

# ỨNG DỤNG CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN

## DIGITAL TRANSFORMATION APPLICATION IN GOVERNANCE AND PUBLIC ADMINISTRATION IN THAINGUYEN CITY

Lê Văn Hiếu<sup>1\*</sup>, Lê Thanh Huyền<sup>2</sup>, Lê Văn Cảnh<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Đại học Thái Nguyên, Việt Nam

<sup>2</sup>Trường Đại học Khoa học – Đại học Thái Nguyên, Việt Nam

\*Tác giả liên hệ / Corresponding author: levanhieu@tnu.edu.vn

(Nhận bài / Received: 24/7/2023; Sửa bài / Revised: 02/9/2023; Chấp nhận đăng / Accepted: 06/9/2023)

**Tóm tắt** - Trong giai đoạn hiện nay vấn đề chuyển đổi số trong hệ thống quản lý hành chính Nhà nước ngày càng được quan tâm. Nghiên cứu đánh giá các trục nội dung trong quản trị và hành chính công tại thành phố Thái Nguyên, qua đó đưa ra những kinh nghiệm nhằm xây dựng chính quyền địa phương hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Bài viết sử dụng phương pháp thống kê, tổng hợp, phân tích các dữ liệu về trạng hiệu quả trong quản trị và hành chính công của thành phố Thái Nguyên. Nghiên cứu khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về 03 trục nội dung chính trong chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công đó là: Trách nhiệm giải trình với người dân; thủ tục hành chính công; cung ứng dịch vụ công trong chính quyền cấp huyện. Kết quả nghiên cứu của bài báo cung cấp những cơ sở thực tiễn quan trọng đối các cấp chính quyền trong điều hành, quản trị nền hành chính, đồng thời có giá trị tham khảo đối việc học tập, nghiên cứu cho cá nhân, tổ chức.

**Từ khóa** - Chuyển đổi số; quản lý hành chính nhà nước; quản trị và hành chính công; thành phố Thái Nguyên; chính quyền địa phương; thủ tục hành chính công; cung ứng dịch vụ công

### 1. Đặt vấn đề

Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) là công cụ đo lường nhằm theo dõi hiệu quả hoạt động của nền hành chính nhà nước. Hiệu quả đó được thể hiện qua sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ công và thái độ phục vụ đội ngũ cán bộ cùng với các điều kiện hỗ trợ dựa trên 06 trục nội dung, bao gồm: (1) Sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở; (2) Công khai minh bạch; (3) Trách nhiệm giải trình với người dân; (4) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; (5) Thủ tục hành chính công; (6) cung ứng dịch vụ công [12].

Tại Việt Nam, vào năm 2009 chỉ số PAPI được thực hiện thí điểm tại tỉnh Đồng Tháp, tỉnh Phú Thọ và thành phố Đà Nẵng; đến năm 2010 chỉ số PAPI đã được triển khai tại 30 tỉnh/thành phố của cả nước; chỉ một năm sau, tức năm 2011 đã thực hiện đánh giá ở 63 tỉnh/thành phố trên cả nước. Từ những cơ sở thực tiễn trên, thành phố Thái Nguyên đã ban hành nhiều các văn bản chỉ đạo việc ứng dụng chuyển đổi số trong quản trị và hành chính công, nhằm đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính trong bối cảnh hiện nay là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trên nền tảng trực tuyến. Thành phố Thái Nguyên đã thành lập Trung tâm Điều hành thông

**Abstract** - In the current period, the issue of digital transformation in the main management system of the State is increasingly concerned. The research evaluates the problems in management and main actions in Thainguayen city, thereby giving experiences to build effective and efficient local government. The article uses statistical methods, synthesizes and analyzes data on state results in governance and key actions of Thainguayen city. The research conducts survey on the satisfaction level of people, organizations and businesses about 03 main content axes among the effectiveness of governance and public administration, which are: Accountability to the people; main action procedure; public service delivery in district government. The research results of the article provide important practical bases for all levels of government in the administration and management of the main administrative system, and are also valuable for reference in learning and research materials for individuals, combination of functions.

**Key words** - Digital transformation; state administrative management; governance and public administration; Thainguayen city; local government; public administrative procedures; public service provision

minh (IOC); cung cấp 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; triển khai các ứng dụng nhằm phát triển chính quyền số, xã hội số như C-ThaiNguyen, ThaiNguyen ID, Sổ tay đảng viên điện tử... Công tác cải cách hành chính, đặc biệt là cung cấp dịch vụ công qua các ứng dụng chuyển đổi số đã góp phần tạo điều kiện thuận lợi trong phục vụ người dân, tổ chức.

Về chỉ số hài lòng của tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Thái Nguyên xếp thứ 11 với 89.42%, tăng 1.76% và tăng 11 bậc so với năm 2020 [13]. Từ những kết quả trên cho thấy, việc ứng dụng chuyển đổi số trong quản trị và hành chính công trong 3 trục nội dung về trách nhiệm giải trình với người dân, thủ tục hành chính công và cung ứng dịch vụ công là hết sức cần thiết. Việc ứng dụng chuyển đổi số để nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công sẽ tăng cường tính dân chủ, tính công khai, minh bạch và trách nhiệm của chính quyền các cấp trong xây dựng nền hành chính hoạt động hiệu lực, hiệu quả nhằm góp phần tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên trong bối cảnh đẩy mạnh chuyển đổi số hiện nay.

