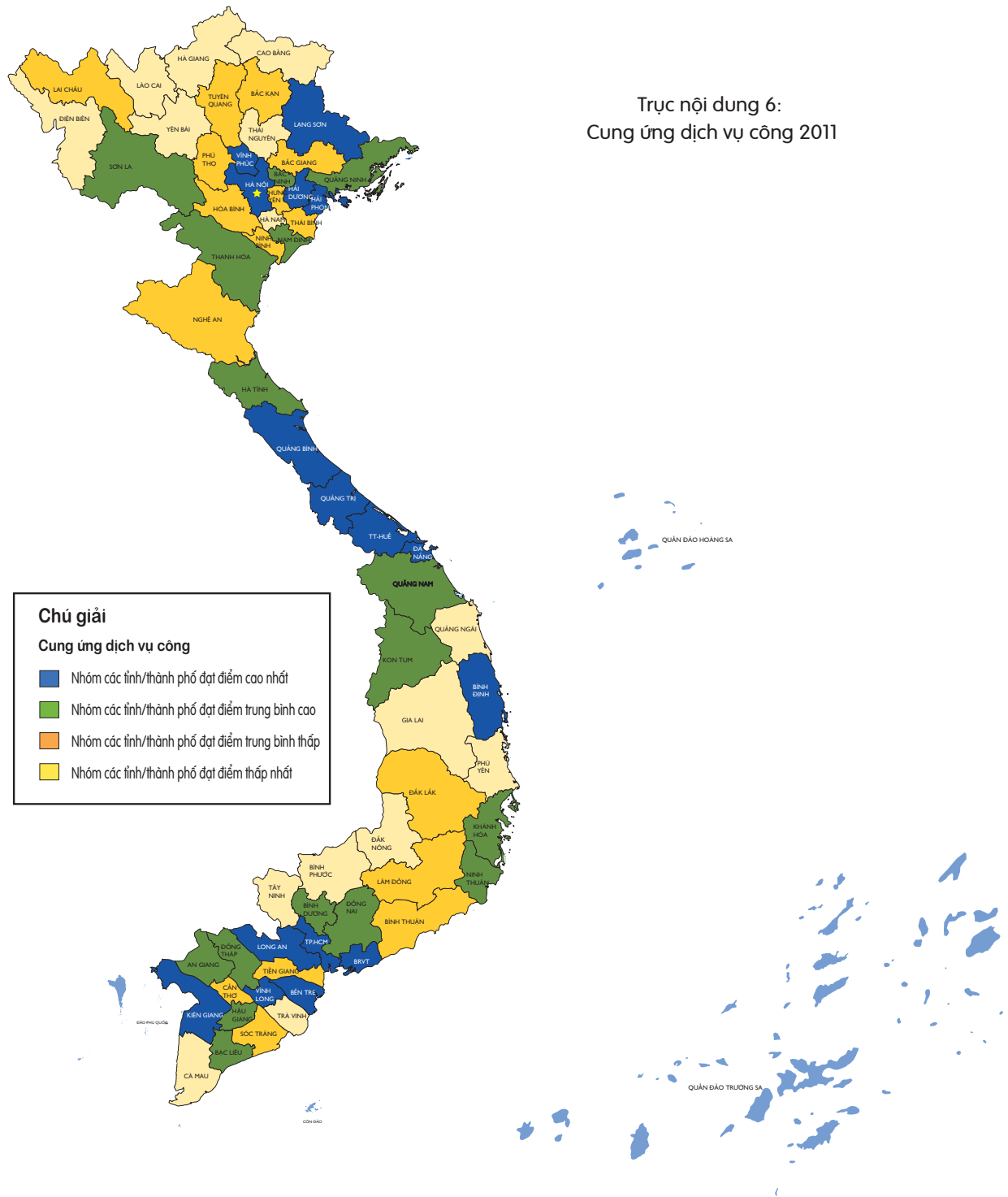


## 3.6. TRỰC NỘI DUNG 6: CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG

### BẢN ĐỒ 3.6: CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG Ở CẤP TỈNH PHÂN THEO 4 CẤP ĐỘ HIỆU QUẢ



Trực nội dung 6:  
Cung ứng dịch vụ công 2011

**Chú giải**  
Cung ứng dịch vụ công

- Nhóm các tỉnh/thành phố đạt điểm cao nhất
- Nhóm các tỉnh/thành phố đạt điểm trung bình cao
- Nhóm các tỉnh/thành phố đạt điểm trung bình thấp
- Nhóm các tỉnh/thành phố đạt điểm thấp nhất

Tương tự PAPI 2010,<sup>61</sup> PAPI 2011 đánh giá hiệu quả trong cung ứng dịch vụ công thông qua bốn loại hình dịch vụ công, bao gồm: (i) y tế công lập, (ii) giáo dục tiểu học công lập, (iii) cơ sở hạ tầng căn bản, và (iv) an ninh, trật tự ở khu dân cư. Bốn loại hình dịch vụ công này cũng là bốn nội dung thành phần của trực nội dung về cung ứng dịch vụ công. Qua Bộ phiếu hỏi, người trả lời có cơ hội chia sẻ kinh nghiệm thực tế về mức độ dễ sử dụng và sẵn có của các dịch vụ cơ bản do chính quyền cơ sở ở địa bàn xã/phường, quận/huyện, tỉnh/thành bản thân đang sinh sống. Những trải nghiệm của người dân giúp phản ánh tác động của các chính sách nhà nước về bốn loại hình dịch vụ công ở địa phương. Qua đó, PAPI đo lường mức độ đáp ứng nhu cầu căn bản và những đòi hỏi chính đáng của người dân về dịch vụ công. Một vấn đề quan trọng hơn, PAPI cũng cho thấy hiệu suất và hiệu quả trong đầu tư công vào bốn lĩnh vực nêu trên ở cấp tỉnh.

