



Trục nội dung 5: Thủ tục hành chính công



Mục lục

Giới thiệu

Kết quả đo lường tổng thể

Dịch vụ công chứng nhà nước

Thủ tục xin cấp phép xây dựng

Thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền
sử dụng đất

Phụ lục bảng biểu

Sau khi thiết lập được cơ chế 'một cửa', cải cách hành chính tập trung tháo gỡ nút thắt về thủ tục, vốn còn rườm rà, nhiều khâu và thiếu tiện lợi cho người dân.

Giới thiệu

Một yếu tố quan trọng trong mục tiêu toàn diện đặt ra trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010 về cải cách bộ máy hành chính đó là “*chủ động phục vụ người dân trong đời sống hàng ngày*”. Sau hơn 10 năm thực hiện Chương trình tổng thể, Chính phủ gần đây lại kêu gọi tập trung cải cách thủ tục hành chính. Tựu trung lại, giai đoạn cải cách thủ tục hành chính trong thời gian qua tập trung vào hai giai đoạn chính. Giai đoạn thứ nhất là về đổi mới mô hình xử lý thủ tục hành chính, thông qua cơ chế “một cửa”. Mô hình cơ chế một cửa được xây dựng với mục đích tạo ra một điểm tập trung nơi chịu trách nhiệm xử lý và cung cấp nhiều loại thủ tục hành chính cần thiết cho đời sống hàng ngày của người dân. Mô hình một cửa tiếp hiện đang được thực hiện trên phạm vi toàn quốc. Nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, Chính phủ tập trung vào giai đoạn cải cách thứ hai. Trong giai đoạn này, với phương châm tiếp tục những nỗ lực cải cách toàn diện và liên tục, Chính phủ tiến hành đơn giản hóa thủ tục hành chính công trên toàn quốc và ở từng địa phương. Sau khi thiết lập cơ chế một cửa để xử lý thủ tục hành chính trực tiếp cho người dân, cải cách thủ tục hành chính hướng tới việc cắt giảm những thủ tục quan liêu, nhiều khâu và không thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp. Cả hai giai đoạn được kỳ vọng góp phần nâng cao hiệu quả, hiệu lực của các dịch vụ hành chính của nhà nước, phù hợp với các nguyên tắc về cung ứng dịch vụ đó là sự tiện lợi, tính đảm bảo, độ tin cậy, quan tâm tới cá nhân và cách tiếp cận giải quyết vấn đề, sự công bằng, và trách nhiệm tài chính.

PAPI 2010 đo lường hiệu quả và chất lượng của cơ chế một cửa và cải cách thủ tục hành chính thông qua việc tham khảo ý kiến và kinh nghiệm của người dân, cũng là “khách hàng” của dịch vụ hành chính công, ở 30 tỉnh/thành phố trên toàn quốc, với hy vọng đánh giá khách quan chất lượng dịch vụ mà bộ máy hành chính cung ứng cho người dân, phù hợp với đòi hỏi của cải cách hành chính. Kết quả khảo sát phản ánh phần nào ý kiến đánh giá của người dân từ kinh nghiệm thực tiễn của họ khi sử dụng một số dịch vụ hành chính công hoặc xử lý thủ tục hành chính được coi là quan trọng trong đời sống của người dân tại các văn phòng “một cửa” ở địa phương. PAPI cũng xem xét khía cạnh mối quan hệ giữa công chức thực thi công vụ với người dân nhằm phản ánh phần nào mức độ đáp ứng yêu cầu chính đáng của người dân về thủ tục hành chính đơn giản, gọn nhẹ, và dịch vụ thủ tục nhanh chóng, chuyên nghiệp.



Kết quả khảo sát cho thấy có sự tương đồng về chất lượng xử lý thủ tục hành chính cho người dân ở cả 30 tỉnh/thành phố được khảo sát, cụ thể là ở ba lĩnh vực gồm dịch vụ công chứng nhà nước, thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và thủ tục xin cấp phép xây dựng. Thủ tục giấy tờ còn quá nhiều kê là phản ánh chung nhất của người dân.

