dịch vụ công trực tuyến là loại hình dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng Internet. Hiện nay, Việt Nam sử dụng mô hình bốn mức độ phát triển của các dịch vụ hành chính công trực tuyến:

#### Mức độ 1

Cổng thông tin điện tử có đầy đủ thông tin về quy trình thủ tục thực hiện dịch vụ, các giấy tờ cần thiết, các bước tiến hành, thời gian thực hiện, chi phí thực hiện dịch vụ.

#### Mức độ 2

Bên cạnh những thông tin đầy đủ như mức độ 1, cổng thông tin điện tử cho phép người sử dụng tải về các mẫu đơn, hồ sơ và có thể in ra giấy, hoặc điền vào các mẫu đơn. Sau khi hoàn thành, người sử dụng có thể nộp hồ sơ qua đường bưu điện hoặc trực tiếp mang đến cơ quan thụ lý hồ sơ.

#### Mức độ 3

Thông tin đầy đủ như ở mức độ 1, các mẫu đơn, hồ sơ cho phép tải về như ở mức độ 2, cổng thông tin điện tử cho phép người sử dụng có thể điền trực tuyến vào các mẫu đơn và gửi tới cơ quan và người thụ lý hồ sơ. Các giao dịch này đều thông qua mạng Internet.





**Nhân viên thực hành lấy thông tin từ Cổng thông tin điện tử Chính phủ. Ảnh: TL**

**Mức độ 4**

Bên cạnh những thông tin đầy đủ như ở mức độ 1, các mẫu đơn, hồ sơ cho phép tải về như ở mức độ 2, gửi trực tuyến hồ sơ và thực hiện các giao dịch qua mạng như ở mức độ 3, việc thanh toán chi phí của người sử dụng được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể thực hiện trực tuyến hoặc gửi qua đường bưu điện.

**Cần cơ chế quản lý phù hợp**



**Giao diện Cổng thông tin điện tử tỉnh Thừa Thiên - Huế**

Muốn bảo đảm chất lượng dịch vụ công, đồng thời mở rộng chuyển giao

việc cung ứng dịch vụ cho khu vực tư nhân, Nhà nước cần phải có cơ chế thích hợp. Trước hết, chúng ta phải hoàn thiện pháp luật một cách đồng bộ, trao thẩm quyền cụ thể cho từng loại cơ quan thực hiện quản lý và cung ứng dịch vụ công. Đặt ra chế tài xử lý vi phạm cùng với cơ chế bảo đảm thực hiện các chế tài đó khi có hành vi vi phạm. Ngoài ra, Nhà nước cũng cần phải ban hành các chuẩn về chất lượng dịch vụ công. Hiện nay, chúng ta mới chỉ cung ứng các dịch vụ công một cách thụ động và ở mức độ cơ bản, thiết yếu so với nhu cầu của người dân mà chưa có một hệ thống chuẩn mực nào để so sánh và hướng tới. Cần sớm khắc phục cách thức cung ứng dịch vụ công theo các mô hình dập khuôn, kém năng động, chưa phù hợp với các vùng miền có đặc điểm về kinh tế - xã hội đặc biệt, như việc phân biệt giữa thành thị và nông thôn, giữa miền núi và đồng bằng ❖

**THÀNH NAM, MINH THU, KHÁNH DƯƠNG, TÙNG LÂM, HÀ PHƯƠNG**  
(thực hiện)