<sup>1</sup> Thai Nguyen University, Vietnam (Le Van Hieu)

<sup>2</sup> Thai Nguyen University of Sciences, Vietnam (Le Thanh Huyen, Le Van Canh)

Hiện nay đã có nhiều công trình nghiên cứu đánh giá hiệu quả nên hành chính nhà nước, có công trình cho rằng "Dịch vụ hành chính công là dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm nâng cao năng lực quản trị, góp phần xây dựng chính quyền kiến tạo phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt, phục vụ nhân dân" [1]. Có công trình khẳng định việc cải cách thủ tục hành chính là một trong yếu tố quan trọng nhằm thu hút đầu tư "Cải cách thủ tục hành chính đã góp phần mang lại những kết quả quan trọng trong thu hút đầu tư và phát triển các khu công nghiệp của tỉnh Thái Nguyên, là yếu tố góp phần vào việc duy trì tốc độ tăng trưởng GDP 14%/năm, các khu công nghiệp nộp ngân sách 4.000 tỷ đồng, tạo việc làm mới cho 3.000 lao động" [2]. Công trình khẳng định tính tất yếu trong cải cách hành chính công "Cải cách hành chính công là một trào lưu phổ biến trên thế giới, khẳng định tính tất yếu khách quan của việc nâng cao hiệu quả hoạt động của Chính phủ và chính quyền nhằm hướng tới phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn. Để đạt mục tiêu đó, Chính phủ các nước ... dựa vào điều kiện về chính trị, kinh tế, xã hội của Quốc gia, địa phương" [3]. Một công trình khác khẳng định "Chất lượng dịch vụ hành chính công chịu tác động của các yếu tố: Chính trị, pháp lý, tổ chức bộ máy, đội ngũ cán bộ, công chức tham gia quản lý và cung ứng dịch vụ, yếu tố kinh tế, nguồn lực vật chất cho quản lý cung ứng dịch vụ hành chính công, yếu tố hợp tác của người dân" [4]. Một nghiên cứu khác nhấn mạnh "Phương thức quản trị quốc gia có nhiều đổi mới nhằm đáp ứng xu thế phát triển và trình độ dân trí, do đó đòi hỏi chính quyền các cấp nói chung, chính quyền cấp xã nói riêng phải tăng cường trách nhiệm giải trình cho người dân, theo đó, nội dung trách nhiệm giải trình được thực hiện trên ba phương diện: Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương; công tác tiếp dân và giải đáp các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân; mức độ tin tưởng của người dân khi tiếp cận các dịch vụ tự pháp" [5].

Các công trình nghiên cứu trên đã khẳng định được tính cấp thiết trong cải cách hành chính và những yếu tố có ảnh hưởng đến cải cách thủ tục hành chính. Tuy nhiên, việc ứng dụng chuyển đổi số để nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công lại là vấn đề còn khá mới mẻ và chưa có nhiều địa phương tiên phong trong vấn đề này. Xuất phát từ lý do trên, tác giả đã lựa chọn chủ đề "*Ứng dụng chuyển đổi số trong quản trị và hành chính công tại thành phố Thái Nguyên*", qua kết quả nghiên cứu sẽ làm rõ thực trạng về ứng dụng chuyển đổi số trong quản trị và hành chính công tại thành phố Thái Nguyên với 3 nội dung đó là: trách nhiệm giải trình với người dân; thủ tục hành chính công; cung ứng dịch vụ công.

## 2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của bài viết là làm rõ thực trạng về ứng dụng chuyển đổi số trong quản trị và hành chính công tại thành phố Thái Nguyên với 3 nội dung đó là: Trách nhiệm giải trình với người dân; thủ tục hành chính công; cung ứng dịch vụ công. Đồng thời đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về cung ứng các dịch vụ công ở thành phố Thái Nguyên. Qua kết quả nghiên cứu bài viết sẽ rút ra những bài học kinh nghiệm trong việc ứng dụng chuyển đổi số trong quản trị và hành chính công.

## 3. Phương pháp nghiên cứu

- Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp bao gồm các văn bản luật, văn bản pháp quy và những báo cáo của UBND tỉnh, thành phố Thái Nguyên: Báo cáo kết quả chỉ số PAPI từ năm 2015 đến năm 2020; các văn bản chỉ đạo về nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, các báo cáo về chuyên đổi số, báo cáo về phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2020...

- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi: Bài viết đã tiến hành khảo sát 300 bảng hỏi đối với người dân, tổ chức trên địa bàn thành phố Thái Nguyên nhằm đánh giá mức độ hài lòng về cung ứng dịch vụ công, giải quyết thủ tục hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính.

## 4. Kết quả nghiên cứu

### 4.1. Công tác lãnh đạo chỉ đạo nâng cao chỉ số PAPI và chuyển đổi số

UBND tỉnh Thái Nguyên đã tăng cường công tác chỉ đạo, quán triệt, triển khai các văn bản chỉ đạo, điều hành liên quan đến các trục nội dung PAPI của Trung ương và của tỉnh như: Kết luận số 21-KL/TU ngày 22/5/2021, Hội nghị Trung ương 5 (khóa XI) về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí; Luật số 36/2018/QH14 ngày 20/11/2018 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam về phòng, chống tham nhũng; Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ; Thực hiện theo các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, UBND tỉnh Thái Nguyên đã ban hành các văn bản chỉ đạo công tác CCHC, nâng cao chỉ số cải cách hành chính, hiệu quả quản trị và hành chính công. Chỉ thị số 12-CT/TU, ngày 20/10/2011 của Tỉnh ủy về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí... Chỉ thị số 08-CT/TU ngày 07/4/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường các giải pháp nâng cao chỉ số cải cách hành chính, hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh; Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 22/12/2020 cải cách hành chính tỉnh Thái Nguyên năm 2021; Quyết định số 644/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 thành lập Ban Chỉ đạo, Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo cải cách hành chính, nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công giai đoạn 2021 – 2025. Quyết định số 3138/QĐ/UBND ngày 31/12/2014 của UBND tỉnh Thái Nguyên "Phê duyệt chương trình nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2020"; UBND tỉnh đã ban hành các kế hoạch: Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 10/02/2022 về phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2022 - 2025; Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 18/02/2022 triển khai thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên và hệ thống các văn bản để triển khai Đề án; Kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 21/4/2022 triển khai mô hình hoạt động Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ người dân tham gia chuyển đổi số; Kế hoạch số 84/KH-UBND ngày 10/5/2022 triển khai Đề án xác định Chỉ số đánh giá mức

