



NÂNG CAO HIỆU QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG Ở SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH QUẢNG NGÃI HIỆN NAY

NGUYỄN TRÀ

Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi
Email: ntra@quangngai.edu.vn

Tóm tắt: Nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ giáo dục công được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của các Sở Giáo dục và Đào tạo nói chung và Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi nói riêng nhằm góp phần đổi mới quản lý giáo dục hiện nay. Để góp phần đạt được mục tiêu theo Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ đồng thời thực hiện đổi mới quản lý giáo dục, Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi cần áp dụng đồng bộ các biện pháp nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ giáo dục công trong giai đoạn hiện nay như: Chuẩn hóa quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực giáo dục; Công khai quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực giáo dục; Tổ chức bộ máy phục vụ tinh gọn với nhân sự phù hợp và tổ chức cung ứng dịch vụ chuyên nghiệp, hiệu quả; Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và sử dụng phần mềm tin học hiệu quả; Đo lường sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ; Cải tiến hiệu quả và chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Qua đó, việc cung ứng dịch vụ giáo dục công góp phần đẩy nhanh tiến độ phát triển giáo dục, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, đáp ứng nhu cầu của xã hội.

Từ khóa: Dịch vụ giáo dục công; hiệu quả; chất lượng; Sở Giáo dục và Đào tạo Quảng Ngãi.

(Nhận bài ngày 13/02/2017; Nhận kết quả phân biện và chỉnh sửa ngày 06/03/2017; Duyệt đăng ngày 25/03/2017).

1. Đặt vấn đề

Giáo dục (GD) luôn là vấn đề trung tâm của đời sống xã hội và nhận được sự quan tâm đầu tư của các quốc gia. Trong quá trình triển khai các hoạt động GD, việc cung ứng dịch vụ GD công (DVGDC) luôn nhận được sự quan tâm của toàn xã hội bởi từ bản chất, GD được xem là một dịch vụ công, biểu hiện quyền lợi tối thiểu mà mọi công dân có quyền được hưởng, bất kể thành phần kinh tế; chất lượng (CL) dịch vụ GD liên quan tới quyền con người, có những hậu quả liên đới trực tiếp tới quá trình phát triển xã hội và lợi ích công. Với nhận thức về tầm quan trọng của việc cung ứng DVGDC, Sở Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT) tỉnh Quảng Ngãi đã quan tâm đầu tư nâng cao hiệu quả (HQ) cung ứng DVGDC. Để góp phần thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ và việc đổi mới quản lý (QL) GD tại địa phương, Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi cần áp dụng đồng bộ, khả thi các biện pháp nâng cao HQ cung ứng DVGDC trong giai đoạn hiện nay.

2. Thực trạng cung ứng dịch vụ giáo dục công ở Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi hiện nay

Nhằm nâng cao HQ cung ứng DVGDC cũng như thực hiện Quyết định số 698/QĐ-BGDĐT ngày 07/3/2016 của Bộ GD & ĐT về việc công bố bộ thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng QL của Bộ GD&ĐT, trong năm 2016, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Quảng Ngãi đã công bố 43 thủ tục hành chính chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi, bao gồm 03 lĩnh vực: Lĩnh vực GD&ĐT (37 thủ tục hành chính); Lĩnh vực quy chế thi, tuyển sinh (04 thủ tục hành chính); Lĩnh

vực hệ thống văn bản, chứng chỉ (02 thủ tục hành chính) cùng quy định nội dung cụ thể thủ tục hành chính đối với từng lĩnh vực. Việc chuẩn hóa thủ tục hành chính là cơ sở quan trọng để Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi nâng cao HQ cung ứng DVGDC, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong quá trình liên hệ giải quyết các công việc hành chính.

Trong quá trình cung ứng DVGDC, Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi đã triển khai thực hiện tương đối tốt cải cách hành chính trên lĩnh vực GD&ĐT theo Quy định của UBND tỉnh; giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, dứt điểm và không có hiện tượng tồn đọng kéo dài. Thông qua việc thực hiện cơ chế một cửa liên thông, ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ từng bước được nâng lên, thái độ phục vụ nhân dân chuyển biến rõ nét. Điều này góp phần đẩy nhanh tiến độ phát triển GD và thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển - kinh tế xã hội của tỉnh.

Báo cáo kết quả cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực GD của Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi [1] đánh giá cán bộ, công chức các phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính của tổ chức, công dân thực hiện đúng các quy định của UBND tỉnh và Bộ GD&ĐT. Tất cả các cơ quan QL GD trong tỉnh không có tự quy định thêm bất kì thủ tục nào ngoài quy định của Bộ GD&ĐT. Tất cả các trường hợp tổ chức, công dân đến liên hệ giải quyết công việc được các phòng chức chuyên môn nghiệp vụ đề xuất giải quyết đúng quy chế, quy định của Ngành. Đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác giải quyết các thủ tục hành

chính của Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi được chuẩn hóa về chuyên môn, nghiệp vụ, phù hợp với tiêu chuẩn chức danh ngạch công chức; có phẩm chất đạo đức tốt, sống lành mạnh, giản dị, bản lĩnh chính trị vững vàng; có tinh thần trách nhiệm, tận tụy, công tâm, liêm khiết khi thi hành công vụ và đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ đặt ra. Về công khai thủ tục hành chính, Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi đã thực hiện nghiêm túc theo quy định công khai thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công khai trên cổng thông tin điện tử của Sở. Việc triển khai áp dụng hệ thống QL CL theo tiêu chuẩn TCVN ISO9001:2008 được quan tâm triển khai thực hiện.

Tuy nhiên, quá trình thực hiện vẫn còn những hạn chế nhất định. Trên thực tế, đội ngũ cán bộ, công chức tham gia cung ứng DVGDC còn thiếu so với yêu cầu nhiệm vụ. Nhiều bộ phận có biểu hiện quá tải vì khối lượng công việc phát sinh và số hồ sơ giải quyết ngày càng nhiều dẫn đến kết quả giải quyết một số hồ sơ vẫn thấp so với yêu cầu đề ra, tính chuyên nghiệp hóa trong công việc chưa cao. Công tác tuyên truyền cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và công khai thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu tiến hành chưa triệt để, chưa phổ biến nên HQ cung ứng DVGDC chưa cao. Các quy trình, biểu mẫu tuy đã được xây dựng nhưng chưa được chuẩn hóa, chưa đảm bảo tính thống nhất trong thực hiện do cán bộ giải quyết hồ sơ còn làm theo kinh nghiệm, chưa đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung theo quy định. Tuy không có hồ sơ tồn đọng nhưng có một số việc còn chậm, do lãnh đạo Sở đi công tác hoặc ở các thời điểm tập trung cho các nhiệm vụ trọng tâm như thi tốt nghiệp, thi tuyển sinh vào Cao đẳng, Đại học cũng như vào các lớp đầu cấp. Bên cạnh đó, cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ cung ứng DVGDC nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng ở Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi còn hạn chế so với yêu cầu đặt ra. Ngoài ra, hoạt động lấy ý kiến phản hồi của khách hàng sử dụng DVGDC (học sinh, phụ huynh, các cơ quan/tổ chức liên hệ công tác với Sở GD&ĐT) chưa được triển khai thực hiện nên thiếu cơ sở để cải tiến nâng cao CL cung ứng DVGDC đáp ứng nhu cầu và yêu cầu của khách hàng.

Thực tế trên đòi hỏi cần áp dụng các biện pháp phù hợp, đồng bộ, khả thi nhằm nâng cao HQ cung ứng DVGDC ở Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi hiện nay. Đây là vấn đề có tính bức thiết và ý nghĩa thực tiễn cao trong quá trình cải cách hành chính trong lĩnh vực GD cũng như thực hiện đổi mới QL GD.

3. Biện pháp nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ giáo dục công ở Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi

3.1. Chuẩn hóa quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực giáo dục

- Xây dựng thống nhất các quy trình thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD, trong đó thể hiện rõ các bước và nội dung của từng bước cụ thể, để người thực hiện và khách hàng sử dụng, thực hiện đúng theo quy trình. Quá

trình xây dựng quy trình thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD cần đảm bảo các bước được diễn ra liên tục. Nhờ vậy, quy trình được chuẩn hóa và đảm bảo CL. Bên cạnh đó, chú trọng đầu ra của quy trình thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD phải đảm bảo CL công việc và đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng sử dụng DVGDC.

- Sơ đồ hóa các quy trình thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD và biên soạn sổ tay hướng dẫn tạo điều kiện thuận lợi cho việc công khai đến các bộ phận/cá nhân tham gia cung ứng dịch vụ cũng như khách hàng sử dụng DVGDC.

- Song song với việc xây dựng quy trình thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD, tiến hành xây dựng đồng bộ các biểu mẫu tương ứng nội dung từng bước của quy trình. Các biểu mẫu phải đầy đủ thông tin cần thiết nhưng phải đơn giản, dễ hiểu và đảm bảo tính pháp quy.

- Xây dựng và sử dụng thống nhất biểu mẫu điện tử trong giao dịch giữa Sở GD&ĐT với các Sở/Ngành liên quan trong tỉnh nhằm tạo sự thống nhất, đáp ứng yêu cầu đơn giản và cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực GD. Đồng thời, xây dựng quy trình trao đổi, lưu trữ, xử lý văn bản điện tử và quy chế bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu.

- Ban hành bằng văn bản pháp quy về các quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD.

- Tiến hành khảo sát ý kiến của các bộ phận/cá nhân tham gia cung ứng dịch vụ và khách hàng sử dụng DVGDC về các quy trình thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD cũng như các biểu mẫu làm cơ sở để chỉnh sửa, cải tiến, hoàn thiện hệ thống quy trình và biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD.

3.2. Công khai quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực giáo dục

- Tổ chức tập huấn các bộ phận/cá nhân tham gia cung ứng dịch vụ của Sở GD&ĐT về cách thức sử dụng các quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính trong lĩnh vực GD.

- Thông báo đầy đủ các quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD đến các Sở/Ngành liên quan trong tỉnh nhằm thực hiện tốt công tác phối hợp trong giải quyết các nội dung công việc cung ứng DVGDC.

- Niêm yết công khai các quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD tại nơi cung ứng DVGDC của Sở GD&ĐT để khách hàng sử dụng DVGDC hiểu rõ. Từ đó, họ chủ động, tự giác thực hiện đầy đủ các nội dung đúng theo quy định. Đồng thời, các quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD gửi tới các cơ sở GD&ĐT để nhà trường phổ biến cho toàn thể học sinh cũng như hỗ trợ thông báo phụ huynh học sinh.

- Đăng tải đầy đủ các quy trình, biểu mẫu thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực GD trên website của Sở GD&ĐT và các cơ sở GD&ĐT nhằm tạo điều kiện thuận lợi để học sinh, phụ huynh HS, các cơ quan/tổ chức có nhu cầu dễ dàng tiếp cận thông tin.

- Áp dụng đa dạng các hình thức tuyên truyền, phổ



biến nhằm nâng cao nhận thức của học sinh, phụ huynh học sinh, các cơ quan/tổ chức liên hệ công tác với Sở GD&ĐT về DVGDC và tầm quan trọng của cải cách thủ tục hành chính trong cung ứng DVGDC.

3.3. Tổ chức bộ máy phục vụ tinh gọn với nhân sự phù hợp và tổ chức cung ứng dịch vụ chuyên nghiệp, hiệu quả

- Tổ chức bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ theo mô hình “Một cửa” với những quy định, phân công phân nhiệm rõ ràng cho từng bộ phận/cá nhân, tạo sự liên thông trong giải quyết công việc và tiết kiệm thời gian cho khách hàng sử dụng DVGDC.

- Bố trí nhân sự đảm bảo về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, phẩm chất đạo đức tốt, ổn định trong công tác, sử dụng thành thạo tin học và ngoại ngữ, có kĩ năng giao tiếp hiệu quả. Bên cạnh đó, tạo điều kiện để nhân sự trực tiếp thực hiện cung ứng DVGDC tham gia các khóa ĐT, bồi dưỡng, tập huấn nhằm nâng cao khả năng tác nghiệp, giao tiếp.

- Bổ trí đội ngũ cán bộ hỗ trợ công nghệ thông tin có đủ trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tiếp nhận mã nguồn các phần hệ phần mềm đã triển khai để kịp thời hỗ trợ khách hàng sử dụng DVGDC trong quá trình cập nhật, chỉnh sửa, thay đổi theo quy định mới.

- Xây dựng, ban hành, quán triệt việc thực hiện cơ chế phối hợp giữa các phòng/bộ phận chức năng của Sở GD&ĐT trong quá trình xử lí công việc.

- Niêm yết rõ quy định cung ứng DVGDC tại nơi cung ứng dịch vụ GD của Sở GD&ĐT cũng như có bảng tên chính thức của các bộ phận/cá nhân tham gia cung ứng dịch vụ.

- Tổ chức cho khách hàng sử dụng DVGDC đăng kí thứ tự thông qua hình thức lấy số thứ tự nhằm tạo sự trật tự trong quá trình phục vụ.

- Bố trí các bàn thông tin hỗ trợ giải đáp các thắc mắc hoặc những nội dung chưa hiểu rõ của khách hàng sử dụng DVGDC.

3.4. Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và sử dụng phần mềm tin học hiệu quả

- Bố trí nơi cung ứng DVGDC ở Sở GD&ĐT rộng rãi, thoáng mát, sạch sẽ, thuận tiện cho việc đi lại, trong đó lưu ý lối đi cho người khuyết tật. Bố trí đầy đủ trang thiết bị phục vụ tác nghiệp của viên chức như: Máy tính, bàn ghế, tủ lưu trữ hồ sơ,... Đồng thời, bố trí đầy đủ bàn ghế cho khách hàng sử dụng dịch vụ thực hiện kê khai thông tin cũng như trong quá trình chờ.

- Trang bị phần mềm chuyên dụng có bản quyền và phần mềm diệt virus nhằm đảm bảo tính hiệu quả và độ an toàn của thông tin.

- Ban hành các quy chế, quy định về QL, sử dụng các hệ thống thông tin đã được triển khai. Đồng thời, quán triệt sử dụng, khai thác, vận hành HQ các hệ thống thông tin, dữ liệu trong quá trình cung ứng DVGDC.

- Đảm bảo hệ thống mạng Internet phục vụ 24/7 để khách hàng sử dụng DVGDC dễ dàng tiếp cận, khai báo và sử dụng dịch vụ trực tuyến.

- Xây dựng kế hoạch và tiến hành duy trì, bảo dưỡng hạ tầng công nghệ thông tin đã đầu tư, thường xuyên rà soát, đầu tư nâng cấp, cập nhật hệ thống công nghệ thông tin phục vụ thông suốt quá trình cung ứng DVGDC.

3.5. Đo lường sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ

- Xây dựng phiếu khảo sát và xác định hình thức khảo sát độ hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ một cách khoa học và phù hợp với điều kiện thực tiễn. Nội dung phiếu khảo sát cần tập trung trung cầu ý kiến đánh giá về sự thuận tiện trong liên hệ DVGDC được cung ứng đối với khách hàng, về thủ tục hành chính, năng lực và thái độ của nhân viên, đảm bảo thời gian giải quyết, cơ sở vật chất và môi trường phục vụ. Trong điều kiện hiện nay, có thể áp dụng hình thức khảo sát bằng giấy kết hợp với trực tuyến để khảo sát ý kiến. Việc khảo sát sự hài lòng của khách hàng sử dụng DVGDC phải được tiến hành thường xuyên, liên tục.

- Định kì hàng tháng, sử dụng các phần mềm thống kê tin học để tổng hợp, phân tích, đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ đối với DVGDC do Sở GD&ĐT cung ứng.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ phải được báo cáo lãnh đạo Sở GD&ĐT, lãnh đạo và công chức các bộ phận tham gia cung ứng dịch vụ trong Sở GD&ĐT, công khai tại nơi cung ứng DVGDC của Sở GD&ĐT.

- Sở GD&ĐT cần bố trí các thùng thư góp ý công khai tại nơi cung ứng DVGDC. Định kì hàng tháng tổng hợp và báo cáo lãnh đạo Sở GD&ĐT, lãnh đạo và công chức các bộ phận tham gia cung ứng dịch vụ trong Sở GD&ĐT.

3.6. Cải tiến hiệu quả và chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng

- Căn cứ vào kết quả khảo sát và đóng góp ý kiến khách hàng sử dụng DVGDC, lãnh đạo Sở GD&ĐT chỉ đạo các bộ phận/cá nhân tham gia cung ứng dịch vụ tiến hành khắc phục kịp thời, triệt để những hạn chế đồng thời cải tiến CL và HQ DVGDC cung ứng nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng. Việc cải tiến CL DVGDC cung ứng phải được tiến hành thường xuyên, liên tục.

- Xây dựng quy trình cải tiến công việc cũng như quy trình phòng ngừa lỗi trong quá trình cung ứng DVGDC. Đồng thời, tổ chức phổ biến, tập huấn đến các bộ phận/cá nhân tham gia cung ứng DVGDC của Sở GD&ĐT để họ hiểu rõ và chủ động, tích cực thực hiện.

- Đảm bảo nguồn kinh phí phục vụ hoạt động khảo sát sự hài lòng của khách hàng sử dụng DVGDC cũng như tiến hành cải tiến CL và HQ cung ứng dịch vụ.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá việc cải tiến HQ và CL cung ứng DVGDC nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, chú trọng cơ chế phối hợp với các Sở/Ngành liên quan nhằm tạo sự thống nhất, đồng bộ trong giải quyết các công việc liên ngành với mục tiêu đảm bảo HQ và CL dịch vụ cung ứng.

4. Kết luận

Với quan điểm GD là một loại dịch vụ đặc biệt vừa đáp ứng nhu cầu tri thức và trang bị kỹ năng chuyên môn cho người học vừa gắn chặt với tương lai, sự phát triển bền vững của quốc gia nên việc quan tâm và nâng cao HQ, CL cung ứng DVGDC được xác định là nhiệm vụ quan trọng, có ý nghĩa then chốt của các Sở GD&ĐT nói chung và Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Ngãi nói riêng. Việc nâng cao HQ, CL cung ứng DVGDC là sự thể hiện cụ thể, thiết thực nhằm thực hiện thành công Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ, đồng thời góp phần đổi mới QL GD trong giai đoạn hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Lê Chi Mai, (2006), *Dịch vụ hành chính công*, NXB Lí luận Chính trị, Hà Nội.
- [2]. Chính phủ, (2011), *Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2020*, Hà Nội.
- [3]. Chính phủ, (2012), *Chiến lược Phát triển giáo dục 2011 - 2020*, Hà Nội.
- [4]. Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi, (2016), *Báo cáo thực trạng cải cách hành chính trong thời gian qua, mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo giai đoạn 2016 - 2020*.
- [5]. Ủy ban Nhân dân tỉnh Quảng Ngãi, (2016), *Quyết định về việc công bố bộ thủ tục hành chính chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi*.

ENHANCING EFFECTIVENESS OF PUBLIC EDUCATION PROVISION IN QUANG NGAI PROVINCIAL DEPARTMENT OF EDUCATION AND TRAINING

Nguyen Tra

**Quang Ngai provincial Department of Education and Training
Email: ntra@quangngai.edu.vn**

Abstract: *Enhancing effectiveness of public education provision was identified as one of key tasks in provincial Departments of Education and Training and in Quang Ngai province as well with the aim to contribute to renewing current education management. In order to achieve objectives of the Government master Program for administration renovation in period 2011-2020, and implement educational management reform, provincial Departments of Education and Training in Quang Ngai province should apply synchronous measures to improve the effectiveness of public education services provision in the current period, such as: Standardize administrative procedures and forms in education; Publicize the administrative procedures and forms in education; Organize an elite and simple mechanism with appropriate personnel and provide professional, efficient service; Ensure material facilities, equipment and effective use of computer software; Measure customer satisfaction in using the service; Improve efficiency and quality of service to meet the needs of customers. Thereby, the provision of public education services contributes to accelerate education development, improve the quality of education services, and meet the needs of society.*

Keywords: *Public education service; efficiency; quality; Quang Ngai provincial Departments of Education and Training.*