

QNUJS-A2422. Bích Hạnh

By qnujs

STUDY ON CITIZENS' SATISFACTION WITH THE SERVICE OF COMMUNE-LEVEL CIVIL SERVANTS IN BINH DINH PROVINCE

ABSTRACT

137 Citizen satisfaction is an important measure reflecting 98 the quality of public service provision, the quality of service of state agencies and civil servants to society. In Vietnam, local government is divided into three levels with the commune level being the unit closest to the people, the quality of service of commune-level civil servants has the most direct impact on citizens' satisfaction with state management in localities. Therefore, the study on citizens' satisfaction with the services of commune-level civil servants is now of great interest. The authors used the PAPI program's survey sample selection, which used PSM statistical techniques and data processing using SPSS 20 422 ware for frequency statistics and descriptive statistics for the purpose of building scientific arguments, as a basis for proposing directions and solutions to improve citizens' satisfaction with service cases of commune-level civil servants in Binh Dinh province.

Keywords: The satisfaction of citizens, civil servants at commune level, public service activities, Binh Dinh province

13

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH ĐỊNH

TÓM TẮT

Sự hài lòng của công dân là thước đo quan trọng phản ánh chỉ số lượng cung cấp dịch vụ công, chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước và công chức đối với xã hội. Việt Nam, chính quyền địa phương được chia thành ba cấp với cấp xã là đơn vị gần dân nhất, chất lượng phục vụ của công chức cấp xã đóng trực tiếp nhất đến sự hài lòng của công dân đối với quản lý ở các địa phương. Do đó, nghiên cứu về sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã hiện nay dành được nhiều sự quan tâm. Nhóm tác giả sử dụng cách chọn mẫu không ngẫu nhiên của chương trình PAPI, theo đó, sử dụng kỹ thuật thống kê PSM và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20 để thống kê tần số và thống kê mô tả nhằm mục tiêu xây dựng luận cứ học, làm cơ sở đề xuất phương hướng và giải pháp để nâng cao sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Từ khóa: Sự hài lòng của công dân, công chức cấp xã, hoạt động công vụ, tỉnh Bình Định.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng (SHL) của công dân là thước đo phản ánh chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (HCNN) nói chung, công chức cấp xã (CCCX) nói riêng. Trong những năm gần đây, mặc dù mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Bình Định đối với sự phục vụ hành chính đã có sự chuyển biến tích cực, tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế từ hoạt động phục vụ của CCCX làm ảnh hưởng tiêu cực đến SHL của công dân. Với mục tiêu xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại trong xu thế dân chủ hóa và nhu cầu ngày càng cao của nhân dân đối với Nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ công, việc nâng cao chất lượng phục vụ của CCCX để nâng cao SHL của công dân là yêu cầu bức thiết trong tiến trình cải cách HCNN.

2. NỘI DUNG

2.1. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của công dân đối với hoạt động phục vụ của công chức cấp xã

2.1.1. Một số khái niệm liên quan

Theo Luật Cán bộ, Công chức năm 2008, CCCX là công dân Việt Nam được tuyển dụng giữ một chức danh chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã, trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước.

Hoạt động phục vụ của CCCX là việc công chức (CC) giao tiếp, cung cấp dịch vụ công phục

vụ người dân theo đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền tương ứng với vị trí việc làm. Để thực thi công vụ, CCCX sẽ giao tiếp chủ yếu với công dân tại cơ quan HCNN.

Để làm rõ SHL của công dân đối với sự phục vụ của CCCX, trước tiên cần hiểu về SHL nói chung. Khi đề cập đến SHL, Kotler và Keller (2006) cho rằng “SHL là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó”. Trong xã hội có rất nhiều tổ chức, các tổ chức này có thể thuộc về khu vực công hoặc khu vực tư nhưng đều có sứ mệnh cung cấp sản phẩm cho khách hàng của mình và có thể nhận được phản ứng hài lòng hoặc không hài lòng từ khách hàng. Theo Bachelet thì “SHL của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc, hình thành từ kinh nghiệm của họ với sản phẩm hay dịch vụ”. Công dân là khách hàng của các cơ quan nhà nước, SHL của họ đến từ chất lượng cung cấp dịch vụ công từ cơ quan nhà nước cụ thể, trực tiếp xuất phát từ sự phục vụ của nhân sự (cán bộ, CC) thuộc cơ quan nhà nước đó. Về SHL của công dân đối với hoạt động phục vụ trong khu vực công, các nhà nghiên cứu ở Hoa Kỳ đã xây dựng mô hình chỉ số hài lòng (American Customer Satisfaction Index - ACSI). Mô hình này đã được nhiều quốc gia áp dụng có hiệu quả để đánh giá mức độ hài lòng của công dân đối với

CC. Theo đó, SHL của công dân đối với sự phục vụ của CC nói chung, CCCX nói riêng là thái độ của công dân nhận xét, đánh giá, tin cậy và ủng hộ đối với sự phục vụ của CC căn cứ vào mức độ đáp ứng được nhu cầu và sự kỳ vọng của bản thân công dân. Khái niệm này phù hợp với diễn giải của mô hình SIPAS (Satisfaction Index of Public Administrative Services) hiện đang áp dụng ở Việt Nam.

2.1.2. Các nội dung cấu thành sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN ở nước ta hiện được đo lường trên 05 nội dung tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan HCNN, thủ tục hành chính, CC trực tiếp giải quyết công việc, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị. Từ đó, xác định 07 nội dung đánh giá SHL của công dân đối với sự phục vụ của CCCX đó là: CC am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn công dân tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính; CC giải thích thủ tục hành chính rõ ràng, dễ hiểu; CC có khả năng giao tiếp hành chính tốt; CC năng nổ, nhanh nhẹn trong công việc; CC có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân; CC có trách nhiệm với công việc, hướng dẫn tận tình cho công dân và CC lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân.

2.1.3. Tầm quan trọng phải nâng cao sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã

Nâng cao SHL của công dân đối với sự phục vụ của CCCX là hết sức cần thiết bởi SHL của công dân là thước đo thể hiện chất lượng của QLNN, là biểu hiện cho nhà nước đã thực hiện tốt bản chất xã hội của mình. Trong thực tế hoạt động phục vụ của CCCX ở một số địa phương vẫn còn bất cập, SHL của công dân chưa cao như kỳ vọng, việc nâng cao SHL của công dân đối với hoạt động phục vụ của CCCX sẽ góp phần thúc đẩy quá trình cải cách hành chính, cải thiện chỉ số SIPAS của địa phương.