độ chuyển đổi số doanh nghiệp và hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh về nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công, UBND thành phố Thái Nguyên đã ban hành Quyết định số 1276-QĐ-UBND ngày 06/02/2015 của UBND thành phố "Về việc nâng cao hiệu quả quản trị hành chính công thành phố Thái Nguyên giai đoạn 2015-2020". Với quyết tâm chính trị cao của cả hệ thống chính trị trong thực hiện nhiệm vụ nâng cao hiệu quả quản trị hành chính công, hàng năm UBND thành phố Thái Nguyên thực hiện hiệu quả công tác tuyên truyền cải cách hành chính; hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện "cơ chế một cửa, một cửa liên thông" trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện rà soát, đánh giá hiệu quả trong thực hiện cải cách hành chính...

Đồng thời tỉnh Thái Nguyên đã lấy ngày 31 tháng 12 hằng năm là Ngày chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên khi mà Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 31/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Thái Nguyên về "Chương trình chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030" chính thức được ban hành. Việc lựa chọn ngày 31/12 là Ngày chuyển đổi số - Ngày cuối cùng trong năm 2020 đã thể hiện quyết tâm chính trị của tỉnh Thái Nguyên trong việc hiện đại hoá thủ tục hành chính, nhằm xây dựng chính quyền số - kinh tế số - xã hội số.

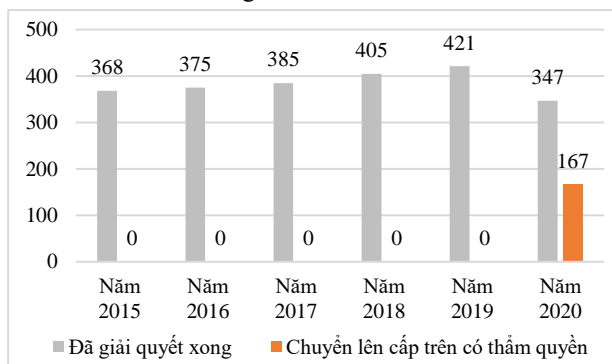
## 4.2. Ứng dụng chuyển đổi trong quá quản trị và hành chính công

### 4.2.1. Về trách nhiệm giải trình với người dân

Theo kết quả công bố, tỉnh Thái Nguyên là đơn vị hai năm liên tiếp nằm trong nhóm trung bình cao cả nước về chỉ số PAPI, đạt 43,01 điểm. Trong đó, tỉnh Thái Nguyên có hai chỉ số được xếp vào nhóm cao nhất là trách nhiệm giải trình với người dân (đạt 4,41 điểm) và quản trị điện tử cấp tỉnh (đạt 3,31 điểm) [6]. Thực hiện quan điểm của cấp ủy đảng về chuyển đổi số, trong thời gian qua lãnh đạo UBND thành phố Thái Nguyên thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại trực tiếp với nhân dân theo Quyết định số 2853-QĐ/THU ngày 30/01/2015 của Tỉnh ủy Thái Nguyên về việc ban hành quy chế "Tiếp xúc của người đứng đầu cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp với nhân dân trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên", việc thực hiện quy chế đã giải quyết kịp thời, dứt điểm những vấn đề bức xúc của nhân dân. UBND các xã, phường thực hiện hiệu quả pháp lệnh dân chủ cơ sở, công khai nội dung dân biết và dân được bàn nhằm giải quyết những vấn đề đó theo quy chế dân chủ; các cấp chính quyền tiến hành hoạt động lấy ý kiến nhân dân trước khi cấp chính quyền ra quyết định đã tạo điều kiện để nhân dân được kiểm tra, giám sát; 100% xã, phường thực hiện tuyên truyền, vận động hiệu quả đã thu hút sự tham gia của người dân trong thảo luận chủ trương của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước; số điện thoại, hộp thư điện tử của lãnh đạo UBND xã, phường được công khai nhằm tiếp nhận và giải đáp những tâm tư, nguyện vọng của người dân.

Việc tiếp nhận, xử lý những phản ánh của công dân được UBND thành phố chỉ đạo các bên liên quan giải quyết những khó khăn, vướng mắc của người dân theo quy định pháp luật, trong 5 năm qua đã tiếp định kỳ và đột xuất là

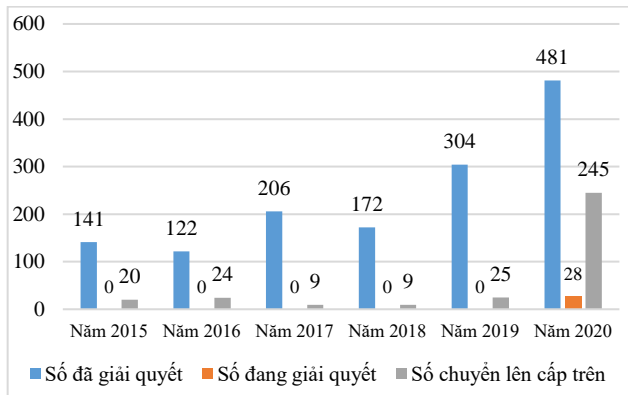
1.802 lượt người, tiếp nhận và xử lý 1.084 đơn khiếu nại, tố cáo, trong đó những đơn thuộc thẩm quyền giải quyết đạt tỷ lệ 91,7% [7, tr.4]. Với những kết quả trên đã thể hiện trách nhiệm của chính quyền địa phương trong việc xử lý khiếu nại, tố cáo của người dân.



Hình 1. Số lượt tiếp công dân giải quyết, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người [7, tr.7]

Qua kết quả thống kê ở (Hình 1) cho thấy, số lượng các đơn thư khiếu nại có xu hướng tăng từ năm 2015 – 2019, tuy nhiên việc giải quyết các đơn thư, khiếu nại của công dân đã được giải quyết dứt điểm, kịp thời tại UBND cấp xã, phường. Riêng chỉ có năm 2020 có 167 vụ được chuyển lên cơ quan cấp trên có thẩm quyền giải quyết theo quy định. Thành phố Thái Nguyên đã chỉ đạo thực hiện đúng trình tự công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết những vụ việc phức tạp tồn đọng, đặc biệt là tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân. Trong thời gian qua UBND Thành phố chỉ đạo thí điểm sử dụng phần mềm tiếp công dân, xử lý đơn thư của các đơn vị như: Thanh tra Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND thành phố và UBND các xã, phường trên địa bàn Thành phố. Các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước góp phần thay đổi diện mạo nền hành chính, phương thức, tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức. Việc khai thác, sử dụng các phần mềm quản lý, gửi nhận văn bản điện tử, tổ chức hội nghị trực tuyến được thực hiện thường xuyên đã góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác giải quyết đơn thư của công dân. Dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số. Việc triển khai, phát triển các hệ thống, nền tảng công nghệ tại Trung tâm Điều hành thông minh và ứng dụng C-ThaiNguyen, Thái Nguyên ID đã tăng cường thêm các kênh tương tác giữa chính quyền và người dân, giữa người dân với các dịch vụ xã hội, góp phần tích cực trong xây dựng và phát triển chính quyền số, xã hội số.

Số liệu (Hình 2) cho thấy, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, đề nghị phản ánh lên cấp thẩm quyền với nhiều hồ sơ được giải quyết, số chưa được giải quyết và số chuyển lên cấp trên chiếm số lượng lớn. Những nội dung tiếp công dân chủ yếu liên quan đến chế độ, chính sách trong bồi thường đất đai, tài sản thuộc một số dự án trên địa bàn; một số vụ thuộc thẩm quyền của UBND cấp cơ sở liên quan đến tranh chấp đất đai giữa công dân với công dân.



**Hình 2.** Kết quả giải quyết, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, đề nghị phản ánh lên thẩm quyền [7, tr.9]

Về trách nhiệm giải trình với người dân đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân của các cấp chính quyền và đánh giá mức độ tin tưởng của người dân vào tòa án và cơ quan tư pháp địa phương. Để đánh giá hiệu quả cũng như tính minh bạch trong trách nhiệm giải trình với nhân dân, nghiên cứu đã tiến hành khảo sát 500 mẫu phiếu khảo sát đối với người dân nhằm đánh giá hiệu quả trong việc giải quyết đơn thư, khiếu nại tố cáo cũng như giải trình trước nhân dân ở thành phố Thái Nguyên. Kết quả khảo sát như sau:

*Về hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền:* Người tham gia khảo sát cho biết có: 27,3% đã liên hệ Trường thôn/ Tổ trưởng tổ dân phố để giải quyết khúc mắc; 14,8% liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc; 2,9% liên hệ với đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã để giải quyết khúc mắc; 6,8% liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc. Như vậy, người dân có xu hướng tiếp cận cán bộ, công chức của UBND xã/phường/thị trấn để giải quyết khúc mắc nhiều hơn là gặp đại biểu Hội đồng nhân dân xã/phường/thị trấn.

*Về giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân:* Tỷ lệ người trả lời đã gửi kiến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại là 32,8%, trong khi tỷ lệ người cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng là 27,5%.

*Về tiếp cận dịch vụ tư pháp:* Có 93,5% người được hỏi cho rằng, họ tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp ở địa phương. Có 85,3% tỷ lệ người trả lời cho biết họ sẽ giải quyết tranh chấp dân sự ở tòa án, trong khi tỷ lệ người lựa chọn giải quyết qua các thiết chế phi tòa án, ví dụ như qua các Tổ hòa giải đạt 7,6%.

#### 4.2.2. Về thủ tục hành chính công

Để góp phần vào giải quyết thủ tục hành chính nhanh gọn và hiệu quả, tại UBND cấp thành phố và 32 xã, phường trong thành phố Thái Nguyên đã thực hiện đồng bộ “cơ chế một cửa, một cửa liên thông” trong giải quyết thủ tục hành chính. Qua đó việc tiếp nhận hồ sơ và giải quyết công việc được thực hiện thông qua hệ thống tự động, chất lượng ngày càng được nâng cao trên cơ sở những ý kiến phản hồi của người dân. Cho đến nay, thành phố Thái Nguyên có 261 thủ tục hành chính đạt dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, và 144 thủ tục hành chính thuộc thẩm

quyền cấp xã theo quy định [7]. Tính riêng trong năm 2020, UBND thành phố Thái Nguyên đã tiếp nhận và giải quyết 3.037 hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 [8]. Cùng với đó, tại UBND các cấp đã niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, niêm yết công khai mức thu phí, lệ phí thủ tục hành chính theo quy định; công khai số điện thoại, địa chỉ (*cơ quan, hòm thư điện tử, trang thông tin điện tử*) nơi kiểm soát thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị. 100% xã, phường đã thực hiện chữ ký số trong điều hành công việc; 100% xã, phường duy trì kết nối hệ thống một cửa điện tử thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và kết nối, liên thông đồng bộ hệ thống một cửa điện tử các cấp, tích hợp liên thông với Công dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và Quốc gia. Trong năm 2020, UBND các cấp đã thực hiện tiếp nhận 9.769 văn bản liên thông, chuyển văn bản liên thông là 7.525 văn bản; UBND thành phố thực hiện chỉ đạo, điều hành văn bản trên hệ thống điện tử là 15.833 văn bản. Hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế tại các cấp chính quyền góp phần tiết giảm chi phí, nguồn nhân lực, tạo sự hài lòng, thiết thực cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết công việc.

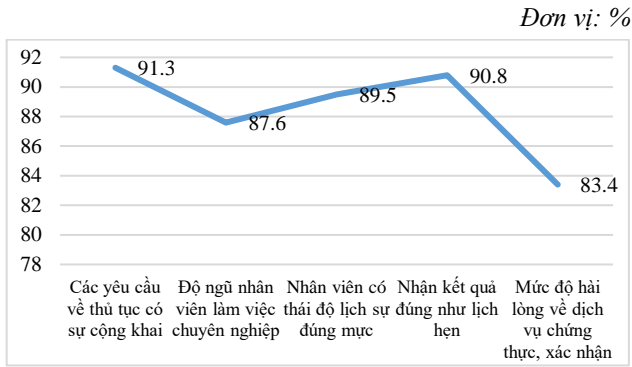
Bên cạnh đó, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Thái Nguyên đã thực hiện nghiêm túc, đúng quy định việc niêm yết, công khai nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; thực hiện quản lý, vận hành, duy trì kết nối, đảm bảo thông suốt, liên tục hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Công Dịch vụ công Quốc gia với Công thông tin điện tử và Công Dịch vụ công của thành phố. Việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử sẽ tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, giảm thời gian đi lại, chi phí xã hội... Thời gian tới, tỉnh Thái Nguyên tiếp tục đẩy mạnh việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử và thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030 để áp dụng hiệu quả trong giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

Để đánh giá về hiệu quả trong giải quyết các thủ tục hành chính của người dân, bài nghiên cứu đã tiến hành khảo sát về lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực sau: Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Dịch vụ hành chính công cấp xã.

+ Về dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở

Kết quả ở (Hình 3) cho thấy, trong số những người được khảo sát có 36,5% người tham gia khảo sát cho biết họ đã làm thủ tục chứng thực, xác nhận. Trong đó theo đánh giá của người dân cho rằng các yêu cầu về thủ tục có sự công khai (92,3%); Đội ngũ nhân viên thạo việc và chuyên nghiệp (87,6%); Đội ngũ nhân viên có thái độ lịch sự, đúng mực (89,5%); Nhận được kết quả đúng như lịch hẹn

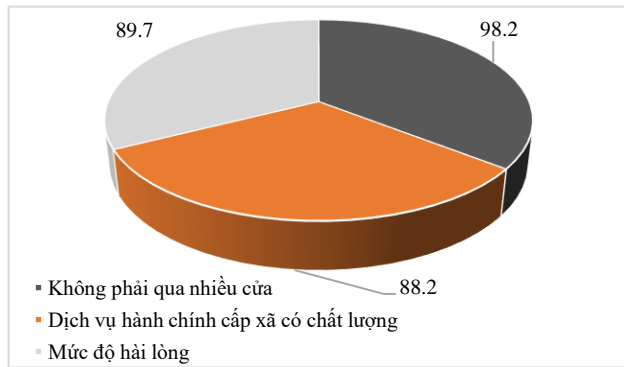
(90,8%); và qua đó mức độ hài lòng đối với dịch vụ chứng thực, xác nhận là (83,4%).



**Hình 3.** Đánh giá về chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận (Nguồn: Khảo sát của tác giả)

+ Đối với việc giải quyết các thủ tục về cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất: Có 22,5% người khảo sát cho biết đã xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; 70,2% cho biết không phải qua nhiều “cửa” để được giải quyết thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; có 80,8% cho biết họ đã nhận được kết quả liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Đồng thời có 73,6% số người được hỏi cho rằng họ hài lòng đối với dịch vụ hành chính liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

+ Về dịch vụ hành chính cấp xã/phường.



**Hình 4.** Đánh giá của người dân về giải quyết thủ tục hành chính công (Nguồn: Khảo sát của tác giả)

Qua kết quả khảo sát ở biểu trên cho thấy, đối với dịch vụ hành chính cấp xã, có 98,2% người tham gia khảo sát cho rằng họ không phải đi qua nhiều “cửa” để giải quyết thủ tục; có 88,2% cho rằng chất lượng dịch vụ hành chính cấp xã ở mức tốt. Mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính cấp xã đạt 89,7%.

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy các cấp chính quyền đã đạt được những thành tựu quan trọng cải cách và giải quyết các thủ tục hành chính. Trong năm 2022, chỉ số cải cách hành chính của thành phố Thái Nguyên đạt 80,35 điểm, xếp hạng chỉ số cải cách hành chính đạt loại tốt, đứng thứ 1/9 huyện, thành phố; đánh giá tác động của cải cách hành chính đến sự phát triển kinh tế - xã hội (gồm điều tra xã hội học và SIPAS) đạt 13,9/25 điểm. Nhiều nội dung, tiêu chí năm 2022 được duy trì thủ hạng và vượt bậc so với năm 2021 như công tác chỉ đạo, điều hành, cải cách thủ tục hành chính, cải cách bộ máy, công tác xây dựng chính

quyền điện tử, chuyển đổi số (triển khai mô hình chợ 4.0 tại 8 chợ trên địa bàn thành phố).

Kết quả đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước còn tồn tại nhiều hạn chế và cần khắc phục để nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, doanh nghiệp trong những năm tiếp theo: Tỷ lệ đánh giá các tiêu chí thành phần đã cho thấy năng lực làm việc của đội ngũ cán bộ công chức thành phố được tổ chức, cá nhân đánh giá ở mức độ hài lòng chỉ đạt mức độ khá, đây là vấn đề các cấp chính quyền cần quan tâm nâng cao chất lượng cán bộ, bởi yếu tố con người là quan trọng nhất và có tính quyết định đến các nội dung khác; trong đó có 71,9% (năm 2021 là 95,7%) đánh giá thái độ của công chức, viên chức khi giải quyết thủ tục hành chính là nhiệt tình, chu đáo; 72,3% (năm 2021 là 95,3%) đánh giá việc hướng dẫn kê khai hồ sơ của công chức là dễ hiểu; 91,4% (năm 2021 là 98%) cho biết cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đã công khai đầy đủ, đúng quy định địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; 96,8% (năm 2021 là 97,8%) cho biết cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đã giải quyết thoả đáng phản ánh, kiến nghị của công dân; vẫn còn 15,3% đánh giá việc bố trí nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị chưa đầy đủ 1,5% đánh giá việc giải quyết kiến nghị chưa thoả đáng, qua loa [9]. Từ một số hạn chế trên giúp các cấp chính quyền có những giải pháp nâng cao chất lượng điều hành quản trị và hành chính công, qua đó xây dựng bộ máy hành chính minh bạch, chuyên nghiệp, hoạt động hiệu quả, đáp ứng ngày càng tốt hơn lợi ích hợp pháp của tổ chức và công dân. Vấn đề quan trọng hơn là phát huy sự tham gia của các tầng lớp nhân dân vào quá trình thực thi và giám sát việc thực thi chính sách pháp luật, đảm bảo cho nhân dân được thể hiện tâm tư, nguyện vọng.

Nhìn chung với những kết quả đạt được trong xây dựng nền hành chính công tại thành phố Thái Nguyên đã góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 đạt 86,26% (chỉ số SIPAS), xếp thứ 02/63 tỉnh, thành phố; tỷ lệ hài lòng trung bình của cả nước là 80,08%; tỉnh Thái Nguyên xếp thứ 02/37 tỉnh loại II, tỷ lệ hài lòng trung bình của các tỉnh loại II là 79,89%; xếp thứ 01/14 tỉnh khu vực Trung du Miền núi phía Bắc, tỷ lệ hài lòng trung bình của các tỉnh khu vực Trung du miền núi phía Bắc là 80,12% [10].

Dưới sự chỉ đạo, điều hành của cấp uỷ, chính quyền, chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) của thành phố Thái Nguyên chuyển biến tích cực, góp phần thực hiện thắng lợi mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Trong thời gian từ năm 2016 đến năm 2020, thành phố Thái Nguyên triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 với 171 thủ tục và hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND thành phố và tại 32 xã, phường. Thành phố Thái Nguyên nâng cấp phần mềm quản lý văn bản và điều hành công việc lên cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị trực thuộc, hệ thống văn bản được kết nối liên thông 04 cấp, điều đó góp phần giảm thủ tục hành chính với các bên liên quan và xây dựng hệ thống văn bản liên thông giữa các cấp.

### 4.2.3. Về cung ứng dịch vụ công

#### + Về dịch vụ y tế công

Đề nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công, UBND thành phố Thái Nguyên đã tăng cường công tác tuyên truyền về chính sách BHYT, góp phần quan trọng vào việc tăng tỷ lệ người dân tham gia BHYT.

Kết quả khảo sát và đánh giá của người dân về dịch vụ y tế công cho thấy, trong số những người được khảo sát có 5,2% cho rằng họ không có thẻ bảo hiểm y tế (BHYT). Có 90,7% đánh giá rằng thẻ BHYT có tác dụng tốt trong khám và điều trị bệnh. Có 77,2% cho biết người nghèo được hỗ trợ mua thẻ BHYT và có 88,5% đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi ở mức độ tốt.

**Bảng 1.** Đánh giá của người dân về dịch vụ y tế công lập

TT	Đánh giá về dịch vụ y tế công lập	Tỷ lệ %
1	Không có thẻ BHYT	5,2%
2	Thẻ BHYT có tác dụng tốt	90,7%
3	Người nghèo được hỗ trợ mua BHYT	77,2%
4	Chất lượng khám chữa bệnh cho trẻ dưới 6 tuổi	88,5%

(Nguồn: Khảo sát của tác giả)

Thực tế cho thấy, trong những năm qua BHXH thành phố đã phổ hợp tốt với các phòng, cơ quan đơn vị liên quan và UBND xã, phường thực hiện chặt chẽ công tác cấp, phát thẻ BHYT, mở rộng và phát triển đối tượng tham gia BHYT. Tuyên truyền, vận động nhân dân tham gia theo nhóm đối tượng hộ gia đình để nâng cao tỷ lệ người dân được sử dụng thẻ BHYT.

+ Về chất lượng giáo dục tiểu học công lập: Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát về đánh giá của người dân về chất lượng dạy học tại trường tiểu học công lập, kết quả đánh giá đạt 85,3%. Trong đó, chất lượng trường tiểu học công lập được đánh giá ở các tiêu chí như: Lớp học là nhà kiên cố; nhà vệ sinh sạch sẽ; học sinh có nước uống sạch ở trường; lớp học dưới 36 học sinh; học sinh không phải học 3 ca; phụ huynh thường xuyên nhận được phản hồi; Nhà trường công khai thu chi với phụ huynh học sinh. Các tiêu chí này đạt 69,3%.

+ Về cơ sở hạ tầng căn bản: Trong đó tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới là 100%; Tuy nhiên, có 81,3% cho biết họ đã từng bị cắt điện trong 12 tháng qua; Đồng thời kết quả khảo sát cũng cho thấy, có 93,4% số người được hỏi cho rằng họ được sử dụng nước sạch của thành phố. Tuy nhiên, còn 0,44% cho biết phải dùng nước sinh hoạt chưa hợp vệ sinh.

Về công tác vệ sinh môi trường của tổ dân phố, xã, phường cho thấy, việc thu gom rác thải cũng chưa được đánh giá cao, có 78,5% cho rằng việc thu gom rác được thực hiện hàng ngày và kịp thời và có 21,5% số người khảo sát cho rằng việc thu gom rác của thành phố còn chưa kịp thời, còn tình trạng mất vệ sinh ở những khu chợ.

Qua kết quả nghiên cứu có thể thấy, công tác chỉ đạo, điều hành và triển khai thực hiện nhiệm vụ cải thiện chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trong những năm qua của thành phố Thái Nguyên đã có sự chuyển biến tích cực, công tác cải cách hành chính của

thành phố đã góp phần vào thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương: Tốc độ tăng trưởng của các ngành sản xuất năm 2016 đạt 15,5%; năm 2017 đạt 15,74%; năm 2018 đạt 15,93%. Tốc độ tăng trưởng bình quân của các ngành sản xuất giai đoạn 2016 - 2019 đạt (dịch vụ 18,1%; công nghiệp, xây dựng 15,3%; nông nghiệp 12,7%). Phổ cập giáo dục các bậc học được thực hiện hiệu quả: 108/123 trường công lập đạt chuẩn Quốc gia đạt 87,8%; nâng cao chất lượng phổ cập giáo dục mầm non cho trẻ em 5 tuổi; phổ cập giáo dục tiểu học mức độ 3, phổ cập giáo dục trung học cơ sở mức độ 3 hoàn thành mục tiêu nghị quyết. Cơ quan, doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa đạt 98,3%; gia đình văn hóa đạt 96,1%; xóm, tổ dân phố văn hóa đạt 88,4%; xóm, tổ dân phố (liên tổ) có nhà văn hóa đạt 93,4%; 32/32 xã, phường đạt chuẩn Quốc gia về y tế bằng 100% [11]; giá trị sản xuất công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, các hoạt động thương mại, dịch vụ đạt mức tăng trưởng khá, cơ cấu kinh tế tiếp tục chuyển dịch đúng hướng, ngành dịch vụ ngày càng chiếm tỷ trọng cao: Dịch vụ chiếm 52,25%; công nghiệp chiếm 44,55%; nông nghiệp chiếm 3,20%. Tốc độ tăng trưởng của các ngành sản xuất bình quân giai đoạn 2016 - 2019 ước đạt 15,74%.

Tuy nhiên, qua kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, công tác tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công còn hạn chế. Chất lượng cung ứng dịch vụ y tế, giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai chưa đủ đáp ứng kịp thời được nhu cầu người dân. Hệ thống các văn bản quy định về các thủ tục hành chính thường xuyên có sự thay đổi, sự phối hợp với các tổ chức đơn vị trong thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính chưa chặt chẽ. Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện chưa đồng bộ và kịp thời. Việc hiện đại hóa nền hành chính, nâng cấp đồng bộ về cơ sở vật chất và kinh phí thực hiện cho nhiệm vụ cải cách hành chính còn hạn chế, đặc biệt là cơ sở vật chất đối với UBND các xã, phường.

### 4.3. Một số kinh nghiệm về hiệu quả quản trị hành chính công

Những kết quả đạt được trong thời gian qua không chỉ là sự nỗ lực của chính quyền địa phương, đội ngũ cán bộ công chức mà đó còn là những kinh nghiệm được đúc rút trong quá trình vừa làm vừa rút kinh nghiệm tại thành phố Thái Nguyên:

*Một là*, việc giải quyết thủ tục hành chính “4 tại chỗ” được UBND các phường, xã thực hiện đối với một số thủ tục hành chính lĩnh vực chứng thực, đảm bảo giải quyết hiệu quả TTHC cho người dân. Thành phố Thái Nguyên đã đặt biệt coi trọng công tác tuyên truyền nhằm nâng cao hiểu biết của người dân về chủ trương, chính sách pháp luật hiện hành, đặc biệt là Pháp lệnh thực hiện quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn trong đội ngũ cán bộ, công chức và nhân dân. Xem xét, xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm quy chế dân chủ ở cơ sở. Lãnh đạo UBND và các ban ngành tổ chức đón tiếp, gặp mặt công dân tạo điều kiện cho người dân được biết, được bàn, được kiểm tra và giám sát trong việc thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước.

*Hai là*, đề cao trách nhiệm giải trình trước nhân dân. Trong đó UBND thành phố đã xây dựng kế hoạch kiểm tra,

giám sát việc thực hiện việc công tác tiếp công dân, giải quyết những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân kịp thời và đúng pháp luật. Quy định cụ thể về trách nhiệm giải trình với người dân của chính quyền các cấp trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; giải quyết dứt điểm và có kết luận giải trình về đơn thư, khiếu nại, tố cáo của người dân. Bên cạnh đó, công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ được UBND các cấp quan tâm, chú trọng nhằm thực hiện trách nhiệm giải trình với người dân, nhất là đối với các vấn đề thuộc các lĩnh vực nhạy cảm, phức tạp.

Ba là, hàng năm UBND thành phố Thái Nguyên xây dựng kế hoạch cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI). Trong đó mỗi trực nội dung đều có những giải pháp phù hợp dựa trên những đánh giá thực tiễn của các năm trước. Thường xuyên thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức định kỳ 1 tuần/lần làm căn cứ để điều chỉnh, thay đổi phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công. Trong kế hoạch đều có sự phân công cụ thể về chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của các đơn vị, ban ngành của thành phố và của UBND các phường, xã trong việc cải thiện chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công.

## 5. Kết luận

Trong thời đại cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư với sự phát triển mạnh mẽ của trí tuệ nhân tạo, các hoạt động chuyển đổi số ngày càng thể hiện được vai trò và lợi ích trong việc giải quyết những vấn đề của đời sống xã hội hiện nay. Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính công của các cấp chính quyền, đồng thời thông qua sự phản hồi của cá nhân và tổ chức là cơ sở thực tiễn quan trọng để chính quyền các cấp thực hiện các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ xã hội ngày càng tốt hơn. Trong những năm qua, thành phố Thái Nguyên đã thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở, kịp thời giải quyết khó khăn cho người dân; tích cực đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính công, tận dụng những thành tựu khoa học công nghệ vào quản lý nên hành chính đã góp phần xây dựng chính quyền số, công dân số, góp phần thúc đẩy nhanh quá trình hội nhập quốc tế.

**Lời cảm ơn:** Bài báo là sản phẩm của đề tài "Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên", chủ nhiệm đề tài: TS. Lê Văn Hiếu, mã số đề tài: CS2021-TN06-25.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] L. V. Hieu and L. T. Huyen, "Providing public administrative services in Yen Bai province - Results and experience", *Industry and Trade Magazine*, No. 17, pp. 25-26, 2021.
- [2] T. Thanh, "Thai Nguyen province's industrial park management board reforms administrative procedures to attract investment", *Journal of Political Theory*, No. 11, p.88, 2017.
- [3] D. T. T. Thuy, "Some approaches to administrative reform in the world and issues for Vietnam", *Journal of Political Theory*, No. 11, pp. 103-104, 2017.
- [4] V. T. H. Phuong, "Improving the quality of public administrative services to meet the people's service requirements", *Journal of Theoretical Education*, No. 271, pp. 49-50, 2018.
- [5] D. T. Le and N. T. Huong, "Innovating the operating methods of local governments in communes and towns towards modernity and efficiency", *State Management Journal*, No. 328, p. 1, 2023.
- [6] T. Huyen, "For two consecutive years, Thai Nguyen province is in the high average group of the country in terms of PAPI index", *Electronic information portal of the People's Committee of Thai Nguyen province*, 2023, [https://thainguyen.gov.vn/vi\\_VN/thoi-su/asset\\_publisher/L0n17VJXU23O/content/2-nam-lien-tiep-tinh-thai-nguyen-nam-trong-nhom-trung-binh-cao-ca-country-ve-chi-so-papi/20181](https://thainguyen.gov.vn/vi_VN/thoi-su/asset_publisher/L0n17VJXU23O/content/2-nam-lien-tiep-tinh-thai-nguyen-nam-trong-nhom-trung-binh-cao-ca-country-ve-chi-so-papi/20181), [Accessed June 12, 2023].
- [7] People's Committee of Thai Nguyen City, *Report No. 488/BC-UBND dated September 23, 2020 on Summary of the Program to improve the efficiency index of governance and public administration in Thai Nguyen province for the period 2015- 2020 and build solutions to improve and enhance the period 2021-2025 in Thai Nguyen city*, 2020.
- [8] People's Committee of Thai Nguyen city, *Report No. 200/BC-UBND dated April 29, 2021 on Results of implementing and improving PAPI index in 2020 in Thai city Nguyen*, 2021.
- [9] Thai Nguyen City People's Committee, *Report No. 127/BC-UBND dated March 24, 2023 on analysis and evaluation of the Administrative Reform Index and Satisfaction Index with the service of the agency State administrative office of Thai Nguyen city in 2022 announced by the People's Committee of Thai Nguyen province*, 2023.
- [10] People's Committee of Thai Nguyen province, *Report No. 84/BC-SNV dated May 5, 2023 on Analyzing the results of publishing the Satisfaction Index of people and organizations with the service of agencies State administration of Thai Nguyen province in 2022*, 2023.
- [11] Thai Nguyen City People's Committee, *Report No. 221/BC-UBND dated July 12, 2019 on the results of implementing tasks, goals, and main solutions to implement the economic development plan - social, defense and security phase 2016-2020; Directions, tasks, solutions for socio-economic development period 2021 - 2025 Thai Nguyen city*, 2019.
- [12] Center for Development Research and Community Support (CECODES), Center for Staff Training and Scientific Research of the Vietnam Fatherland Front at the Central and Local levels (VFF-CRT), Distributor Company real-time analysis (RTA) and the United Nations Development Program (UNDP) in Vietnam.
- [13] N. Minh, "Thai Nguyen modernizes administration associated with digital transformation", *Vietnam net*, 2022, <https://vietnamnet.vn/thai-nguyen-hien-dai-hoa-hanh-chinh-liver-elephant-story-so-2044437.html>, [Accessed June 13, 2023].