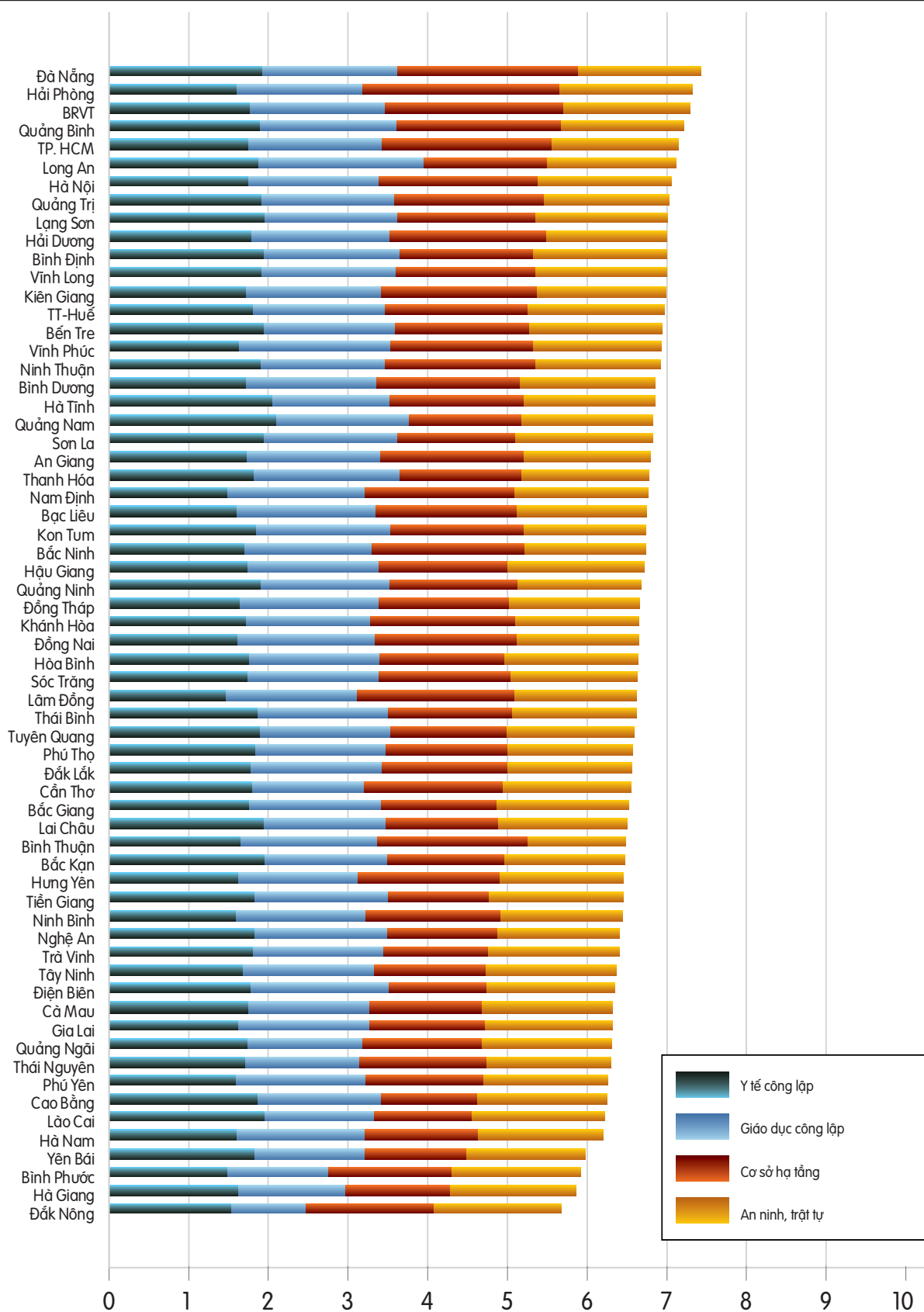
Các phát hiện nghiên cứu về mức độ hiệu quả trong cung ứng dịch vụ công của 63 tỉnh/thành phố ở Trực nội dung 6 và các nội dung thành phần được biểu thị qua Bản đồ 3.6, Biểu đồ 3.6a và Biểu đồ 3.6b. Bản đồ 3.6 biểu thị mức độ hiệu quả của các tỉnh/thành phố theo bốn mức độ tương tự các trực nội dung trước. Biểu đồ 3.6a nêu chi tiết mức độ hiệu quả ở bốn nội dung thành phần, và Biểu đồ 3.6b biểu thị sự khác biệt về trải nghiệm của người trả lời thông

qua khoảng tin cậy xung quanh ước lượng điểm tổng hợp của các tỉnh/thành phố ở cấp trực nội dung. Ngoài ra, Bảng 3.6 nêu chi tiết và giải thích các chỉ số thành phần được sử dụng để xây dựng Trực nội dung 6, cũng như các khoảng điểm ở cấp quốc gia, cấp tỉnh và cấp chỉ số.

Qua Bản đồ 3.6 có thể thấy được một số phát hiện đáng chú ý. Khi phân nhóm các tỉnh/thành phố theo bốn cấp độ hiệu quả, có thể thấy sự khác biệt giữa các vùng, miền. Các tỉnh/thành phố trong nhóm đạt điểm cao nhất có xu hướng tập trung ở khu vực miền Trung. Các tỉnh Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên-Huế, TP. Đà Nẵng, Quảng Nam và Bình Định đều nằm trong nhóm có điểm số trên bách phân vị thứ 75, nghĩa là trong khoảng điểm cao nhất từ 7,149 đến 7,478. Trong khi đó, các tỉnh/thành phố trong nhóm đạt điểm thấp nhất nằm rải rác ở các vùng miền núi phía Bắc, Tây Nguyên, Nam Trung Bộ và phía Nam với điểm trung bình ước lượng của mỗi địa phương nằm trong khoảng từ 6,406 đến 6,745. Cũng tương tự các phát hiện nghiên cứu PAPI 2010, các thành phố trực thuộc trung ương có xu hướng có hiệu quả tương đối cao trong cung ứng dịch vụ công. Ngoại trừ trường hợp TP. Cần Thơ, bốn thành phố khác gồm TP. Đà Nẵng, TP. Hải Phòng, TP. Hồ Chí Minh đều thuộc về nhóm 15 địa phương đứng đầu. TP. Hà Nội kém hơn ba thành phố kia, song khá hơn TP. Cần Thơ tương đối nhiều.

61. Xem VFF, CECODES & UNDP (2011), tr. 63-68.

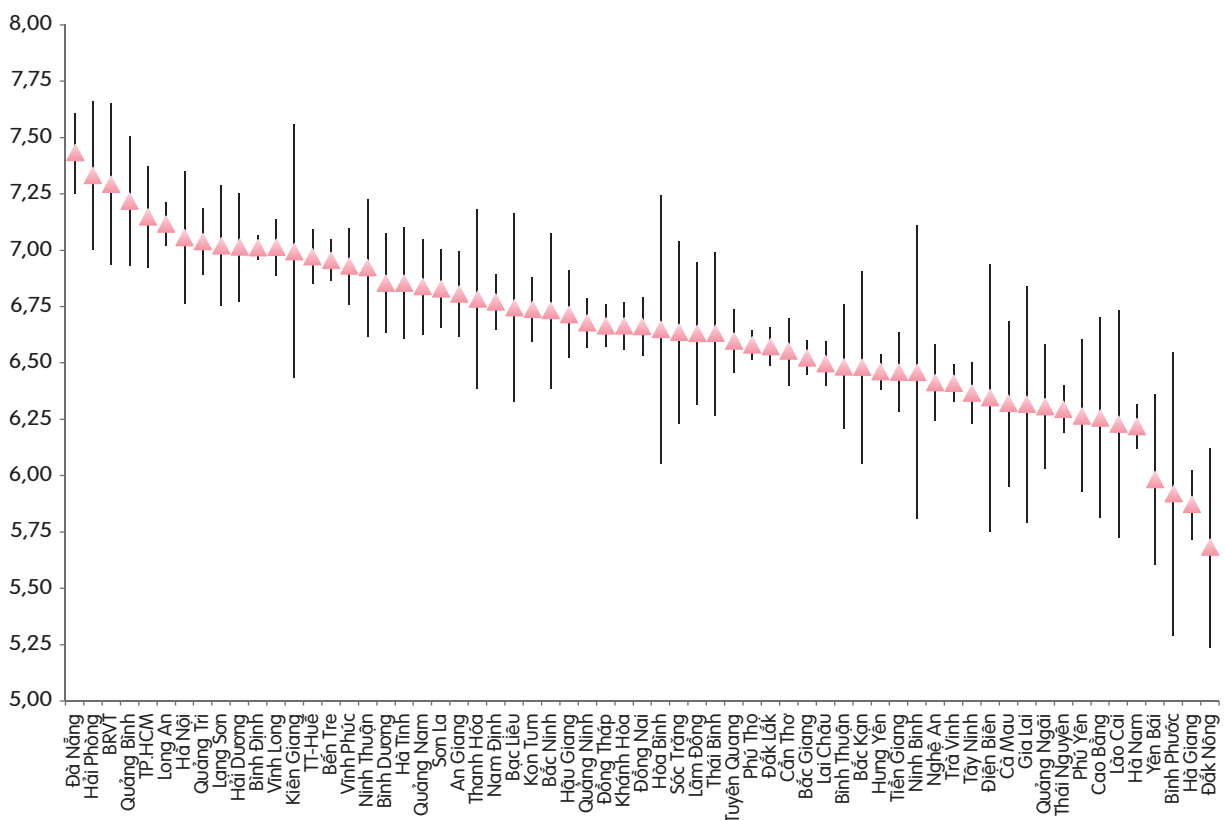
## BIỂU ĐỒ 3.6a: CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG (TRỰC NỘI DUNG 6)



Biểu đồ 3.6a cho thấy, khi xem xét kết quả chung toàn quốc ở cấp trực nội dung, khoảng cách về điểm trung bình giữa điểm cao nhất và điểm thấp nhất là khá nhỏ ở mức 1,749 điểm, và là giá trị chênh lệch nhỏ thứ hai trong số 6 trục nội dung (chỉ đứng sau Trục nội dung 5 về thủ tục hành chính công). Điểm trung bình toàn quốc đạt 6,75 trên thang điểm từ 1-10. TP. Đà Nẵng đạt điểm cao nhất ở Trục nội dung 6 với ước lượng điểm trung bình là 7,43, trong khi Đắk Nông là địa phương đạt điểm thấp nhất ở mức 5,6 điểm (xem Bảng 3.6). Những phát hiện này khá gần với những phát hiện của PAPI 2010.<sup>62</sup>

Trong số bốn nội dung thành phần, nội dung về cơ sở hạ tầng căn bản có mức độ chênh lệch về điểm giữa các tỉnh/thành phố lớn nhất. Chất lượng đường giao thông còn kém, thiếu nước máy để ăn uống, thiếu điện sử dụng, và dịch vụ thu gom rác thải không đồng đều vẫn là những vấn đề nổi cộm ở các tỉnh miền núi như Cao Bằng, Lào Cai, Yên Bái, Điện Biên và Gia Lai. An ninh, trật tự khu dân cư là nội dung thành phần thứ hai có sự chênh lệch tương đối lớn giữa các tỉnh/thành phố lớn, và cũng là nội dung cần sự quan tâm đặc biệt của chính quyền cấp tỉnh, đặc biệt là tỉnh Đắk Nông trong việc cải thiện điều kiện an ninh, trật tự cho người dân.

**BIỂU ĐỒ 3.6c: CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG (VỚI KHOẢNG TIN CẬY 95%)**



Khi xem xét khoảng tin cậy 95% (xem Biểu đồ 3.6b), có thể thấy ở một số tỉnh như Kiên Giang, Hòa Bình, Lào Cai, Bắc Kạn, Ninh Bình, Bình Phước và Điện Biên, người dân có đánh giá khác nhau nhiều (thể hiện qua độ tán xạ lớn của khoảng tin cậy) về chất lượng của bốn loại hình dịch vụ. Những trải nghiệm

khác nhau của người dân về chất lượng dịch vụ ở khu vực đô thị và nông thôn có thể dẫn tới độ tán xạ lớn của khoảng tin cậy. Người dân các tỉnh Bình Định, Bến Tre, Phú Thọ và Hưng Yên dường như có chung quan điểm về chất lượng dịch vụ công ở địa phương (thể hiện qua độ tán xạ nhỏ của khoảng tin cậy).

62. Xem VFF, CECODES & UNDP (2011), tr. 64.

**BẢNG 3.6: DANH MỤC CHỈ SỐ THÀNH PHẦN THUỘC TRỰC NỘI DUNG 6 – CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG**

Trực nội dung, nội dung thành phần	Mô tả Trực nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Câu hỏi khảo sát PAPI 2011	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc	Khoảng tin cậy 95%		Điểm số cấp tỉnh		Tỉnh/ Thành phố
			Tối thiểu	Tối đa		Thấp	Cao	Thước đo	Điểm số	
<b>Trực nội dung 6</b>	<b>Cung ứng dịch vụ công</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>6,75</b>	<b>6,69</b>	<b>6,80</b>	<b>Thấp nhất</b>	<b>5,68</b>	<b>Đắk Nông</b>
								<b>Trung vị</b>	<b>6,66</b>	<b>Đồng Nai</b>
								<b>Cao nhất</b>	<b>7,43</b>	<b>TP. Đà Nẵng</b>
Nội dung thành phần 1	Y tế công lập		0,25	2,5	1,75	1,72	1,77	Thấp nhất	1,47	Lâm Đồng
								Trung vị	1,77	Bà Rịa-Vũng Tàu
								Cao nhất	2,10	Quảng Nam
Nội dung thành phần 2	Giáo dục tiểu học công lập		0,25	2,5	1,65	1,64	1,66	Thấp nhất	0,94	Đắk Nông
								Trung vị	1,65	Lâm Đồng
								Cao nhất	2,06	Long An
Nội dung thành phần 3	Cơ sở hạ tầng căn bản		0,25	2,5	1,75	1,70	1,80	Thấp nhất	1,20	Cao Bằng
								Trung vị	1,63	Đồng Tháp
								Cao nhất	2,46	TP. Hải Phòng
Nội dung thành phần 4	An ninh, trật tự		0,25	2,5	1,60	1,58	1,61	Thấp nhất	1,22	Bình Thuận
								Trung vị	1,60	Lai Châu
								Cao nhất	1,72	Sơn La
1. Y tế công lập	Tỉ lệ người dân có bảo hiểm y tế (%)	d601	0%	100%	53,95%	50,31%	57,59%	Thấp nhất	18,65%	Nam Định
								Trung vị	56,65%	Nghệ An
								Cao nhất	94,55%	Lai Châu
1. Y tế công lập	Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	d601b	1	4	3,30	3,26	3,34	Thấp nhất	2,90	Hà Nam
								Trung vị	3,33	Phú Yên
								Cao nhất	3,69	Sóc Trăng
1. Y tế công lập	Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	d603c	1	5	3,85	3,79	3,92	Thấp nhất	3,32	Hà Nam
								Trung vị	3,90	Vinh Long
								Cao nhất	4,45	TP. Đà Nẵng
1. Y tế công lập	Tỉ lệ người dân cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)	d602	0%	100%	72,21%	69,56%	74,86%	Thấp nhất	45,41%	Hà Giang
								Trung vị	73,89%	Hà Nam
								Cao nhất	94,70%	Quảng Nam

Trục nội dung, nội dung thành phần	Mô tả Trục nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Câu hỏi khảo sát PAPI 2011	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc	Khoảng tin cậy 95%		Điểm số cấp tỉnh		Tỉnh/ Thành phố
			Tối thiểu	Tối đa		Thấp	Cao	Thước đo	Điểm số	
1. Y tế công lập	Trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)	d603a	0%	100%	69,55%	65,46%	73,65%	Thấp nhất	32,60%	Hà Giang
								Trung vị	71,28%	Quảng Ninh
								Cao nhất	99,07%	Quảng Nam
1. Y tế công lập	Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	d604da-d604dk	0	10	5,49	5,21	5,77	Thấp nhất	2,44	Cao Bằng
								Trung vị	5,66	Tiền Giang
								Cao nhất	8,58	Sơn La
2. Giáo dục tiểu học công lập	Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)	d606ca	Tối thiểu	Tối đa	0,99	0,98	1,00	Thấp nhất	0,60	Thanh Hóa
								Trung vị	1,00	Nhiều tỉnh/ thành phố
								Cao nhất	2,00	Bình Phước
2. Giáo dục tiểu học công lập	Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)	d606cb	Tối thiểu	Tối đa	10,06	9,95	10,17	Thấp nhất	5,00	Vĩnh Phúc
								Trung vị	10,00	Nhiều tỉnh/ thành phố
								Cao nhất	15,00	Quảng Ngãi
2. Giáo dục tiểu học công lập	Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	d606ce	1	5	3,86	3,81	3,92	Thấp nhất	3,07	Bắc Kạn
								Trung vị	3,87	Quảng Ngãi
								Cao nhất	4,27	Kiên Giang
2. Giáo dục tiểu học công lập	Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (9 tiêu chí)	d606cda-cdi	0	9	4,43	4,22	4,65	Thấp nhất	2,84	Điện Biên
								Trung vị	4,36	Hải Dương
								Cao nhất	6,08	Hà Tĩnh
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Tỉ lệ hộ gia đình đã dùng điện lưới (%)	d607	0%	100%	97,04%	96,09%	97,99%	Thấp nhất	55,76%	Điện Biên
								Trung vị	98,90%	Sơn La
								Cao nhất	100%	Bắc Giang
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	d608	1	4	2,80	2,72	2,88	Thấp nhất	1,42	Yên Bái
								Trung vị	2,76	Tiền Giang
								Cao nhất	3,86	TP. Hải Phòng
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày)	d609	0	4	1,92	1,71	2,12	Thấp nhất	0,16	Cà Mau
								Trung vị	1,29	Bình Phước
								Cao nhất	3,93	TP. Đà Nẵng
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Tỉ lệ hộ gia đình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà)	d610	0%	100%	34,80%	29,35%	40,26%	Thấp nhất	0,66%	Gia Lai
								Trung vị	23,95%	Bình Định
								Cao nhất	99,59%	TP. Hải Phòng

Trục nội dung, nội dung thành phần	Mô tả Trục nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Câu hỏi khảo sát PAPI 2011	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc	Khoảng tin cậy 95%		Điểm số cấp tỉnh		Tỉnh/ Thành phố
			Tối thiểu	Tối đa		Thấp	Cao	Thuốc đo	Điểm số	
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Tỉ lệ hộ dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)	d610	0%	100%	6,45%	5,37%	7,54%	Thấp nhất	0,00%	Nhiều địa phương
								Trung vị	0,93%	Tuyên Quang
								Cao nhất	76,98%	Tiền Giang
4. An ninh, trật tự	Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (0=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn)	d510a	0	3	1,97	1,94	2,01	Thấp nhất	1,16	Bình Thuận
								Trung vị	1,98	Quảng Ngãi
								Cao nhất	2,36	Sơn La
4. An ninh, trật tự	Tỉ lệ người dân cho biết có thay đổi về mức độ an toàn theo hướng tốt lên sau 3 năm (%)	d510a-d510b	Tối thiểu	Tối đa	8,09%	4,89%	11,29%	Thấp nhất	-75,38%	Bình Thuận
								Trung vị	6,68%	Tây Ninh
								Cao nhất	29,15%	Hậu Giang
4. An ninh, trật tự	Tỉ lệ người dân là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)	d511a-d511d	0%	100%	18,26%	15,63%	20,90%	Thấp nhất	1,21%	Lào Cai
								Trung vị	15,05%	Nam Định
								Cao nhất	60,15%	Bình Thuận

(\*) Tối thiểu = Điểm số thấp nhất của mẫu; Tối đa = Điểm số cao nhất của mẫu

### Y tế công lập

Y tế công lập là một dịch vụ công lập cơ bản thiết yếu mà bất cứ một nhà nước nào cũng cần đảm bảo cung ứng cho người dân. Thay vì xem xét nhà nước đầu tư gì cho y tế công lập để thực hiện nhiệm vụ đó, PAPI đo lường trải nghiệm thực tế của người dân khi đi sử dụng những dịch vụ do nhà nước cung ứng. Nội dung thành phần này tập trung tìm hiểu hiệu quả của bảo hiểm y tế từ trải nghiệm của người sử dụng, đặc biệt là khi đây là một trong những vấn đề người dân phàn nàn nhiều nhất trong lĩnh vực y tế công lập.<sup>63</sup> Bên cạnh đó, nội dung thành phần này cũng cho thấy một bức tranh về mức độ sẵn có và tác dụng của việc chăm sóc y tế miễn phí cho trẻ dưới sáu tuổi và cho người nghèo. Hợp phần lớn nhất của nội dung này là về chất lượng chung của bệnh viện công lập ở tuyến huyện/quận.<sup>64</sup>

63. Xem Vian và các tác giả (2012), Bộ Y tế (2011) và Acuña-Alfaro (2009).

64. Các bệnh viện tuyến trung ương và tuyến tỉnh không thuộc đối tượng nghiên cứu bởi mục đích của PAPI là nhằm thay đổi tư duy về vai trò của bệnh viện tuyến huyện/quận trong việc giảm tải bệnh viện các tuyến trên.

So với năm 2010, các câu hỏi ở nội dung thành phần này trong PAPI 2011 được cải tiến nhằm xác định rõ hơn đánh giá của người dân về mức độ sử dụng và hiệu quả của các loại hình bảo hiểm y tế do nhà nước cấp. Các câu hỏi tập trung vào ba loại hình bảo hiểm y tế, đó là bắt buộc, tự nguyện và được cấp miễn phí.

Một thay đổi nữa đó là các câu hỏi tập trung nhiều hơn vào trải nghiệm thực tế của người dân đã từng là bệnh nhân hoặc là người nhà bệnh nhân kể từ năm 2005 đến nay. Bằng cách này, PAPI giúp ước lượng chính xác hơn mức độ hiệu quả của dịch vụ chăm sóc y tế công lập ở cấp tỉnh, tránh những đánh giá cảm tính của những người chưa bao giờ tới bệnh viện. Bên cạnh đó, người dân còn được hỏi về việc nếu không đi khám, chữa bệnh ở một bệnh viện tuyến huyện/quận ở địa phương thì họ thường đi đâu. Câu hỏi này nhằm đo lường xu thế sử dụng bệnh viện của người dân và đưa ra một số giả thiết tại sao người dân không chọn đến bệnh viện tuyến/quận huyện mà đi tới những cơ sở khác để khám, chữa bệnh (câu hỏi d604f).

Ở chỉ số thành phần về tổng chất lượng bệnh viện, ngoài bảy tiêu chí mang tính ‘chuẩn mực’ được đo

lượng trong PAPI 2010 (bệnh nhân không phải nằm chung giường; phòng bệnh có quạt máy; phòng vệ sinh trong bệnh viện sạch sẽ; cán bộ y tế trực thường xuyên; thái độ phục vụ bệnh nhân tốt; chi phí khám, chữa bệnh hợp lý; và thời gian chờ đợi để được khám bệnh hợp lý), trong năm 2011, PAPI thêm ba tiêu chí để người dân đánh giá, bao gồm: bác sĩ không chỉ định điểm mua thuốc; người bệnh khỏi hẳn bệnh sau khi xuất viện; và, bệnh nhân/người nhà bệnh nhân hài lòng với dịch vụ y tế của bệnh viện.

Bảng 3.6 trình bày cụ thể kết quả khảo sát của các chỉ số thành phần này. Trên thang điểm từ 0,25-2,5 điểm, điểm trung bình chung toàn quốc ở nội dung thành phần về y tế công lập là 1,75, thấp hơn khi so với điểm trung bình ở nội dung về giáo dục tiểu học công lập. Điểm số trung vị toàn quốc là 1,77 điểm, cho thấy nhìn chung người dân trên cả nước khá hài lòng với những tiêu chí về dịch vụ y tế công lập được đo lường trong PAPI. Điểm số trung bình ở cấp tỉnh cao nhất là 2,10 điểm (thuộc về tỉnh Quảng Nam) và điểm số thấp nhất là 1,47 điểm (thuộc về tỉnh Lâm Đồng).

Ở chỉ số thành phần về bảo hiểm y tế, nhìn chung trên toàn quốc có 53,95% số người được hỏi cho biết họ có thẻ bảo hiểm y tế. Song khi xét ở cấp tỉnh thì có sự chênh lệch lớn về tỉ lệ này: 94,55% ở tỉnh Lai Châu so với 18,65% ở tỉnh Nam Định. Nghệ An là địa phương có tỉ lệ ở vị trí trung vị với 56,65%. Điều này có thể được diễn giải theo hướng nhiều địa phương chưa cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trên nửa số dân. Trong số những người có thẻ bảo hiểm y tế, 44,66% cho biết họ được cấp phát miễn phí, 39,18% mua bảo hiểm y tế tự nguyện, và 15,63% có thẻ bảo hiểm y tế bắt buộc. Khi được hỏi về tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế, phần lớn số người có thẻ bảo hiểm cho biết bảo hiểm y tế có tác dụng tốt trong lần khám chữa bệnh gần đây. Điều này được thể hiện qua điểm trung bình chung toàn quốc ở chỉ số thành phần này là 3,30 điểm trên thang điểm từ 1-4 điểm. Người có thẻ bảo hiểm y tế ở tỉnh Sóc Trăng đánh giá rất cao tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế, và tỉnh đạt 3,69 điểm, trong khi đó người sử dụng thẻ bảo hiểm ở tỉnh Hà Nam chưa mấy hài lòng bởi họ đánh giá tỉnh chỉ đạt 2,9 điểm.

Các trường hợp hộ nghèo nhìn chung đều được cấp thẻ miễn phí. Song, theo kết quả khảo sát PAPI 2011,

thì quan sát này cũng không đồng đều ở cấp tỉnh. Hà Giang, một tỉnh nghèo miền núi phía Bắc, có tỉ lệ hộ nghèo được cấp phát miễn phí thẻ bảo hiểm y tế thấp nhất, trong khi đó tỉ lệ này ở tỉnh Quảng Bình là cao nhất. Một tín hiệu vui từ chỉ số này đó là trên một nửa số tỉnh/thành phố có tỉ lệ người dân cho biết hộ nghèo được cấp thẻ miễn phí từ 73,89% trở lên.

Chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe miễn phí cho trẻ em dưới sáu tuổi cũng được người dân đánh giá tương đối tốt. Trên thang điểm từ 1-5 điểm, điểm số trung bình toàn quốc là 3,85 điểm. TP. Đà Nẵng được xem là địa phương làm rất tốt ở chỉ số này, đạt 4,45 điểm, trong khi tỉnh Hà Nam đạt điểm thấp nhất với 3,32 điểm. Điều này cũng tương thích với ghi nhận của người dân về việc thực hiện chính sách miễn phí chăm sóc sức khỏe của trẻ dưới sáu tuổi ở cấp tỉnh. Ở tỉnh Quảng Nam, tỉ lệ người dân cho biết trẻ dưới sáu tuổi được khám, chữa bệnh miễn phí là cao nhất (99,07%). Tỉ lệ này ở tỉnh Hà Giang là thấp nhất, ở mức 32,6%. Mặc dù khoảng cách giữa tỉ lệ thấp nhất và cao nhất là rất lớn, song trên toàn quốc cũng có tới gần 70% số người được hỏi cho biết chính sách này đang được thực hiện ở địa phương, và hơn một nửa số tỉnh/thành phố có tỉ lệ người dân nhận định tương tự khá cao.

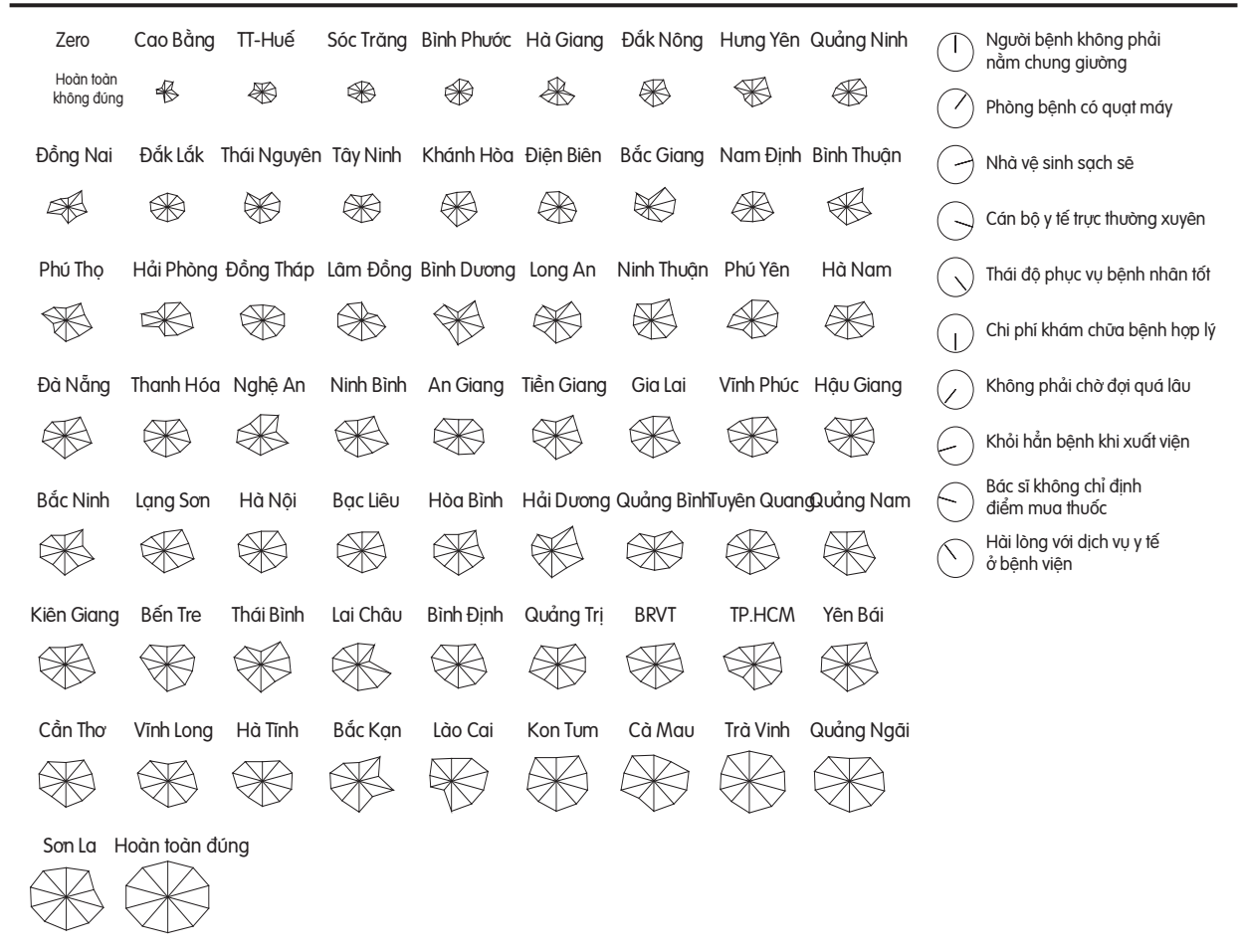
Các đồ thị hình sao trong Biểu đồ 3.6c biểu thị đánh giá của người dân về 10 tiêu chí 'chuẩn mực'<sup>65</sup> từ trải nghiệm thực tế của họ tại bệnh viện tuyến quận/huyện. Cũng cần lưu ý một điểm đó là trong số những người đã đi khám, chữa bệnh từ năm 2005 đến 2011, có 76,93% đến bệnh viện tuyến huyện/quận, 32,94% đến bệnh viện tư, 17,2% đến bệnh viện tuyến trung ương đặt tại địa bàn tỉnh/thành phố, và 41,36% đến bệnh viện tuyến tỉnh.