Để đạt mục tiêu nâng cao SHL của công dân đối với sự phục vụ của CCCX, công tác nghiên cứu, đo lường, đánh giá bằng định lượng

ngày nay có vai trò quan trọng. Kết quả đánh giá giúp các cơ quan HCNN nhìn nhận được những nguyên nhân, tạo tiền đề thiết kế các giải pháp tác động tích cực lên SHL của công dân đối với CC.

Đồng thời, các cơ quan quản lý, sử dụng CCCX có thể xác định được những vấn đề bất cập trong thực thi công vụ của CCCX, qua đó có những điều chỉnh phù hợp với thực tế quản lý đội ngũ nhân sự HCNN thuộc quyền, góp phần giúp chuyên nghiệp hóa nền công vụ.

2.2. Thực trạng sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của đội ngũ công chức cấp xã tỉnh Bình Định hiện nay

Bình Định là tỉnh duyên hải Nam Trung bộ, có vị trí chiến lược quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội của vùng Kinh tế trọng điểm miền Trung. Các đơn vị hành chính của tỉnh gồm thành phố Quy Nhơn, thị xã An Nhơn và các huyện Tuy Phước, Phù Cát, Phù Mỹ, Hoài Nhơn, Hoài Ân, Lão, Tây Sơn, Vân Canh, Vĩnh Thạnh. Với các điều kiện thuận lợi về lý kinh tế, hạ tầng kỹ thuật cùng các cơ chế, chính sách khuyến khích phát triển, Bình Định có đủ điều kiện để phát triển kinh tế nói chung, phát triển công nghiệp - dịch vụ nói riêng trong tương lai.

2.2.1. Thực trạng đội ngũ công chức cấp xã của tỉnh Bình Định

Theo khoản 1, Điều 2, Nghị định số: 33/2023/NĐ-CP quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, các chức danh CCCX bao gồm: Chỉ huy trưởng Ban Chỉ huy Quân sự; Văn phòng - thống kê; Địa chính - xây dựng - đô thị và môi trường (đối với phường, thị trấn) hoặc địa chính - nông nghiệp - xây dựng và môi trường (đối với xã); Tài chính - kế toán; Tư pháp - hộ tịch; Văn hóa - xã hội.

Các đơn vị hành chính cấp xã được phân thành loại I, II, III, theo Điều 2, Nghị định 34/2019/NĐ-CP, mỗi đơn vị cấp xã loại I có tối đa 12 CC, đơn vị cấp xã loại II có tối đa 10 CC, đơn vị cấp xã loại III có tối đa 09 CC trên tổng số các CC UBND cấp xã. Tỉnh Bình Định hiện có 159 đơn vị hành chính cấp xã gồm 32 phường, 11 thị trấn và 116 xã với số lượng CCCX được thống kê qua bảng 2.1

Bảng 2.1 Số liệu công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2018-2021

Đơn vị: người

Năm	2018	2019	2020	2021	2022
-----	------	------	------	------	------

Số lượng công chức cấp xã	1629	1626	1498	1450	1455
---------------------------	------	------	------	------	------

Về cơ cấu, đội ngũ CCCX của tỉnh Bình Định có xu hướng tăng không đều về số lượng trong giai đoạn 2018-2021. Sự suy giảm số lượng CCCX từ sau 2019 do quá trình sáp nhập đơn vị hành chính cấp xã, sắp xếp lại cơ cấu tổ chức UBND⁴.

Về độ tuổi, CCCX ở tỉnh Bình Định nhìn chung nằm trong độ tuổi từ 31-45 tuổi, chiếm 71,2% trên tổng số. CCCX có độ tuổi dưới 30 đạt 3,4%, CCCX trên 60 tuổi đạt tỷ lệ là 0,4% do có chủ trương tinh giản biên chế, cho nghỉ hưu sớm đối với CCCX.

Về cơ cấu giới tính, hiện nay gần 2/3 trên tổng số CCCX là nam giới. Trong các năm trở lại đây số lượng nữ CCCX gia tăng về tỷ lệ, đạt 33,9% (tăng 5,3% so với năm 2018).

Về trình độ chuyên môn, số lượng CCCX được đào tạo đại học và sau đại học đang chiếm tỷ lệ cao - cụ thể đạt 75,5% trên tổng số CCCX của tỉnh Bình Định theo đúng quy định của Nghị định số: 33/2023/NĐ-CP.

Nguồn: Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định

Thống kê về trình độ ngoại ngữ, tin học, tiếng dân tộc, CCCX đạt chuẩn ngoại ngữ trên địa bàn tỉnh Bình Định có tỷ lệ 84,1%; CCCX đạt chuẩn về Tin học chiếm tỷ lệ tới 98,3% - là điều kiện thuận lợi để CCCX thực thi công vụ trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay ở các cấp quản lý HCNN. Tỷ lệ 5,2% trên tổng số CCCX được đào tạo về tiếng dân tộc tuy không cao nhưng phù hợp với điều kiện tỉnh Bình Định có một số huyện miền núi với đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống.

2.2.2. Thực trạng sự hài lòng của dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định

Theo chủ trương chung trong Quyết định số: 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ các địa phương trên toàn quốc áp dụng tính chỉ số SIPAS để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN. Số liệu của tỉnh Bình Định thể hiện qua bảng 2.2 như sau:

Bảng 2.2 Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh Bình Định giai đoạn 2018-2022

Nội dung	Năm				
	2018	2019	2020	2021	2022
Tỷ lệ độ hài lòng (%)	71.81	81.81	86.17	87.67	90.38
Xếp hạng so với 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	61	45	29	23	21

Nguồn: Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định

Qua bảng 2.2, có thể thấy Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN tỉnh Bình Định có hướng ngày càng cải thiện trong đối sánh với các tỉnh, thành trên cả nước. Trong con số đánh giá SHL của người dân như trên bao gồm cả tiêu chí về SHL của người dân đối với CC các cấp. Đánh giá CC trực tiếp giải quyết công việc là nội dung quan trọng để minh chứng cho chất lượng cung ứng dịch vụ chính công của tỉnh. Kết quả chấm điểm CC trực tiếp giải quyết công việc thể hiện SHL của người dân đối với CC và điều này cũng đã được nhấn mạnh trong Kế hoạch số: 107/KH-UBND của UBND tỉnh Bình Định.

