**TÓM TẮT ĐỀ ÁN**

Thay đổi phương pháp và lề lối làm việc tại các cơ quan nhà nước là một trong những định hướng của Đảng ta đối với hành chính công. Chính quyền cấp huyện – khi tiếp dân cũng đã hình thành bộ phận một cửa – nay được gọi là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bộ phận này tiếp nhận toàn bộ các giấy tờ của người dân và tiến hành chi trả. Theo chức năng được quy định, bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện.

Từ khi hình thành và đi vào hoạt động, bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trực thuộc Văn phòng HĐND - UBND huyện Tiền Hải, tỉnh Thái Bình đã thực hiện đúng chức năng, chức trách của mình. Hoạt động này hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn huyện, chủ yếu liên quan đến hoạt động đất đai (mua bán, chuyển đổi mục đích sử dụng đất, đăng ký kinh doanh…), giáo dục, văn hóa, chính quyền… Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Văn phòng HĐND - UBND huyện Tiền Hải, tỉnh Thái Bình đã thực hiện khoảng 1.000 hồ sơ từ công dân và doanh nghiệp mỗi tháng. Tuy nhiên, bộ máy tiếp nhận đang có nguồn nhân lực không nhiều, trong khi thủ tục mà người dân và doanh nghiệp mang đến tương đối lớn, dẫn đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ giảm. Nguyên nhân này đến từ một số khía cạnh. Thứ nhất là từ phía bộ phận. Nhân lực mỏng, lại chưa có sự sắp xếp phù hợp đến việc chồng chéo của các bộ phận, và việc gặp được người có thẩm quyền tuy nhanh, nhưng công việc luôn dồn dập, mức thu nhập chưa đáp ứng được nguyện vọng của người lao động khiến người lao động có nhiều áp lực. Thứ hai, đến từ người sử dụng dịch vụ và doanh nghiệp. Dịch vụ công được cung cấp trên các trang của VneID, hoặc trên trang chủ của dịch vụ công tỉnh Thái Bình. Người dân có thể đăng kí trên đó và tìm hiểu các thông tin. Tuy vậy, bản thân người dân và doanh nghiệp cũng vẫn đến tận nơi để tiến hành các thủ tục. Điều này vừa mất thời gian của bộ phận nhận và trả kết quả, đồng thời lại mất thời gian của những người chờ đợi tiếp theo, làm cho sự hài lòng của người dân thấp. Thứ ba là đến từ môi trường bên ngoài, ví dụ như từ phía nhà nước hoặc môi trường. Các nhu cầu phát sinh của huyện Tiền Hải ngày càng nhiều, nhưng được giảm thiểu một phần từ hệ thống chính phủ thông minh. Như vậy, sự hài lòng về dịch vụ công phải đứng trên cả 2 góc độ xem xét là người sử dụng và từ chính văn phòng HĐND – UBND huyện Tiền Hải, tỉnh Thái Bình.

Xuất phát từ thực tiễn, tác giả lựa chọn nghiên cứu luận văn: *"****Sự hài lòng của người dân với dịch vụ công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, Văn phòng HĐND-UBND huyện Tiền Hải, tỉnh Thái Bình*** *"* để nghiên cứu.