65. Tham khảo câu hỏi d604d để biết chi tiết về các tiêu chí.



### BIỂU ĐỒ 3.6c: ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ BỆNH VIỆN TUYẾN HUYỆN/QUẬN

(Các cạnh từ tâm hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú giải biểu đồ)



Người sử dụng dịch vụ y tế ở bệnh viện tuyến huyện/quận ở các tỉnh/thành phố có đánh giá khác nhau về chất lượng dịch vụ dựa trên 10 tiêu chí 'chuẩn mực' cho trước. Điều này có nghĩa là các tỉnh/thành phố có những điểm đã làm được và chưa làm được liên quan đến chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận. Điểm trung bình toàn quốc là 5,49 điểm trên thang điểm từ 0-10 điểm. Tỉnh Sơn La có số điểm cao nhất với 8,58 điểm và tỉnh Cao Bằng có số điểm thấp nhất với 2,44 điểm. Tiền Giang là tỉnh ở vị trí trung vị, đạt 5,66 điểm. Điều này cho thấy một nửa số tỉnh/thành phố cần cải thiện nhiều ở các tiêu chí được PAPI đo lường. Nhìn chung, người sử dụng còn phân nản nhiều về tình trạng bệnh nhân phải nằm chung giường và thời gian chờ đợi để được khám, chữa bệnh còn quá lâu ở bệnh viện quận/huyện.

Một điều cần lưu ý đó là các tỉnh còn nghèo (chẳng hạn như Sơn La, Quảng Ngãi, Trà Vinh, Cà Mau và Kon Tum) lại có số điểm thuộc nhóm 15 tỉnh/thành phố đạt điểm cao nhất ở chỉ số chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận. Song, cũng có những tỉnh nghèo khác như Cao Bằng, Sóc Trăng, Hà Giang và Đắk Nông lại rơi vào nhóm 15 tỉnh đạt điểm thấp nhất. Trong số 5 thành phố trực thuộc trung ương, TP. Cần Thơ và TP. Hồ Chí Minh thuộc về nhóm 15 địa phương đầu bảng, TP. Hà Nội và TP. Đà Nẵng thuộc nhóm trung bình thấp, còn TP. Hải Phòng thuộc nhóm 15 địa phương cuối bảng.

Nhìn chung, kết quả khảo sát ở nội dung thành phần về dịch vụ y tế công lập cho thấy các tỉnh/thành phố cần phải nỗ lực nhiều hơn nữa trong việc cải thiện chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận. Một khi người sử

dụng tin tưởng hơn vào bệnh viện tuyến huyện/quận, họ sẽ chọn đến bệnh viện tuyến huyện/quận bởi đây là tuyến chăm sóc y tế có chuyên môn gần hơn và ít tốn kém hơn cho bệnh nhân. Bên cạnh đó, sử dụng nhiều bệnh viện tuyến huyện/quận sẽ giúp giảm thiểu tình trạng quá tải ở bệnh viện tỉnh và tuyến trung ương. Dữ liệu PAPI cho thấy bệnh viện tuyến huyện/quận còn nhiều tồn tại ở các tiêu chí được đánh giá, đòi hỏi chính quyền cấp tỉnh phải tập trung xử lý để nâng cao chất lượng bệnh viện công lập tuyến này.

### ***Giáo dục tiểu học công lập***

Luật Phổ cập giáo dục tiểu học năm 1991 là khung pháp lý căn bản điều chỉnh lĩnh vực nội dung giáo dục tiểu học.<sup>66</sup> Vì vậy, nội dung thành phần xem xét mức độ phổ cập giáo dục tiểu học dành cho tất cả trẻ em từ 6 đến 14 tuổi. Trọng tâm của nghiên cứu chỉ giới hạn ở cấp tiểu học, bởi lẽ không phải xã/phường nào cũng có trường trung học cơ sở và ở một số xã/phường có chung một trường trung học cơ sở.<sup>67</sup> Bên cạnh đó, PAPI tập trung đo lường chất lượng trường tiểu học dựa trên một số tiêu chí đánh giá được đề ra trong Quyết định số 04/2008/QĐ-BGD-ĐT về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường tiểu học tối thiểu để được công nhận đạt chuẩn quốc gia.<sup>68</sup>

Nội dung thành phần này được cấu thành từ bốn chỉ số thành phần, gồm có: (i) khoảng cách từ nhà tới trường (tính theo đơn vị ki-lô-mét), (ii) quãng thời gian cần thiết để học sinh tiểu học đi tới trường (tính theo đơn vị phút), (iii) tổng chất lượng trường tiểu học dựa trên chín tiêu chí chung nhất, và (iv) đánh giá chất lượng trường tiểu học dựa trên thang điểm từ 1-5 điểm. So với năm 2010, chỉ số bổ sung chính là về số tiền phụ huynh học sinh trường tiểu học thường phải chi ngoài quy định để con em được quan tâm hơn. Câu hỏi này (d604e) được thiết kế theo kỹ thuật dùng hai danh sách câu trả lời cho trước trong đó có một câu trả lời không được đưa vào một trong hai danh sách đó. Với kỹ thuật này, người được hỏi cảm thấy thoải mái hơn khi trả lời các câu hỏi mang tính nhạy cảm, giúp nghiên cứu nhận dạng được mức chi phí không chính thức phổ biến mà phụ huynh thường phải chi trả thêm ở trường tiểu học. Ngoài ra, chỉ số đo lường tổng chất lượng có thêm một số câu hỏi, gồm việc học sinh có nước sạch để uống ở trường, phụ huynh học sinh nhận được phản hồi từ giáo viên về tình hình học tập của con em, và mức độ minh bạch trong thu chi ngân sách của trường tiểu học. Một bộ câu hỏi về đánh giá chất lượng trường tiểu học nói chung cũng được bổ sung để xem xét mức độ hài lòng của người dân với trường tiểu học và dự định cho con em học tiếp lên cấp trung học cơ sở của hộ gia đình.

Khi so sánh với điểm trung bình toàn quốc ở 2,01 điểm trên thang điểm từ 0,25-2,5 điểm, phần lớn các tỉnh/thành phố đạt điểm tương đối cao ở nội dung thành phần này (xem Bảng 3.6). Khoảng cách về điểm giữa tỉnh đạt điểm cao nhất (tỉnh Long An với 2,06 điểm) và tỉnh đạt điểm thấp nhất (tỉnh Đắk Nông với 0,94 điểm) là nhỏ nhất trong số bốn nội dung thành phần của Trục nội dung 6.

Biểu đồ 3.6d biểu thị điểm số ở chỉ số về tổng chất lượng trường tiểu học. Điểm số trung bình toàn quốc ở chỉ số này là 4,43 điểm trên thang điểm từ 0-9, trong đó 9 điểm có nghĩa là một địa phương nào đó được người dân đánh giá tốt về cả 9 tiêu chí 'chuẩn mực' cho trước. Với điểm số trung bình này, có thể diễn giải là các trường tiểu học trên toàn quốc chưa đạt được một nửa số tiêu chí được đo lường trong năm 2011. Các trường tiểu học ở tỉnh Hà Tĩnh dường như đáp ứng được nhiều tiêu chí hơn cả, đạt 6,08 điểm. Tỉnh Điện

66. Luật Phổ cập Giáo dục Tiểu học năm 1991 quy định tất cả trẻ em từ 6 đến 14 tuổi phải được đi học tiểu học. Theo Luật này, trẻ em đi học tại trường tiểu học công lập không phải đóng học phí (Điều 13). Trẻ em trong độ tuổi tiểu học nói trên đi học đúng tuyến, hoặc trường nào thuận tiện nhất.

67. Thông tư số 17/2003/TT-BGDĐT ngày 28 tháng 4 năm 2003 hướng dẫn thực hiện Điều 3, 7 và 8 Nghị định số 88/2001/NĐ-CP quy định đối tượng phổ cập trung học cơ sở.

68. Quyết định số 04/2008/QĐ-BGD-ĐT ngày 4 tháng 2 năm 2008 của Bộ Giáo dục-Đào tạo về việc công nhận trường tiểu học đạt chuẩn quốc gia. Quyết định này đã được thay thế bằng Thông tư số 67/2011/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 12 năm 2011 và có hiệu lực từ ngày 14 tháng 2 năm 2012. Thông tư mới hầu như không nêu rõ các tiêu chí đánh giá cụ thể để theo dõi chất lượng giáo dục trường tiểu học.

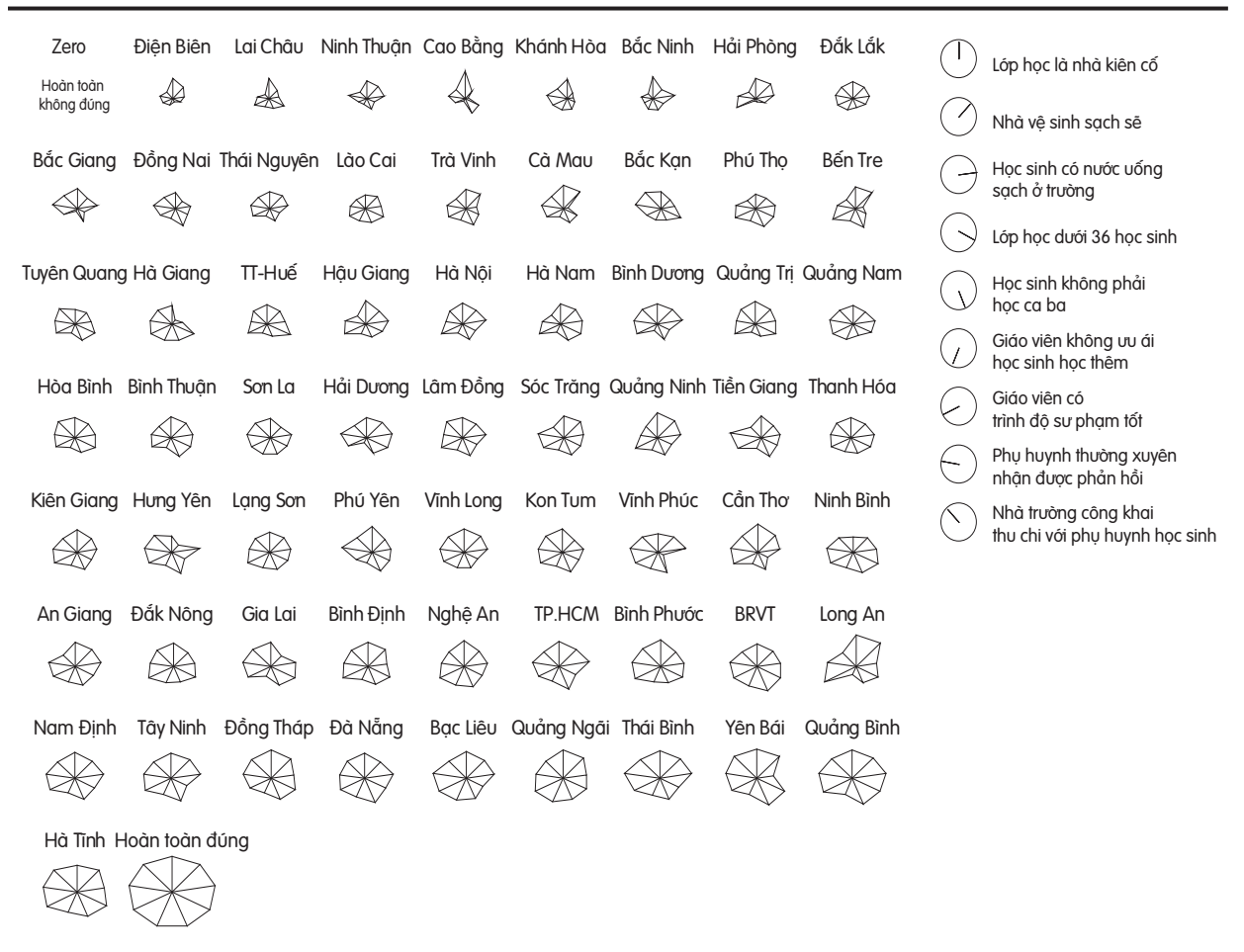
Biên chỉ đạt 2,84 điểm, cho thấy tỉnh cần tăng gấp đôi nỗ lực để có thể đạt được mức điểm của Hà Tĩnh. Một nửa số tỉnh/thành phố đạt điểm dưới mức trung vị là 4,36 điểm.

Như biểu thị qua đồ thị hình sao trong Biểu đồ 3.6d, các tỉnh/thành phố dường như có sự khác biệt về những điểm đã làm được và chưa làm được ở từng tiêu chí đánh giá chất lượng trường tiểu học. Mười

tỉnh/thành phố đứng đầu có điều kiện phát triển kinh tế khá đa dạng (ví dụ như TP. Đà Nẵng, Hà Tĩnh, Thái Bình và Yên Bái). Người dân còn phân nản nhiều nhất về việc thiếu nước uống sạch cho học sinh ở trường, lớp học còn quá đông, giáo viên ưu ái những học sinh tham gia các lớp học thêm do mình tổ chức, và thiếu minh bạch trong thu chi của nhà trường với phụ huynh học sinh.

## BIỂU ĐỒ 3.6d: ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ TRƯỜNG TIỂU HỌC CÔNG LẬP

(Các cạnh từ tâm hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú giải biểu đồ)



Khoảng cách từ nhà đến trường tiểu học trung bình toàn quốc là 0,99km và quãng thời gian để học sinh đến trường là khoảng 10,06 phút, khá hợp lý cho học sinh tiểu học đi bộ tới trường. Khoảng cách xa nhất quan sát được là ở tỉnh Bình Phước với khoảng cách trung vị là 2km. Ở tỉnh Quảng Ngãi, trẻ em thường mất khoảng 15 phút đi tới trường, trong khi đó trẻ em ở tỉnh Vĩnh Phúc chỉ mất khoảng 5 phút đi tới trường. Điều kiện cơ sở hạ tầng và địa lý có thể là các yếu tố dẫn đến sự khác biệt ở các chỉ số này giữa các tỉnh/thành phố.

Nhìn chung, phần lớn người trả lời có con em đi học tiểu học đánh giá chất lượng giáo dục tiểu học nói chung nằm trong quãng trung bình và khá, thể hiện qua giá trị trung bình toàn quốc ở chỉ số này là 3,86 điểm trên thang điểm từ 1 (rất kém) đến 5 (rất tốt). Điểm số của tỉnh Kiên Giang khá cao, đạt mức 4,27, nằm trong quãng từ 'tốt' đến 'rất tốt.' Phụ huynh học sinh tiểu học ở tỉnh Bắc Kạn chỉ cho điểm trung bình. Câu hỏi tiếp theo là liệu phụ huynh học sinh tiểu học có định cho con em mình học tiếp lên bậc trung học cơ sở hay không. Có 95,92% số người trả lời cho biết họ sẽ cho con em học lên bậc cao hơn, còn 2,2% chưa biết chắc chắn về quyết định của mình.

### **Cơ sở hạ tầng căn bản**

Nội dung thành phần này xem xét điều kiện tiếp cận với điện lưới quốc gia, chất lượng đường xá và dịch vụ thu gom rác thải ở địa bàn khu dân cư, và chất lượng nước sử dụng cho ăn uống. Nội dung thành phần này có tác dụng chỉ báo về mức độ quan tâm của các cấp chính quyền địa đảm bảo các dịch vụ công ích này đến với tất cả người dân.

Ở nội dung thành phần này, TP. Hải Phòng được người dân đánh giá cao, thể hiện qua điểm số 2,46, một mức điểm rất gần với điểm tối đa của chỉ số thành phần là 2,5 điểm và cao hơn rất nhiều so với điểm trung bình chung toàn quốc ở mức 1,75 điểm. Tỉnh Cao Bằng thuộc khu vực miền núi phía Bắc đạt mức điểm thấp nhất với 1,2 điểm.

Bảng 3.6 cho thấy sự khác biệt giữa các tỉnh/thành phố ở cấp chỉ số thành phần. Về điều kiện tiếp cận với điện lưới quốc gia, mặc dù một số tỉnh/thành phố có tới

97,04% số hộ gia đình đang sử dụng điện lưới quốc gia, mức độ chênh lệch giữa tỉ lệ hộ gia đình được sử dụng điện rất khác nhau khi so sánh giữa các địa phương. Tỉ lệ này ở tỉnh Bắc Giang là 100% và ở tỉnh Điện Biên chỉ là 55,76%. Một điểm cần lưu ý đó là tỉ lệ hộ dân sử dụng điện ở hơn nửa số tỉnh/thành phố là trên 97%. Cũng là địa phương ở khu vực miền núi phía Bắc gần Điện Biên, song Sơn La có số hộ gia đình dùng điện lưới là 99%.

Chất lượng đường xá dân sinh tại địa bàn khu dân cư cho thấy có sự khác biệt giữa các thành phố lớn và các tỉnh. Ở tỉnh Yên Bái, người dân cho biết đường xá gần nhà chủ yếu là đường đất hoặc đường rải sỏi, trong khi đó ở TP. Hải Phòng đường xá chủ yếu là rải nhựa. Ở tỉnh Tiền Giang, đường xá chủ yếu là bê tông và rải sỏi, và điều này phản ánh phần nào thực trạng đường xá ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long.

Về mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải, TP. Đà Nẵng là địa phương làm rất tốt dịch vụ này bởi có tới 100% số người được hỏi cho biết việc thu gom rác thải được chính quyền thực hiện hàng ngày. Trong số tất cả các tỉnh/thành phố thì Cà Mau là địa phương dường như còn yếu trong lĩnh vực này. Phát hiện này rất trùng khớp với phát hiện nghiên cứu của PAPI 2010.

Về chất lượng nước dùng cho ăn uống, có 34,8% số người được hỏi cho biết họ có nước máy về tận nhà, cao hơn nhiều so với tỉ lệ 6,45% cho biết họ vẫn dùng nước sông/suối/hồ và nước mưa chưa qua xử lý để ăn uống. TP. Hải Phòng có số dân sử dụng nước máy cao nhất (99,59%), trong khi đó tỉ lệ này ở tỉnh Gia Lai chỉ là 1%. Tỉnh Bình Định có 23,95% hộ dân sử dụng nước máy, một tỉ lệ mang giá trị trung vị toàn quốc. Điều này cho thấy điều kiện tiếp cận nước máy để ăn uống còn nhiều hạn chế ở tất cả 63 tỉnh/thành phố.

### **An ninh, trật tự khu dân cư**

Tình hình an ninh, trật tự ở khu dân cư được đo lường thông qua đánh giá của người dân về mức độ an toàn ở địa bàn khu dân cư nơi họ đang sinh sống. Nội dung thành phần này gồm ba chỉ số thành phần, gồm: (i) mức độ an toàn ở địa bàn khu dân cư, (ii) thay đổi về mức độ an toàn qua ba năm, và (iii) tỉ lệ người dân là

nạn nhân của một hoặc một số trong bốn loại hình tội phạm an ninh, trật tự gồm bị mất trộm phương tiện đi lại, bị cướp giật, bị đột nhập vào nhà và bị hành hung.

Bảng 3.6 nêu cụ thể kết quả khảo sát và cho thấy một nửa số tỉnh/thành phố trên cả nước đạt khoảng 1,60 điểm, trên số điểm tối đa có thể là 2,5. Sơn La là địa phương có vẻ tương đối an toàn, còn Bình Thuận thì kém an toàn nhất. Người dân tỉnh Bình Thuận cũng cho biết mức độ an toàn ở địa bàn dân cư đang ngày một xấu đi, với 75,38% số người được hỏi cho biết thì hiện thời sống ở địa bàn không an toàn bằng ba năm trước đây. Người dân tỉnh Hậu Giang dường như thấy có chuyển biến tích cực về an ninh, trật tự khu dân cư, với 29,15% số người trả lời cho biết họ thấy có sự tiến bộ. Trên toàn quốc, mức độ an toàn có chiều hướng tăng lên không đáng kể, thể hiện qua tỉ lệ người dân cho rằng sống ở địa bàn hiện nay an toàn hơn so với ba năm trước chỉ là 8,1%.

Việc thiếu an toàn ở địa bàn dân cư trong năm vừa qua là đáng lo ngại. Có tới 18,26% số người được hỏi cho biết hộ gia đình hoặc cá nhân họ đã là nạn nhân

của một hoặc một số loại hình tội phạm được hỏi. Khoảng 60,15% số người được hỏi ở tỉnh Bình Thuận đã là nạn nhân trong vòng 12 tháng đến thời điểm khảo sát, so với chưa tới 1,21% ở tỉnh Lào Cai. Môi trường sống thiếu an ninh dường như được phản ánh ở hầu hết các tỉnh/thành phố. Loại hình tội phạm gây mất an ninh, trật tự phổ biến nhất là đột nhập vào nhà và trộm phương tiện đi lại và quan sát này được trải nghiệm ở rất nhiều tỉnh/thành phố.

Biểu đồ 3.6e thể hiện mức độ an toàn ở khu dân cư của các tỉnh/thành phố khi so sánh tỉ lệ người trả lời là nạn nhân của một trong những loại hình tội phạm được khảo sát. Thanh ngang biểu thị tại một tỉnh càng dài thì tỉ lệ người là nạn nhân ở tỉnh đó càng cao. Trong số 5 thành phố trực thuộc trung ương quản lý, TP. Hà Nội dường như có tỉ lệ người dân là nạn nhân của bốn loại hình tội phạm thấp nhất. Ở TP. Đà Nẵng dường như có nhiều vụ việc xảy ra hơn cả, tiếp đến là TP. Hồ Chí Minh, TP. Cần Thơ và TP. Hải Phòng. Nhìn chung, dường như loại tội phạm đột nhập vào nhà phổ biến hơn cả, tiếp đến là trộm phương tiện đi lại.

BIỂU ĐỒ 3.6e: TỈ LỆ NGƯỜI TRẢ LỜI ĐÃ LÀ NẠN NHÂN CỦA MỘT LOẠI HÌNH TRỘM CẮP