Tuy nhiên, số liệu thứ cấp nêu trên là kết quả đánh giá SHL nói chung của người dân về CC 03 cấp nên không phản ánh một cách trực quan

về SHL của người dân đối với sự phục vụ của CCCX. Chính vậy, chúng tôi đã tiến hành thu thập thêm số liệu sơ cấp thông qua phương pháp điều tra xã hội học bằng kỹ thuật PSM để có giá định lượng, đối sánh khách quan hơn về mức độ hài lòng của công dân đối với CCCX trên địa bàn tỉnh Bình Định. Do bộ chỉ số SIPAS không thiết kế riêng tiêu chí đánh giá SHL của công dân đối với hoạt động phục vụ của CCCX nên trong nghiên cứu nhóm tác giả xây dựng Bảng hỏi theo hướng chi tiết hóa các tiêu chí chung của SIPAS, phân loại các thành phần thành hai nhóm lớn để đánh giá hoạt động phục vụ của CCCX và sau cùng sẽ đánh giá mức độ hài lòng chung của công dân.

Về phương pháp khảo sát, nhóm tác giả sử dụng cách chọn mẫu khảo sát của chương trình PAPI. Theo đó, sử dụng kỹ thuật thống kê PSM

(propensity score matching - phương pháp chọn cặp đôi mẫu theo điểm xác suất). Cụ thể, đảm bảo việc so sánh kết quả là công bằng, 03 đơn vị hành chính cấp huyện sẽ được chọn trong mẫu. Đơn vị tỉnh lỵ có trung tâm hành chính của tỉnh (Tp. Quy Nhơn) được chọn mặc định; 02 vị là thị xã và huyện được chọn ngẫu nhiên (Thị xã Hoài Nhơn và huyện Vĩnh Thạnh). Ở mỗi cấp huyện đã xác định, chọn mặc định một đơn vị phường/ thị trấn là trung tâm hành chính của đơn vị cấp huyện và một xã/ phường được chọn ngẫu nhiên theo phương pháp chọn mẫu theo xác suất quy mô (PPS). Ở mỗi xã/ phường/ thị trấn, một thôn/ tổ dân phố nơi có trụ sở UBND xã/ phường được chọn mặc định và một thôn/ tổ dân phố được chọn theo PPS. Thiết kế này đảm bảo thước đo lần trong điều kiện phân bố không đồng đều các đơn vị cấp xã trong một đơn vị cấp huyện.

Vấn đề thứ hai được xem xét đó là tất cả người dân được phỏng vấn trong mỗi nhóm mẫu phải có cùng xác suất được lựa chọn như nhau cho khảo sát. Việc lựa chọn đơn vị mẫu theo phương pháp PPS giúp đảm bảo bất kỳ người dân nào sống ở các đơn vị chọn khác nhau trong cùng cấp đơn vị hành chính đều có cùng cơ hội được lựa chọn vào nghiên cứu, không lệ thuộc vào việc các thôn/ tổ dân phố có sự khác biệt về quy mô dân số. Thủ tục chọn mẫu này là cần thiết đối với các thiết kế khảo sát áp dụng chọn mẫu đa cấp ở nhiều quy mô khác nhau.

Như vậy tổng mẫu xã/ phường/ thị trấn được chọn là 06 (03 thôn/ thị xã/ huyện x 02 xã/ phường/ thị trấn). Hai thôn/ tổ dân phố được chọn từ mỗi xã/ phường/ thị trấn đã chọn. Như vậy tổng số mẫu thôn/ tổ dân phố là 12. Tại mỗi thôn/ tổ dân phố đã được chọn, người trả lời phỏng vấn được chọn ngẫu nhiên từ danh sách nhà đầu của các hộ gia đình trong thôn/ tổ dân phố bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên - chọn 36 hộ gia đình và danh sách dự bị gồm 08 hộ. Tổng số công dân được phỏng vấn ở tỉnh Bình Định là 424 người (06 xã/ phường/ thị trấn x 2 thôn/ tổ dân phố x 36 hộ). - Từ mỗi hộ gia đình, mời ngẫu nhiên một nhân khẩu trong độ tuổi từ 18 đến 65 hiện đang cư trú tại địa phương để trả lời phỏng vấn. Cụ thể tại các đơn vị khảo sát cấp 1 là Tp. Quy Nhơn, nhóm tác giả lấy mẫu tại các đơn vị khảo sát cấp 2 là Phường Trần Phú và Phường Nhơn Bình; tại Thị xã Hoài Nhơn, tác giả

lấy mẫu tại Phường Bồng Sơn và xã Hoài Sơn; tại Huyện Vĩnh Thạnh, tác giả lấy mẫu tại Thị trấn Vĩnh Thạnh và xã Vĩnh Sơn.

Về phương pháp tính cỡ mẫu, nhóm tác giả sử dụng lý thuyết của Yamane Taro (1967)⁵, theo đó do không đảm được quy mô tổng thể mẫu nên nghiên cứu sử dụng công thức sau:

$$n = Z^2 \times \frac{p \times (1-p)}{e^2}$$

Trong đó:

- n : kích thước mẫu cần xác định.
- Z : giá trị tra bảng phân phối Z dựa vào độ tin cậy lựa chọn. Thông thường, độ tin cậy được sử dụng là 95% tương ứng với $Z = 1.96$.
- p : tỷ lệ ước lượng cỡ mẫu n thành công. Thường chúng ta chọn $p = 0.5$ để tích số $p(1-p)$ là lớn nhất, điều này đảm bảo an toàn cho mẫu n ước lượng.
- e : sai số cho phép. Thường ba tỷ lệ sai số hay sử dụng là: ± 01 (1%), ± 0.05 (5%), ± 0.1 (10%), trong đó mức phổ biến nhất là ± 0.05 .

Ta có phép tính sau:

$$n = 1.96^2 \times \frac{0.5 \times (1-0.5)}{0.05^2} = 384.16$$

Như vậy cỡ mẫu tối thiểu cần có của nghiên cứu sẽ là 385 người, cộng thêm 10% dự phòng ra tổng cộng 424 phiếu phát ra.

Sau khi tiến hành gửi phiếu điều tra theo bảng hỏi, nhóm tác giả thu về 420 mẫu hợp lệ, thang đo được sử dụng là thang Likert 5 bậc. Tiếp theo, tác giả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20 để thống kê tần số và thống kê mô tả.

Dựa trên kết quả phân tích, nhóm tác giả tổng hợp được bảng thống kê các thang đo cấu thành bảng khảo sát theo tỷ lệ phần trăm. Từ đó, có thể đối chiếu so sánh từng mức độ đánh giá cho từng tiêu chí riêng lẻ, đồng thời có thể rút ra xu hướng của trường số liệu cho từng nhóm tiêu chí. Từng số liệu thực trạng có giá trị nhất định, là một kênh tham chiếu phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước, nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ CCCX để cải thiện SHL của công dân tỉnh nhà.