Kết quả đo lường tổng thể

Biểu đồ 1 (trang 7) đưa ra bức tranh về hiệu quả hoạt động tổng thể của các tỉnh/thành phố trong Trực nội dung 5 của PAPI về hiệu quả của dịch vụ thủ tục hành chính công. Trực này xem xét ba loại hình thủ tục và dịch vụ hành chính, bao gồm dịch vụ công chứng nhà nước, thủ tục xin giấy phép xây dựng và thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở/nhà ở (giấy CNQSDĐ), đồng thời cũng đề cập đến kết quả tổng hợp về hiệu quả hoạt động của các tỉnh được khảo sát trong những lĩnh vực này.

Xét về tổng thể, tỉnh Bình Phước đứng đầu với điểm số 7,1 (với khoảng tin cậy 90% từ 7,0 đến 7,2 điểm). Tuy nhiên Bình Phước vẫn cần cải thiện hơn, vì rất ít người dân Bình Phước cho biết họ sử dụng dịch vụ công chứng nhà nước hay xin cấp giấy phép xây dựng. Cà Mau, với khoảng tin cậy 90% từ 5,7 đến 5,9 điểm, đứng cuối bảng xếp hạng chung, với lý do chủ yếu có lẽ là Cà Mau có số điểm thấp nhất về chất lượng của dịch vụ công chứng (1,80 điểm) và tỉ lệ người trả lời phỏng vấn đã nộp đơn xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trong vòng ba năm gần đây chỉ đạt 3,31% (xem thêm Bảng 1, trang 7).

Điểm số chung về hiệu quả hoạt động ở trực nội dung 5 này cho thấy độ biến thiên thấp khi so sánh giữa các tỉnh/thành phố với nhau. Độ lệch chuẩn của trực này vào khoảng 0,25 so với trực nội dung 6 về dịch vụ công với độ biến thiên là 0,36. Ngược lại, trực nội dung 4 về kiểm soát tham nhũng có độ biến thiên cao nhất khi so sánh giữa các địa phương, với độ lệch chuẩn là 0,68, cao gấp đôi so với độ lệch chuẩn của trực nội dung 5. Độ biến thiên thấp ở trực nội dung 5 có thể được diễn giải thành sự tương đồng tương đối giữa các tỉnh/thành phố về hiệu quả xử lý thủ tục hành chính trong ba lĩnh vực dịch vụ được lựa chọn để khảo sát. Hơn nữa, kết quả khảo sát PAPI cũng cho thấy rõ một điều, đó là thực tế rất ít người dân đã sử dụng những thủ tục này. Giá trị trung bình của toàn mẫu là: 53% số người cho biết đã sử dụng dịch vụ công chứng nhà nước; 23,8% đã làm đơn xin cấp giấy CNQSDĐ; và, chỉ có 7% nộp đơn xin cấp giấy phép xây dựng. Kết quả khảo sát còn cho biết yêu cầu được cấp giấy phép xây dựng và giấy CNQSDĐ dường như phổ biến hơn trong số những người dân thuộc các gia đình ở tầng lớp trung lưu hay có kinh tế khá giả hơn.

Một quan sát khác đó là khi tìm hiểu mối tương quan giữa trực nội dung này với Chỉ số Phát triển con người (HDI) năm 2008 như ở các trực nội dung khác, kết quả cho thấy không có mối tương quan có ý nghĩa thống kê giữa kết quả khảo sát ở trực nội dung này với chỉ số HDI. (Xem Biểu đồ 2, trang 8).

Dịch vụ công chứng nhà nước

Dịch vụ công chứng nhà nước được lựa chọn để nghiên cứu nhằm kiểm tra xem dịch vụ này có dễ tiếp cận hơn và thân thiện hơn với người dân hay không với sự cạnh tranh từ dịch vụ công chứng tư nhân xuất hiện trong quá trình xã hội hóa dịch vụ công, và các cơ quan chức năng xã/phường được giao thêm nhiều thẩm quyền hơn trong công tác quan trọng này. Như trình bày ở Bảng 1 (trang 7), PAPI tìm hiểu kinh nghiệm của người dân trong sử dụng dịch vụ công chứng nhà nước có ở địa phương mình. Người dân có cơ hội cho ý kiến phản hồi về chất lượng của dịch vụ công chứng nhà nước bằng cách bày tỏ quan điểm của mình dựa trên kinh nghiệm cá nhân khi đi làm công chứng về mức độ rõ ràng của thủ tục, mức độ công khai chi phí, hành vi của cán bộ tiếp dân, năng lực của cán bộ công chức phục vụ dân, yêu cầu về thủ tục giấy tờ, thông báo hạn trả kết quả, nhận kết quả theo giấy hