

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ

Những năm gần đây, thế giới đã chứng kiến cuộc khủng hoảng nợ công trầm trọng ở châu Âu, theo đó là những hậu quả tai hại, ảnh hưởng nặng nề đến toàn bộ nền kinh tế. Nguyên nhân sâu xa chính là sự yếu kém của chính phủ trong vấn đề quản lý hoạt động chi tiêu công mà việc kiểm soát chất lượng hàng hoá, dịch vụ công là một phần trong đó. Chính phủ với tư cách là bộ máy lãnh đạo xã hội, đồng thời là một nhân tố có trách nhiệm cung cấp hàng hóa và dịch vụ công bảo đảm cho sự phát triển, phải được đánh giá hiệu quả hoạt động bằng sản phẩm của mình, được cụ thể hóa bằng các tiêu chí về mức cải thiện đời sống tinh thần và vật chất của nhân dân trong dài hạn. Nhằm mục đích phản ánh mối quan hệ giữa việc bảo đảm chất lượng dịch vụ công và tăng trưởng kinh tế bài viết này sẽ là một trong số ít những nghiên cứu thực nghiệm tại Việt Nam góp phần chỉ ra sự cần thiết phải kiểm soát chất lượng dịch vụ công của chính phủ.

1. Tổng quan các công trình nghiên cứu

Bảo đảm hiệu quả của hoạt động chi tiêu công là vấn đề cấp thiết của mỗi quốc gia, là điều kiện nền tảng cho sự phát triển bền vững, lâu dài và ổn định. Chính vì thế, việc phân tích chính sách chi tiêu công và đánh giá hiệu quả của chi tiêu công là vấn đề thu hút sự quan tâm của nhiều nhà kinh tế học hiện đại.

Trên thế giới, có nhiều nghiên cứu về mối quan hệ giữa chi tiêu chính phủ nói chung và đầu tư công nói riêng đến tăng trưởng, tuy nhiên kết luận thu được rất khác nhau. Nếu Barro (năm 1991), De Long và Summers (năm 1991), Levine và Renelt (năm 1992), Landau (năm 1983) kết luận rằng chưa có cơ sở để nói đầu tư công có tác động đến tăng trưởng, thì Easterly và Rebelo (năm 1993) lại cho rằng, đầu tư công ở một số lĩnh vực như giao thông, liên lạc có ảnh hưởng thuận chiều đến tăng trưởng. Devarajan và các đồng sự (năm 1996) lại chỉ ra rằng, chính việc không thực hiện đúng chức năng của chính phủ đã gây tác động ngược chiều đến tăng trưởng.

Một trong những nghiên cứu đầu tiên góp phần lý giải sự khác nhau giữa các kết luận thu được ở các nghiên cứu trên là của Tanzi và Davoodi (năm 1997). Nhóm tác giả đã xem xét tác động của tham nhũng đối với việc ra quyết định đầu tư của chính phủ, đặc biệt trong việc phân bổ chi tiêu công và tìm thấy với điều kiện như nhau giữa các quốc gia, mức độ tham nhũng trầm trọng gắn

liên với: (i) Đầu tư chính phủ lớn; (ii) Thu ngân sách thấp; (iii) Chất lượng kết cấu hạ tầng thấp. Chính tham nhũng làm tăng quy mô đầu tư công trong khi làm giảm hiệu quả có thể là nguyên nhân dẫn đến việc tìm thấy tác động ngược chiều của đầu tư công đến tăng trưởng kinh tế như trong một số nghiên cứu. Nghiên cứu đã cho thấy mối quan hệ giữa tình trạng quản trị nhà nước yếu kém và tình trạng tham nhũng đối với việc gia tăng đầu tư công trong thực tiễn, biểu hiện là tăng chi tiêu công nhưng tài sản thực của nhà nước không tăng lên tương xứng, một phần trong số đó đã bị thất thoát do tham nhũng. Điểm đáng lưu tâm là tham nhũng có thể được che giấu trong phần chi tiêu các kết cấu chìm của phát triển hạ tầng giao thông, mà khó che giấu hơn trong các kết cấu nổi. Tanzi (năm 1998) đã vạch rõ, sự thiếu minh bạch và thiếu kiểm soát chất lượng của chính phủ là nguyên nhân chính dẫn đến tham nhũng.

Ngoài tham nhũng, Keefer và Knack (năm 2002) đã chỉ ra rằng, chính vì không xem xét đến chất lượng quản lý của nhà nước đã dẫn đến việc tìm thấy tác động ngược chiều của đầu tư công đến tăng trưởng như ở một số nghiên cứu. Nhóm tác giả đã tìm thấy mối liên hệ song song, đồng thời giữa sự quản lý yếu kém của chính phủ với: (i) Tăng tỷ lệ đầu tư công/GDP; (ii) Giảm tỷ lệ đầu tư công/đầu tư tư nhân. Đồng thời, nhóm tác giả cũng đã chỉ ra, đầu tư công sẽ giúp cải thiện chất lượng của kết cấu hạ tầng, thúc đẩy tăng trưởng chỉ khi quá trình kiểm soát chất lượng của chính phủ được bảo đảm. Cùng với những phát hiện liên quan đến tác động của kết cấu hạ tầng (về quy mô, chất lượng) đối với tăng trưởng kinh tế như của Egert và các cộng sự (năm 2009), Calderón và Servén (năm 2008) và các nghiên cứu được tổng hợp trong bảng dưới đây; kết luận này rất có ý nghĩa để đánh giá tác động của việc kiểm soát chất lượng hàng hóa, dịch vụ công đối với tăng trưởng kinh tế. Theo đó chỉ khi Chính phủ kiểm soát tốt chất lượng của hàng hóa, dịch vụ công, đầu tư công mới giúp thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Bảng 1: Tổng hợp kết quả nghiên cứu về mối quan hệ giữa kết cấu hạ tầng và tăng trưởng

Chiều hướng Tiếp cận bởi	Ngược chiều	Chiều hướng không rõ ràng	Thuận chiều
Khối lượng (65 nghiên cứu)	10,8%	40%	49,2%
Chất lượng (75 nghiên cứu)	1,3%	24%	74,7%

Nguồn: Straub (2007).

Năm 2007, Keefer và Knack tiếp tục nghiên cứu về tác động của chất lượng quản lý của chính phủ đến đầu tư công. Nhóm tác giả đã chỉ ra rằng, chất lượng quản lý của chính phủ và tỷ lệ đầu tư công/GDP có mối liên hệ nghịch. Ở những nước có sự quản lý tốt của chính phủ thì tỷ lệ đầu tư công/GDP nhỏ, trong khi những nước quản lý kém thì tỷ lệ này lại cao. Kết quả nghiên cứu của Calderón và Servén (năm 2008) cho thấy, trong dài hạn, cả khối lượng và chất lượng của kết cấu hạ tầng đều có ảnh hưởng thuận chiều một cách có ý nghĩa đối với tăng trưởng kinh tế. Tiêu dùng chính phủ trong một vài trường hợp có ảnh hưởng ngược chiều ở mức V nghĩa 10%, một số khác thì không. Ngoài ra, chưa có cơ sở để cho rằng chất lượng thể chế có ảnh hưởng đến tăng trưởng kinh tế. Cũng có thêm tầm quan trọng của việc bảo đảm chất lượng hàng hóa, dịch vụ công nói chung và kết cấu hạ tầng nói riêng, phân tích hồi quy của Servén (năm 2010) về mối quan hệ giữa đầu tư vào kết cấu hạ tầng và tăng trưởng tại 88 nước trên thế giới không cho thấy quy luật nào đáng tin cậy. Mối quan hệ này bị ảnh hưởng bởi sự khác biệt của quy mô chi tiêu so với nhu cầu xã hội, chất lượng của các quyết định chi tiêu và chất lượng của việc cung cấp các hàng hóa công hữu hình.

Tại Việt Nam, cũng có nhiều nghiên cứu về mối liên hệ giữa chi tiêu công và tăng trưởng kinh tế như Phạm Thế Anh (2008a, b), Nguyễn Khắc Minh và cộng sự (năm 2008), Nguyễn Phi Lân (năm 2009), Hoàng Thị Chinh Thon và cộng sự (năm 2010),... Tuy nhiên, các nghiên cứu này tập trung tổng quan lý thuyết và đi sâu vào một vài khía cạnh của chi tiêu công như phân cấp, phân quyền, cơ cấu các khoản chi,... mà ít đề cập đến vấn đề quản lý chất lượng. Trên thực tế, nếu các doanh nghiệp nước ngoài quan tâm nhiều đến vấn đề cải thiện

kết cấu hạ tầng thì mối quan tâm lớn nhất của các doanh nghiệp trong nước là cải cách hành chính, bãi bỏ các giấy phép, quy định và thủ tục không cần thiết, nâng cao hiệu quả làm việc. Có thể thấy tính cấp thiết của việc bảo đảm hiệu quả quản lý của nhà nước với tư cách là một dịch vụ công nhằm mục đích phát triển kinh tế. Hiệu quả này chỉ có được khi có sự giám sát, bảo đảm chất lượng của nhà nước về các hàng hóa, dịch vụ công được cung cấp.

2. Thiết kế nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Nghiên cứu thực chứng mối liên hệ giữa quản lý chất lượng dịch vụ công và hiệu quả hoạt động của chính phủ là cần thiết, giúp cung cấp cơ sở thực tiễn vững chắc buộc chúng ta phải nhìn nhận lại sự cần thiết kiểm soát chất lượng dịch vụ công, từ đó tìm kiếm các giải pháp nhằm thực hiện tốt quá trình kiểm soát này. Hiệu quả hoạt động của chính phủ, cách tiếp cận đơn giản nhất chính là tăng trưởng kinh tế. Một chính phủ được coi là hoạt động hiệu quả nếu bảo đảm dưới sự quản lý của mình, tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững. Tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững chính là biểu hiện, đồng thời là điều kiện bảo đảm cải thiện đời sống tinh thần và vật chất của nhân dân trong dài hạn.

Nếu tăng trưởng kinh tế là cách tiếp cận của hiệu quả hoạt động chính phủ, vậy đâu là cách tiếp cận của quản lý chất lượng dịch vụ công? Vấn đề chất lượng hàng hóa, dịch vụ công do chính phủ cung cấp đã bộc lộ từ rất sớm, nhưng năng lực kiểm soát chưa đáp ứng được mong đợi của nhân dân tại nhiều quốc gia trên thế giới, trong đó có cả các nước công nghiệp phát triển, Theo Zeithaml (năm 2000), chất lượng của một hàng hóa/dịch vụ nào đó được đánh giá dựa trên việc so sánh kỳ vọng của người sử dụng và bản chất thực tế của hàng hóa/dịch vụ đó. Việc đánh giá phải thông qua trải nghiệm thực tế như đã từng sử dụng hàng hóa với tư cách là tài sản cá nhân hay đã từng sử dụng dịch vụ trên cương vị là khách hàng, hoàn toàn không phải là đánh giá của nhà cung cấp. Chất lượng gắn liền với việc hàng hóa và dịch vụ được cung cấp tuân theo sự mong đợi của khách hàng, của người sử dụng, do đó phải phù hợp với các yêu cầu cũng như nhu cầu của khách hàng. Điều này cho phép chất lượng của hàng hóa/dịch vụ được xem như nhận thức của khách hàng về chính hàng hóa/dịch vụ đó. Người sử dụng có thể sẽ hài lòng khi cảm nhận của họ về hàng hóa/dịch vụ được cung cấp vượt quá mong đợi của họ. Chính vì vậy, mức độ hài

lòng của người dân đối với các tổ chức thuộc khu vực công, đó với các dịch vụ công mà các tổ chức này cung cấp như y tế, giáo dục, thủ tục hành chính... là một cách tiếp cận phù hợp cho vấn đề quản lý chất lượng dịch vụ công. Ý tưởng này được củng cố thêm dựa trên một số nghiên cứu như của Johnston (năm 1995), Petruzzellis và cộng sự (năm 2006), Agus và cộng sự (năm 2007), Asaduzzaman và cộng sự (năm 2013),... Johnston (năm 1995) đã chỉ ra mối tương quan chặt chẽ giữa các thành tố xác định chất lượng của hàng hoá/dịch vụ với mức độ hài lòng/không hài lòng của người sử dụng. Agus và cộng sự (năm 2007) cũng từng chỉ ra có mối liên hệ thuận chiều mạnh mẽ giữa chất lượng dịch vụ công ở Malaixia với mức độ hài lòng của người dân. Asaduzzaman và cộng sự (năm 2013) hay Petruzzellis và cộng sự (năm 2006) thì chỉ ra mối tương quan chặt chẽ giữa mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ giáo dục được cung cấp.

2.2. Mô hình đề xuất

$$G = f(\text{GDP, FD, OPEN, IN, GS, TOT, TH, Q})$$

Trong đó: G: tốc độ tăng trưởng bình quân GDP theo giá cố định 2005 (USD, %)

GDP: ln (GDP bình quân theo giá cố định 2005 (USD)

FD: tín dụng tư nhân trong nước/GDP (%)

OPEN: độ mở của nền kinh tế (%)

INF: lạm phát (%)

GS: chi tiêu chính phủ/GDP (%)

TOT: chỉ số tỷ lệ xuất khẩu so với nhập khẩu, gốc năm 2000 = 100%

TH: tỷ lệ nhập học tiểu học (bất kể tuổi tác, %)

Q: đánh giá của người dân đối với hoạt động của các cơ quan công quyền

F: là một hàm tuyến tính. Tất cả các biến ở phía phải đều được lấy trễ bởi đa số phải mất một khoảng thời gian thì sự thay đổi của các biến này mới gây ra sự thay đổi của tăng trưởng.

Dữ liệu và nguồn dữ liệu

Mức độ hài lòng của người dân được cho điểm từ 0 đến 7 với 7 là mức hài lòng cao nhất về hoạt động của cơ quan công quyền, được lấy nguồn từ Diễn đàn Kinh tế Thế giới (WEF) giai đoạn 2006-2014. Các biến còn lại được lấy nguồn từ Ngân hàng Thế giới (WDI, bản cập nhật tháng 7-2015) giai đoạn 2006-2014.

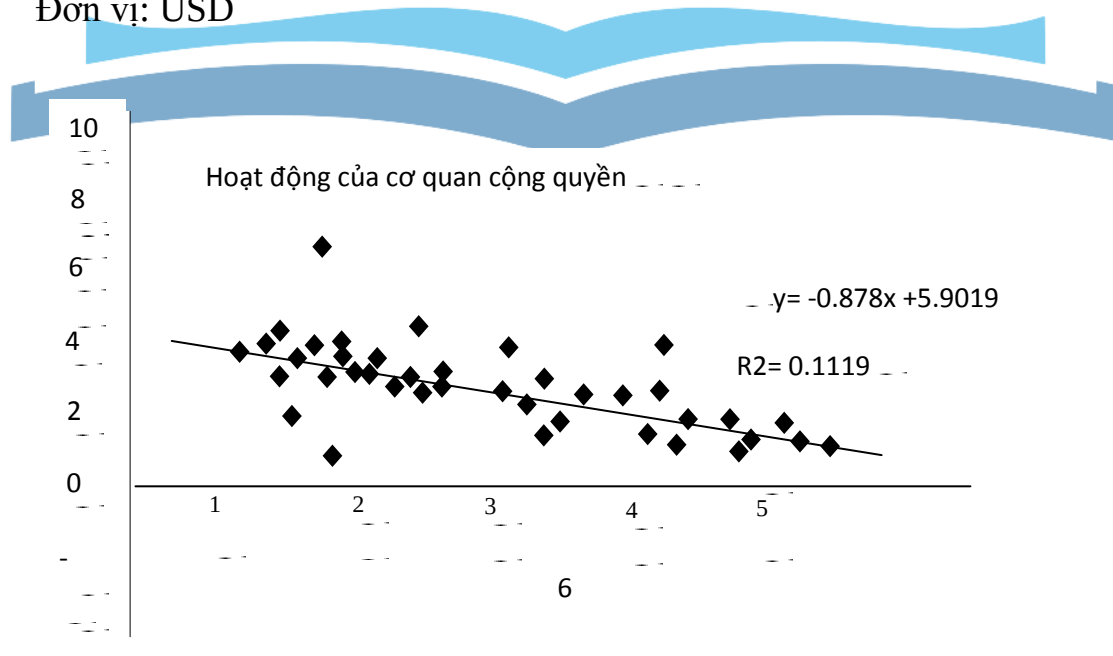
Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu tập trung sử dụng hai phương pháp chính: thống kê mô tả và kinh tế lượng. Phương pháp thống kê mô tả nhằm phác họa mối liên hệ trực quan giữa mức độ hài lòng về hoạt động của cơ quan công quyền và tăng trưởng kinh tế. Bên cạnh đó, phương pháp kinh tế lượng được thực hiện dựa trên việc ước lượng mô hình hồi quy dữ liệu bảng về mối quan hệ giữa mức độ hài lòng về hoạt động của cơ quan công quyền và tăng trưởng với các biến kiểm soát tiêu chuẩn bằng mô hình tác động cố định (có 30 sánh với mô hình tác động ngẫu nhiên và mô hình OLS gộp) trên mẫu gồm khoảng 140 nước trong giai đoạn 2006 - 2014. Các biến kiểm soát lần lượt được đưa vào mô hình gốc (với biến giải thích chỉ gồm có GDP bình quân đầu người và chất lượng dịch vụ công) nhằm kiểm tra tính vững của các ước lượng và rút ra kết luận cho chính xác.

3. Kết quả

Hình 1: Mối quan hệ giữa chất lượng hoạt động của cơ quan công quyền với tăng trưởng GDP bình quân đầu người (theo giá năm 2005) giai đoạn 2006-2014

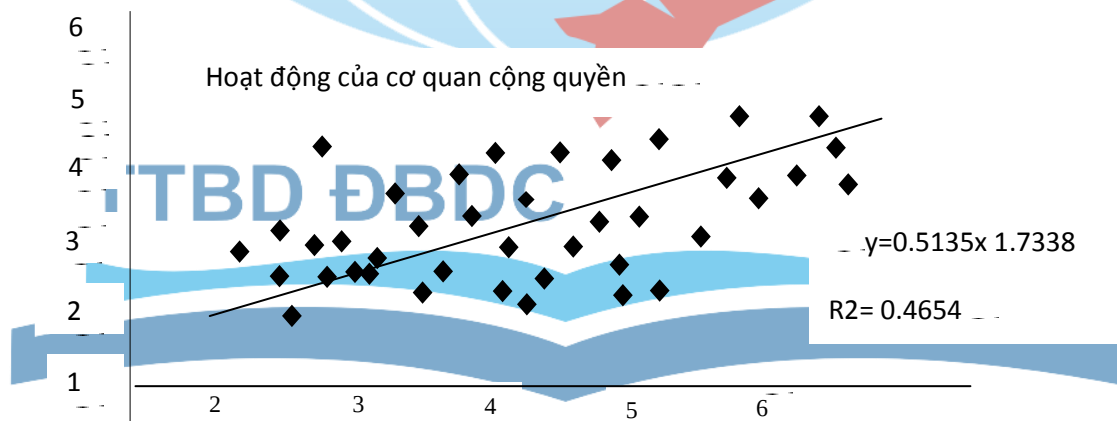
Đơn vị: USD



Hình 1 cho thấy mối tương quan lỏng lẻo giữa chất lượng hoạt động của các cơ quan công quyền với tăng trưởng kinh tế. Chất lượng hoạt động của các cơ quan công quyền có quan hệ tương quan ngược chiều với tăng trưởng kinh tế. Điều này có nghĩa rằng tại những quốc gia có tốc độ tăng trưởng cao, chúng ta quan sát thấy chất lượng hoạt động của cơ quan công quyền bị đánh giá thấp, trong khi tại các quốc gia có tốc độ tăng trưởng thấp hơn thì yếu tố này lại được đánh giá chất lượng cao hơn. Kết quả thu được này không hàm ý rằng nâng cao chất lượng của dịch vụ công sẽ làm kìm hãm tăng trưởng mà phải nắm rõ quy luật: những nước có mức độ phát triển kinh tế càng cao thì tốc độ tăng trưởng càng thấp. Theo đó, kết quả thu được ở trên tưởng chừng vô lý lại hết sức hợp lý, đánh giá cao của người dân về dịch vụ công được ghi nhận tại những nước có mức độ phát triển kinh tế cao. Điều này được thể hiện rõ hơn khi ta phân tích đồ thị mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ công với mức phát triển kinh tế, thể hiện qua GDP bình quân đầu người (xem Hình 2).

Hình 2: Mối quan hệ giữa chất lượng hoạt động của cơ quan công quyền với GDP bình quân đầu người (theo giá năm 2005) giai đoạn 2006-2014

Đơn vị: USD



Mối liên hệ tương quan tuyến tính giữa chất lượng hoạt động của cơ quan công quyền và mức phát triển kinh tế rõ ràng hơn so với tốc độ tăng trưởng kinh tế với $r = 0.68$ và $R^2 = 0.47$ (thay vì 0,11). Đồ thị về mối quan hệ cho thấy, ở

các nước có mức phát triển kinh tế càng cao, chất lượng hoạt động của cơ quan công quyền càng tốt. Mức phát triển cao tạo điều kiện để đầu tư nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công. Đến lượt mình, chất lượng dịch vụ được nâng cao là một tiền đề để cải thiện mức phát triển.

Kết quả hồi quy trên mô hình gốc (xem Bảng 1) cho thấy, chất lượng dịch vụ công có hệ số dương như mong đợi bởi nó hàm ý rằng việc tăng chất lượng dịch vụ công sẽ kích thích tăng trưởng. Để kiểm tra độ vững của ước lượng, chúng ta bổ sung thêm các biến mới vào sao cho mô hình mới có các hệ số đều có ý nghĩa thống kê ở mức tối thiểu là 10%. Hệ số của biến chất lượng dịch vụ công trong các mô hình mở rộng (các mô hình còn lại trong Bảng 1) đều dương và giá trị của chúng nhìn chung khá ổn định khi thay đổi giữa các dạng mô hình. Nếu lựa chọn ước lượng có độ tin cậy cao nhất thì kết quả thu được sẽ là: khi mức độ hài lòng đối với hoạt động của cơ quan công quyền tăng lên 1 điểm thì tốc độ tăng trưởng GDP bình quân đầu người 3 năm sau tăng thêm khoảng 4,98 điểm %.

Bảng 1: Kết quả hồi quy tăng trưởng GDP bình quân theo chất lượng hoạt động của cơ quan công quyền

	1	2	3	4	5	6
C	22.55196	119.3012***	131.5842***	133.7269***	123.1057***	131.453***
LOG(GDP(-2)	-3.4635	-17.0141***	-18.2372***	-19.1715***	-17967***	-19.3691***
Q(-3)	2.095106*	4.604988***	4.540061***	4.979674***	4.409806***	4.292642***
Gs(-1)		0.37896***	0.344264***	0.349339***	0.342716***	0.331842***
INF(-1)			-0.07727***	-0.07688***	-0.07043***	-0.07358***
OPEN(-2)				0.044241***	0.039435***	0.042113***
FD(-5)					0.047559***	0.044846***
TOT(-4)						0.042458***
Nob	740	480	480	480	475	475
Ncountry	132	106	106	106	105	105
R ²	0.171	0.474	0.489	0.496	0.518	0.528
$\overline{R}^2$	-0.011	0.321	0.339	0.346	0.0372	0.383
Prob(FE vs RE)	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
Prob(PO vs FE)	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

Ghi chú: ***, **, *: có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 1%, 5%, 10%.

Prob (RE vs FE): xác suất nhỏ nhất mà mô hình tác động ngẫu nhiên bị bác bỏ, nếu Prob (RE vs FE) < 10%, mô hình thích hợp là dạng tác động cố định.

Prob (PO vs FE): xác suất nhỏ nhất mà mô hình OLS gộp bị bác bỏ, nếu Prob (PO vs FE) < 10%, mô hình thích hợp là dạng tác động cố định.

Cũng theo các kết quả hồi quy này, chi tiêu công, tỷ lệ nhập học tiểu học, trao đổi thương mại ròng có mối liên hệ thuận chiều với tăng trưởng, lạm phát có mối liên hệ ngược chiều với tăng trưởng, độ mở của nền kinh tế có mối liên hệ ngược chiều với tăng trưởng của năm liền kề sau đó, nhưng lại có mối liên hệ thuận chiều ở những năm sau nữa, sự phát triển của thị trường tài chính trong ngắn hạn có mối liên hệ ngược chiều với tăng trưởng nhưng trong trung hạn lại có mối liên hệ thuận chiều.

4. Các biện pháp nhằm hỗ trợ cải thiện chất lượng dịch vụ công

Một trong những biện pháp phổ biến là áp dụng Tổng Quản lý Chất lượng (TQM) cho khu vực công. Các nhà kinh tế cho rằng những lợi ích mà TQM có thể đem lại khi áp dụng vào các cơ quan chính phủ gồm có: (i) Cung cấp hàng hóa và dịch vụ công nhiều hơn và tốt hơn với khối lượng nguồn lực không đổi hoặc giảm đi (Cohen và Brand, năm 1993); (ii) Thúc đẩy và tăng cường năng lực cho nhân sự khu vực công (Rago, năm 1996); (iii) Tăng cường sự lãnh đạo mạnh mẽ trong nhân sự cấp cao (Rago, năm 1996); (iv) Giảm bớt tầng nấc và hệ thống tổ chức hành chính (Cohen và Brand, năm 1993; Rago, năm 1996); (v) Đáp ứng có hiệu quả hơn trước các thách thức từ yêu cầu tư nhân hóa (Osborne và Gaebler, năm 1992); (vi) Tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các tổ chức thuộc khu vực công thực hiện được các mục tiêu, mục đích của mình (Cohen và Brand, năm 1993); (vii) Đáp ứng tốt hơn sự mong đợi của cử tri, người đóng thuế người dân trong xã hội (Carr và Littman, năm 1993). Osborne và Gaebler (năm 1992) đưa ra kết luận đáng chú ý rằng, điểm cốt yếu cho sự tồn tại của một cơ quan chính phủ phụ thuộc vào năng lực cải thiện chất lượng và năng suất làm việc của cơ quan ấy. Cohen và Brand (năm 1993) thì cho rằng, lý do quan trọng nhất cho việc các tổ chức thuộc khu vực công cần phải áp dụng TQM là để cải thiện những khiếm khuyết, yếu kém của mình, sao cho ngày càng đáp ứng tốt

hơn các mục tiêu hoạt động đã đề ra, và cuối cùng là bảo đảm sự sống còn của chính tổ chức đó.

Bên cạnh đó, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của khu vực công, giúp truyền tải và tiếp cận thông tin nhanh chóng, chính xác, tiết kiệm thời gian, chi phí cũng như nhân lực của các bên, cần thiết áp dụng các dịch vụ công cộng điện tử và mô hình chính phủ điện tử; theo đó, cần tin học hóa các cơ quan công quyền. Các cơ quan này cần có các website riêng, trên đó thường xuyên cập nhật và đăng tải toàn bộ các văn bản chính sách, pháp luật trong phạm vi quản lý và các hướng dẫn thực hiện đồng thời việc giao dịch các hàng hóa, dịch vụ mà cơ quan này cung cấp sẽ được chuyển dần từ tiếp nhận hồ sơ trực tiếp sang thực hiện trên mạng trực tuyến. Ngoài ra, cần tăng cường bộ phận giải đáp thắc mắc trực tuyến nhằm hướng dẫn nhanh nhất, tốt nhất các vướng mắc, đặc biệt trong quá trình nộp hồ sơ của những người muốn sử dụng hàng hóa, dịch vụ mà cơ quan này cung cấp. Hiện nay tại Việt Nam, Chính phủ cũng bước đầu áp dụng một số dịch vụ điện tử như đấu thầu trực tuyến, kê khai và nộp thuế qua mạng, đăng ký doanh nghiệp trực tuyến... Dù còn một số vướng mắc do lần đầu tiếp cận với phương pháp làm việc mới, song cách làm này đã nhận được những phản hồi tích cực của người dân và nguyện vọng nhân rộng mô hình này hơn nữa.

Tóm lại

Nghiên cứu thực nghiệm cho thấy, chất lượng dịch vụ công thực sự có ảnh hưởng đến tăng trưởng kinh tế theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ công sẽ thúc đẩy tăng trưởng trong tương lai. Do đó, cần thiết phải áp dụng các biện pháp nhằm cải thiện chất lượng hàng hóa, dịch vụ công, cụ thể gồm có một số biện pháp như áp dụng TQM, mô hình dịch vụ công cộng điện tử, chính phủ điện tử, nên lựa chọn cơ quan cung cấp hàng hóa, dịch vụ công dựa trên việc đấu thầu cạnh tranh giữa các cơ quan công quyền. Trên hết, chính là một Hiến pháp phù hợp, tính minh bạch trong hoạt động của các cơ quan công quyền, sự nghiêm minh của pháp chế cũng như hiệu lực của các cơ quan thi hành luật pháp.