Bảng 2. 3 Tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến người dân về chất lượng phục vụ của công chức cấp xã

CÂU	CÁC THANG ĐO	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG				
		38 Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng
1	13 Công chức am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn công dân tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính	2.5%	5.6%	21.2%	32.6%	38.1%
2	13 Công chức giải thích thủ tục hành chính rõ ràng, dễ hiểu	3.9%	6.9%	28.1%	27.9%	33.2%
3	Công chức có khả năng giao tiếp hành chính tốt	3.1%	7.6%	22.9%	31%	35.4%
4	Công chức năng nổ, nhanh nhẹn trong công việc	3.8%	10.7%	35.1%	29.5%	20.9%
5	Công chức có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân	4%	19.8%	24.5%	28.8%	22.9%
6	2 Công chức có trách nhiệm với công việc, hướng dẫn tận tình cho công dân	5.8%	9.4%	29.1%	24%	31.7%
7	37 Công chức lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân	2.9%	10.2%	31%	29.7%	26.2%
8	5 Mức độ hài lòng chung của ông/bà về chất lượng phục vụ của cấp xã ở địa phương	3.9%	8.9%	31.1%	28%	28.1%

Nguồn: Kết quả điều tra xã hội học năm 2023

Trên các thang đo cụ thể về SHL của công dân đối với CCCX, tác giả nhận thấy rằng trên 50% ý kiến đánh giá ở mức khá 108 lên, chứng tỏ sự phục vụ của CC tương đối phù hợp với nhu cầu, kỳ vọng của 104 người dân, được nhiều người dân chấp nhận. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng một bộ phận CC sự phục vụ kém, còn thờ ơ, chưa thực sự lắng nghe và tận tình với công dân.

Cụ thể trong tiêu chí “CC am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn công dân tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính”, có 32.6 18 đánh giá hài lòng, 38.1% đánh giá rất hài lòng, mức độ hài lòng ở mức trung bình là 21.2%, có 2.5% và 5.6% đánh giá rất không hài lòng và không hài lòng. Như vậy, những ý kiến không hài lòng có tỷ lệ khá thấp (chiếm 8.1%) còn lại ý kiến từ trung bình trở lên chiếm hơn 91%, đặc biệt mức độ hài lòng và hoàn toàn hài lòng khá cao chiếm 70.7%. Kết quả như trên là tất yếu bởi vì (25) CX đang bị ràng buộc về tiến độ chuẩn trình độ trong các văn bản pháp lý của nhà nước.

Trong tiêu chí “CC giải thích thủ tục hành chính rõ ràng, dễ hiểu”, 27. 50 đánh giá hài lòng, 33.2% hoàn toàn hài lòng, đánh giá mức độ hài lòng ở mức trung bình chỉ 28.1%, bên cạnh đó có 3.9 và 6.9% ý kiến rất không hài lòng và không hài lòng. Trong kết quả điều tra trên, ý kiến không hài lòng 21 chiếm 10.8% - đây không phải là tỷ lệ thấp, đặt ra yêu cầu cải thiện về kỹ năng nghiệp vụ của CCCX.

Trong tiêu chí “CC có khả năng giao tiếp 121 chính tốt” có 31% và 35.4% ý kiến đánh giá hài lòng và hoàn toàn hài lòng, 22.9% mức 18 đánh giá trung bình có 3.1% và 7.6% ý kiến rất không hài lòng ý kiến không hài lòng. Ở tiêu chí này, mức độ không hài lòng chiếm tỷ lệ tổng là 10.7% - vẫn là nguyên nhân thuộc về kỹ năng của CC. Trong tiêu chí “CC năng nổ, nhanh nhẹn trong công việc” có 28.5% đánh giá hài lòng 50 ý lệ đánh giá hoàn toàn hài lòng chiếm 20.9%, mức độ hài lòng ở mức trung bình 21 chiếm 35.5%, vẫn còn 3.8% và 10.7% ý kiến rất không hài lòng và

ý kiến 123 ông hài lòng. Như vậy, với tỷ lệ 14.5% tổng mức độ không hài lòng của công dân về 131 CC năng nổ, nhanh nhẹn trong 11 ông việc thì đây là con số đáng báo động về tác phong làm việc của CCCX.

Trong tiêu chí “CC có thái độ 85 ân thiện trong hoạt động tiếp dân”, mức độ hài lòng và hoàn toàn hài lòng chiếm tỷ lệ lần lượt là 28.8% và 22.9%, sự hài lòng ở mức 18 ng bình chiếm 24.5%, có 4% và 19.8% ý kiến rất không hài lòng và ý kiến không hài lòng. Tổng tỷ lệ đánh giá không hài lòng chiếm đến 23.8% chứng tỏ CCCX của tỉnh Bình Định đang gặp vấn đề cả về kỹ năng lẫn đạo đức công vụ.

Trong tiêu chí “CC có trách nhiệm với công việc, hướng dẫn tận tình cho công dân” có 24% tỷ lệ đánh giá hài lòng 18 1.7% tỷ lệ đánh giá hoàn toàn hài lòng, 29.1% mức độ 2 ông ở mức trung bình, có 5.8% và 9.4% ý kiến rất không hài lòng và ý kiến không hài lòng. Tổng tỷ lệ 15.2% ý kiến chưa hài lòng là không cao so với tổng các mức còn lại, tuy nhiên, đây vẫn là con số cần cải thiện vì nó phản ánh những tồn đọng về đạo đức công vụ của CCCX trên địa bàn nghiên cứu.

Với tiêu chí “CC lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân” có 29.7% mức độ hài lòng, 26.2% tỷ lệ đánh giá hoàn toàn hài lòng, mức độ đánh giá trung bình 2 chiếm 31%, 4.4% và 10.2% lần lượt là ý kiến rất không hài lòng 21 và ý kiến không hài lòng. Nhìn chung, tỷ lệ hài lòng của công dân về tiêu chí này chiếm tỷ lệ cao tuy vẫn chưa đạt được tỷ lệ cao nhất bởi yếu tố không hài lòng vẫn còn chi 22 tổng số 14.6%. Điều này buộc các CQNN phải đưa ra các giải pháp để nâng cao đạo đức công vụ của CCCX.

13 Như vậy, trong các tiêu chí đã khai thác, CC am hiểu chỉ 21 n môn nghiệp vụ, hướng dẫn 80 dân tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính là tiêu chí được đánh giá cao nhất, ngược lại với tiêu chí này thì CC có thái độ ân thiện trong hoạt động tiếp dân lại là tiêu chí 67 mức độ đánh giá thấp nhất. Điều này có thể bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan từ p 77 cơ quan sử dụng CC, bản thân CC và từ chính người dân đã sử dụng dịch vụ công.

Đối với kết quả đánh giá chung SHL của công dân q 11 khảo sát tại các đơn vị hành chính được chọn 62 chất lượng phục vụ của CCCX, có tới 31.1% ý kiến đánh giá CC ở mức độ trung bình; có 28% hài lòng và 28.1% hoàn toàn hài lòng. Vẫn còn 3.9% ý kiến hoàn 57 n không hài lòng; 8.9% ý kiến không hài lòng. Kết quả này phản ánh thực tế là đa phần người dân chấp nhận chất lượng

phục vụ của CCCX ở địa phương nhưng mức độ hài lòng chưa cao, chưa tương xứng với kì vọng.

Để cải thiện SHL của CCCX, nhóm tác giả thiết kế câu hỏi nhằm khai thác thêm ý kiến của nhân dân. Khi được hỏi, có 20.7% ý kiến người dân góp ý rằng CC cần “bồi dưỡng k 30 ăng, nghiệp vụ”, 9.8% ý kiến mong muốn “thủ tục hành chính nhà nước được đơn giản hóa” để CC thuận lợi hơn khi phục vụ người dân, 3.1% góp ý “tăng cường 25 kiểm soát đối với CC”, 29.3% góp ý CC cần “nâng cao đạo đức công vụ” và 3.1% yêu cầu 86 c cơ quan chủ quản “tạo môi trường thuận lợi để thúc đẩy sự nhiệt tình trong công việc của CC”. Như vậy, phần đa 36 iến người dân tập trung góp ý nhằm cải thiện, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ và đạo đức công vụ của CCCX.

Những thực trạng được phản ánh như trên xuất phát từ các nguyên nhân cụ thể.

Nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng của công dân đối với CCCX chưa cao vì trình độ CC tăng 53 ra hoàn toàn tương ứng với kỹ năng nghiệp vụ, 133 đức công vụ và thái độ ứng xử, chưa thực sự coi công dân là khách hàng để nhiệt tình phục vụ, còn tác phong chậm chạp khi thực thi công vụ. Một bộ phận CCCX thiếu động lực làm việc, không muốn tích cực cống hiến, chưa nỗ lực tự nâng cao năng lực bản thân. Điều này xuất phát từ nhận thức riêng của CC nhưng không thể bỏ qu 21 tác động nhiều chiều - đơn 81 như thực trạng thủ tục hành chính còn nhiều, ảnh hưởng đến 4 thời gian giải quyết công việc và gây cảm gi 11 phiền hà cho cả CC và công dân; một số đơn vị cấp xã ở vùng sâu, 93 g xa còn thiếu điều kiện vật chất gây cản trở quá trình giải quyết công việc cho công dân; một bộ phận công dân khó giao tiếp th 2 an lợi với CC do rào cản ngôn ngữ - đặc biệt ở các xã có đông đồng bào thiểu số; 21 rường hợp nhận thức của công dân hạn chế về thủ tục hành ch 16 nên có tâm lý thành kiến, không hài lòng khi quá trình giải quyết thủ tục hành chính 111 g nhanh gọn - mặc dù CC giải quyết công vụ vẫn theo đúng quy định pháp lý hiện hành. Ngoài ra, không thể phủ nhận bất cập trong k 116 soát của cơ quan chủ quản như chậm phản hồi kiến nghị của công dân đối với các CC thiếu chuẩn mực, chế tài kỉ luật trong đánh giá CC chưa mạnh nên khó chấn chỉnh thái độ làm việc, từ đó gián tiếp làm giảm SHL của công dân.

2.2.3. Phương hướng, mục tiêu và giải pháp nâng cao sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã của tỉnh Bình Định

Về quan điểm nâng cao SHL c 32 công dân đối với sự phục vụ của CC, hiện nay, Đảng và nhà nước ta đang đẩy mạnh ban hành các chủ trương, chính sách và pháp luật điều chỉnh hoạt động

phục vụ công dân theo đúng quan điểm của Hồ Chí Minh: “CC là công bộc của nhân dân”. Thứ nhất, nâng cao SHL của công dân đối với sự phục vụ của CC được tuân thủ theo quan điểm của Luật Cán bộ, Công chức 2008 và Luật Sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, Công chức và Luật Viên chức 2019, Luật Tổ chức công dân năm 2013. Thứ hai, nâng cao SHL của công dân đối với sự phục vụ của CC hiện nay phải đảm bảo thực hiện được các tiêu chuẩn đã được Bộ Nội vụ quy định trên cả nước. Hiện nay, Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số: 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 phê duyệt Đề án Đo lường SHL của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN. Thứ ba, CC tuân thủ các quy định được ban hành trong các văn bản quy phạm pháp luật và phát huy được tinh thần cống hiến phục vụ lợi ích của Đảng và Nhà nước đưa ra. Thực hiện tốt và nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ của tổ chức và của mỗi cá nhân CC. Thứ tư, nâng cao SHL của công dân đối với sự phục vụ của CC cần gắn liền với các yếu tố trong các tiêu chí đo lường thuộc chỉ số SIPAS.

Tại tỉnh Bình Định cấp lãnh đạo trong thời gian gần đây cũng đã quan tâm chỉ đạo và ban hành một số văn bản về nâng cao SHL của công dân đối với hoạt động phục vụ của CC như: Công văn số: 29/UBND-NC về việc triển khai Công điện số: 280/CD-TTg nhằm chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm trong xử lý công việc của các bộ, cơ quan, địa phương; Công văn số: 3153/UBND-NC về việc một số nội dung liên quan công tác đào tạo, bồi dưỡng và thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, CCCX trong thời gian tới; Quyết định số: 1028/QĐ-UBND về Kế hoạch nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh giai đoạn 2023-2025. Cần bám sát mục tiêu, hoàn thành các chỉ tiêu theo Chương trình hành động của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội XX Đảng bộ tỉnh, trọng tâm là trong giai đoạn 2020-2025 và Quyết định số: 3809/QĐ-UBND ngày 14/09/2021, Quyết định số: 299/QĐ-UBND về ban hành Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, CCCX và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, khu phố trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2023-2025. Thông qua những văn bản chỉ đạo đã cho thấy UBND tỉnh Bình Định đã có định hướng rõ ràng về nâng cao SHL của người dân đối với sự phục vụ của CCCX. Công tác thanh tra, kiểm tra và giám sát quá trình hoạt động tiếp dân nhằm đích tăng hiệu lực, hiệu quả làm việc của CC đóng góp phần nâng cao SHL của công dân cũng được quan tâm. Bên cạnh đó, Tỉnh cũng đẩy

manh tập huấn, phổ biến kế hoạch cho cán bộ chuyên trách cấp xã về định hướng của tỉnh để kịp thời trong triển khai.

Về mục tiêu chung, cần tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại. Đẩy mạnh nâng cao đạo đức công vụ của CCCX theo đạo đức, tư tưởng Hồ Chí Minh. Xây dựng chính quyền thân thiện. Trang bị và nâng cao kiến thức, năng lực quản lý, kỹ năng điều hành với thực thi công vụ cho đội ngũ CC ở cơ sở. Gắn đào tạo bồi dưỡng với bố trí, sử dụng, quản lý CC địa phương. Về mục tiêu cụ thể, cần tiếp tục đơn đốc, theo dõi việc triển khai thực hiện nội dung Công điện số: 280/CD-TTg ngày 19/04/2023 của Thủ tướng Chính phủ và Công văn số: 29/UBND-NC ngày 12/05/2023 của UBND tỉnh. Triển khai, tổ chức thực hiện đầy đủ và đúng quy định trên các lĩnh vực theo Chương trình tổng thể giai đoạn 2021-2030 của Chính phủ; các văn bản quy định, hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương. Nâng cao chỉ số SIPAS về SHL của người dân đối với sự phục vụ của CC trên địa bàn tỉnh. Khẩn trương cập nhật các ý kiến, kiến nghị của học viên và địa phương để chuẩn hóa, hoàn thiện bộ tài liệu đào tạo, bồi dưỡng CCCX; giải quyết các tình huống, khó khăn, vướng mắc trong công việc hàng ngày của cán bộ, CCCX. Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu cho cán bộ, CCCX. Tổ chức đánh giá chất lượng cán bộ, CCCX sau khi được tham gia đào tạo, bồi dưỡng, nhất là năng lực thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, CCCX.

Về giải pháp nâng cao SHL của công dân đối với sự phục vụ của CCCX

Một là, đổi mới thể chế và thúc đẩy sự quan tâm từ các cơ quan, đơn vị. Đổi mới thể chế thực hiện thông qua các nội dung sau: Cần phải xây dựng một hệ thống các giá trị về SHL của công dân đối với CC hướng tới các giá trị cơ bản; Đơn giản hóa thủ tục hành chính; Ban hành các chính sách, quy định về nâng cao SHL của công dân đối với sự phục vụ của CCCX trên địa bàn tỉnh; Các cơ quan đầu phải luôn quan tâm và không ngừng xây dựng các thể chế tổ chức, hoạt động phục vụ; Các cơ quan, đơn vị cần phải quan tâm hơn nữa đến việc đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao năng lực của CC, tích cực chủ động hơn nữa trong việc hướng các nội dung sinh hoạt chuyên đề; đổi mới cơ chế quản lý, phương pháp đánh giá hiệu quả thực hiện nhiệm vụ bằng cách quan tâm đến việc đo lường SHL của người dân đối với sự phục vụ của CCCX.

Hai là, đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực cho đội ngũ CCCX bằng cách tăng cường các lớp đào tạo pháp luật, bồi dưỡng về kiến thức

pháp lý cho đội ngũ CCCX; Xây dựng một hệ thống nội quy và quy định về trách nhiệm của CC thực thi công vụ một cách chặt chẽ sao cho phù hợp với tình hình, điều kiện xã hội ở những giai đoạn cụ thể; Phối hợp hài hòa giữa các phương pháp như lắng nghe tập trung để hiểu rõ hơn về quan điểm, suy nghĩ và cảm xúc của công dân; Mở lớp bồi dưỡng cho CC về năng lực lập kế hoạch và thực hiện công việc; Đẩy mạnh công tác phối hợp làm việc; Biết nắm bắt và vận dụng xu thế mới của nền công vụ; Tổ chức bồi dưỡng theo hình thức tập huấn, chuyên đề hoặc phổ biến nội dung các buổi hội thảo, tập huấn về sử dụng các thiết bị công nghệ thông tin; Xây dựng môi trường học tập ngoại ngữ thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ thông tin; Vận dụng chuyên môn hiệu quả; Xây dựng văn hóa tổ chức lành mạnh, tạo sự đồng thuận, gắn kết giữa các thành viên trong tổ chức; Trau dồi khả năng phát hiện và giải quyết vấn đề thông qua kỹ năng lắng nghe và tiếp nhận thông tin.

Ba là, nâng cao đạo đức công vụ cho đội ngũ CCCX. Điều này được thể hiện thông qua các giải pháp sau: Nâng cao tuyên truyền quán triệt, triển khai việc thực hiện, việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức phong cách Hồ Chí Minh; Nghiên cứu nền tảng lý luận về các giá trị đạo đức, đạo đức xã hội làm cơ sở cho việc nghiên cứu xây dựng khung lý thuyết về đạo đức nghề nghiệp; đạo đức công vụ cho đội ngũ cán bộ, CC; Hoàn thiện hệ thống pháp luật về đạo đức công vụ; đồng thời rà soát, bổ sung các quy định trong Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức. Cần sớm hiện thực hóa xây dựng Luật Công chức - công vụ; Xây dựng hệ thống nội quy, quy định về trách nhiệm của CC thực thi công vụ một cách chặt chẽ, cụ thể; Phát huy vai trò kiểm tra, giám sát của nhân dân đối với CC về thực hành đạo đức công vụ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ; Thực hiện nghiêm chế độ tự phê bình và phê bình.

Bốn là, xây dựng môi trường làm việc tích cực cho CCCX. Môi trường làm việc gây ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu suất và chất lượng công việc của đội ngũ CC. Các cơ quan, đơn vị cần đáp ứng cơ sở vật chất và cải tiến không gian làm việc bằng cách thi công văn phòng và cung cấp đầy đủ tiện ích; CC cần tạo dựng mối quan hệ thân thiết với đồng nghiệp mà còn với cấp trên; Các cơ quan nhà nước cần quan tâm trong việc đổi mới cơ chế, chính sách đãi ngộ, khen thưởng kịp thời, xứng đáng; Đổi mới nền

công vụ theo hướng hiện đại và phát triển; Tạo sự bình đẳng trong công việc, trong mối quan hệ và bình đẳng giới.

Năm là, ứng dụng khoa học công nghệ và tăng cường sự hỗ trợ từ các thanh niên tình nguyện trong hoạt động phục vụ công dân. Đây là biện pháp để CC có thể tăng năng suất làm việc. Chúng tôi đưa ra khuyến nghị đối với các cơ quan nhà nước nên triển khai việc thiết kế và sử dụng các phần mềm quản lý ảo và xây dựng fanpage; Nhờ sự giúp đỡ của đoàn viên thanh niên trong công tác chuyển đổi số; Mọi thứ sẽ là trong hoạt động đăng ký tài khoản dịch vụ công trực tuyến cho công dân.

Sáu là, đẩy mạnh thanh tra, kiểm tra và giám sát đối với CCCX trong hoạt động phục vụ công dân. Tăng cường công tác giám sát từ xa, nắm bắt tình tượng thông qua hệ thống phân tích rủi ro trong thời gian thực hiện các cuộc thanh tra đột xuất; Thường xuyên theo dõi, nắm bắt, cập nhật thông tin về tình hình, kết quả thực hiện công tác phòng chống tham nhũng của các cơ quan, tổ chức đơn vị; Xây dựng đội ngũ cán bộ thanh tra, kiểm tra trong sạch, vững mạnh, bản lĩnh chính trị vững vàng, trình độ nghiệp vụ và kỹ năng chuyên môn tốt, tăng cường nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.

3. KẾT LUẬN

Với kết quả nghiên cứu kết hợp định tính và định lượng nhóm tác giả đã tiếp cận và tổng hợp thực trạng mức độ hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của CCCX trên địa bàn tỉnh Bình Định. Việc đánh giá SHL của nhân dân thông qua các yếu tố cụ thể như: (1) CC am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính; (2) CC giải thích thủ tục hành chính rõ ràng dễ hiểu; (3) CC có khả năng giao tiếp hành chính tốt; (4) CC năng nổ, nhanh nhẹn trong công việc; (5) CC có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân; (6) CC có trách nhiệm với công việc, hướng dẫn tận tình cho công dân; (7) CC lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân. Kết quả nghiên cứu trên nhằm làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn về SHL của công dân đối với sự phục vụ của CCCX thuộc địa bàn nghiên cứu; Phân tích, đánh giá thực trạng về mức độ hài lòng của công dân; Đề xuất một số giải pháp để nâng cao SHL của công dân trong thời gian tới.

55%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	papi.vn Internet	305 words — 4%
2	www.slideshare.net Internet	260 words — 3%
3	snv.binh딘h.gov.vn Internet	172 words — 2%
4	tailieu.vn Internet	171 words — 2%
5	thuvienphapluat.vn Internet	139 words — 2%
6	text.xemtailieu.net Internet	120 words — 2%
7	caodangytehadong.edu.vn Internet	115 words — 2%
8	text.123docz.net Internet	103 words — 1%
9	moha.gov.vn Internet	102 words — 1%
10	www.tailieudaihoc.com Internet	

86 words — 1%

11 Ton Duc Thang University
Publications

81 words — 1%

12 luanvan.co
Internet

81 words — 1%

13 thuvienso.bvu.edu.vn
Internet

79 words — 1%

14 portal.mof.gov.vn
Internet

77 words — 1%

15 vieclambinhdinh.gov.vn
Internet

65 words — 1%

16 cchc.soctrang.gov.vn
Internet

60 words — 1%

17 tapchicongsan.org.vn
Internet

59 words — 1%

18 journal.vnuf.edu.vn
Internet

57 words — 1%

19 123docz.net
Internet

56 words — 1%

20 binh딘h.gov.vn
Internet

56 words — 1%

21 VNUA
Publications

55 words — 1%

22 phula.hadong.hanoi.gov.vn

47 words — 1%

23 stp.binhdinhh.gov.vn
Internet

46 words — 1%

24 stc.binhdinhh.gov.vn
Internet

45 words — 1%

25 [Ho Chi Minh National Academy of Politics](#)
Publications

43 words — 1%

26 documents1.worldbank.org
Internet

42 words — 1%

27 vpchp.chinhphu.vn
Internet

38 words — 1%

28 en.ueh.edu.vn
Internet

36 words — < 1%

29 tuyphuoc.binhdinhh.gov.vn
Internet

36 words — < 1%

30 caicachhanhchinh.gov.vn
Internet

34 words — < 1%

31 vietnammoi.vn
Internet

34 words — < 1%

32 mattran.org.vn
Internet

32 words — < 1%

33 navigossearch.com
Internet

31 words — < 1%

34 vi.wikipedia.org

31 words — < 1%

35 luatvietnam.vn
Internet

30 words — < 1%

36 tai-lieu.com
Internet

28 words — < 1%

37 www.fdv.vn
Internet

28 words — < 1%

38 luatduonggia.vn
Internet

27 words — < 1%

39 congchuc24h.com
Internet

26 words — < 1%

40 storage-vnportal.vnpt.vn
Internet

25 words — < 1%

41 thukyluat.vn
Internet

25 words — < 1%

42 luanvan.org
Internet

23 words — < 1%

43 truongchinhtri.binhthuan.dcs.vn
Internet

23 words — < 1%

44 bdt.binhdingh.gov.vn
Internet

22 words — < 1%

45 laodongthudo.vn
Internet

22 words — < 1%

46 soctrang.gov.vn

22 words — < 1%

47 khcncaobang.gov.vn
Internet

21 words — < 1%

48 nhandan.org.vn
Internet

21 words — < 1%

49 yhct.binhdingh.gov.vn
Internet

21 words — < 1%

50 cuoituan.tuoitre.vn
Internet

20 words — < 1%

51 decuongtuyentruyen.com
Internet

20 words — < 1%

52 dised.vn
Internet

20 words — < 1%

53 truongchuyensupham.edu.vn
Internet

20 words — < 1%

54 tapchicongthuong.vn
Internet

19 words — < 1%

55 yenmac.yenmo.ninhbinh.gov.vn
Internet

18 words — < 1%

56 www.cpv.org.vn
Internet

17 words — < 1%

57 www.vienkhtcnn.vn
Internet

17 words — < 1%

58 sentayho.com.vn

16 words — < 1%

59 vanban.binhdingh.gov.vn
Internet

16 words — < 1%

60 lyluanchinhtri.vn
Internet

15 words — < 1%

61 snv.bacninh.gov.vn
Internet

15 words — < 1%

62 Hanoi National University of Education
Publications

14 words — < 1%

63 www.quan12.hochiminhcity.gov.vn
Internet

14 words — < 1%

64 www.vjol.info
Internet

14 words — < 1%

65 dised.danang.gov.vn
Internet

13 words — < 1%

66 ngolongnd.net
Internet

13 words — < 1%

67 nhandanthudo.com
Internet

13 words — < 1%

68 tuangiao.gov.vn
Internet

13 words — < 1%

69 www.viromas.org
Internet

13 words — < 1%

70 phuloc.thuathienhue.gov.vn

12 words — < 1%

71 [tuoitre.vn](#)

Internet

12 words — < 1%

72 Trần Minh Đức. "THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN LAO ĐỘNG CHẤT LƯỢNG CAO PHỤC VỤ CÁC DOANH NGHIỆP CÓ VỐN ĐẦU TƯ NƯỚC NGOÀI TẠI BÌNH DƯƠNG", HUFLIT INTERNATIONAL CONFERENCE 2020 ON ENSURING A HIGH-QUALITY HUMAN RESOURCE IN THE MODERN AGE, 2020

Crossref

11 words — < 1%

73 [glints.com](#)

Internet

11 words — < 1%

74 [hcc.bacninh.gov.vn](#)

Internet

11 words — < 1%

75 [hoaithanhtay-hoainhon.binhdingh.gov.vn](#)

Internet

11 words — < 1%

76 [infonet.vietnamnet.vn](#)

Internet

11 words — < 1%

77 [tcdcpl.moj.gov.vn](#)

Internet

11 words — < 1%

78 [baothainguyen.vn](#)

Internet

10 words — < 1%

79 [doan.edu.vn](#)

Internet

10 words — < 1%

80 [doc.edu.vn](#)

Internet

10 words — < 1%

81	dost-bentre.gov.vn Internet	10 words — < 1%
82	giaoduchocduong123.blogspot.com Internet	10 words — < 1%
83	ifi.edu.vn Internet	10 words — < 1%
84	journal.tvu.edu.vn Internet	10 words — < 1%
85	khoahoc.tmu.edu.vn Internet	10 words — < 1%
86	khonggianviet.org Internet	10 words — < 1%
87	tcnn.vn Internet	10 words — < 1%
88	thanhtra.thanhhoa.gov.vn Internet	10 words — < 1%
89	vietnamnet.vn Internet	10 words — < 1%
90	www.researchgate.net Internet	10 words — < 1%
91	www.thuvientailieu.vn Internet	10 words — < 1%
92	www.vfavietnam.com.vn Internet	10 words — < 1%

93	Internet	9 words — < 1%
94	dopu.vn Internet	9 words — < 1%
95	dostkhanhhoa.gov.vn Internet	9 words — < 1%
96	hethongphapluat.com Internet	9 words — < 1%
97	hotelcareers.vn Internet	9 words — < 1%
98	link.springer.com Internet	9 words — < 1%
99	luanvan.net.vn Internet	9 words — < 1%
100	m.baokiemtoannhanuoc.vn Internet	9 words — < 1%
101	motcua.donghoi.gov.vn Internet	9 words — < 1%
102	noithat4mua.com Internet	9 words — < 1%
103	phucthinh.ngoclac.thanhhoa.gov.vn Internet	9 words — < 1%
104	phunuthudo.com.vn Internet	9 words — < 1%
105	sjkvietaam.com.vn	

Internet

9 words — < 1%

106 song-khoe.blogspot.com
Internet

9 words — < 1%

107 tapchikhcn.hau.edu.vn
Internet

9 words — < 1%

108 thegioiluat.vn
Internet

9 words — < 1%

109 tuyencongchuc.vn
Internet

9 words — < 1%

110 vanthuluutru.com
Internet

9 words — < 1%

111 www.ekip.vn
Internet

9 words — < 1%

112 www.moha.gov.vn
Internet

9 words — < 1%

113 baokiemtoannhanuoc.vn
Internet

8 words — < 1%

114 baoquangbinh.vn
Internet

8 words — < 1%

115 ciem.org.vn
Internet

8 words — < 1%

116 cscs.nghean.gov.vn
Internet

8 words — < 1%

117 diachispa.com

8 words — < 1%

118 [dichvunautiec.com](#)
Internet

8 words — < 1%

119 [dinhtienminh.net](#)
Internet

8 words — < 1%

120 [hul.edu.vn](#)
Internet

8 words — < 1%

121 [idoc.vn](#)
Internet

8 words — < 1%

122 [luanvans.com](#)
Internet

8 words — < 1%

123 [m.infonet.vietnamnet.vn](#)
Internet

8 words — < 1%

124 [moj.gov.vn](#)
Internet

8 words — < 1%

125 [static.baophapluat.vn](#)
Internet

8 words — < 1%

126 [taichinhantoan.com](#)
Internet

8 words — < 1%

127 [thainguyen.gov.vn](#)
Internet

8 words — < 1%

128 [thutuchanhchinh.vn](#)
Internet

8 words — < 1%

129 [vnclp.gov.vn](#)

8 words — < 1%

130 vnuf.edu.vn

Internet

8 words — < 1%

131 webserv.dthu.edu.vn

Internet

8 words — < 1%

132 worldbeauties.org

Internet

8 words — < 1%

133 www.mic.gov.vn

Internet

8 words — < 1%

134 www.nguoi-viet.com

Internet

8 words — < 1%

135 www.quanlynhanuoc.vn

Internet

8 words — < 1%

136 www.thuvienso.vn

Internet

8 words — < 1%

137 Bevir. Encyclopedia of Governance

Publications

6 words — < 1%

138 Nguyen Dac Thanh, Nguyen Thi Sam, Tran Thi Minh Phuong, Nguyen Thi Cam Nhung, Chu Duc Chi. "Effects of an Inclusive Leadership Style on Team Performance: The Significance of Promoting Team Innovation Culture in Hanoi-based Software Outsourcing Firms", VNU JOURNAL OF ECONOMICS AND BUSINESS, 2022

Crossref

6 words — < 1%

139 Phuong V.T., Pham T.T., Le N.D., Dao T.L.C.. "Kinh nghiệm quốc tế và

6 words — < 1%

các đề xuất sửa
đổi khung pháp lý về
định giác; rừng tại Việt
Nam", Center for International Forestry Research (CIFOR) and
World Agroforestry Centre (ICRAF), 2017

Crossref

140

quochoi.vn

Internet

6 words — < 1%

141

vi.wikisource.org

Internet

6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF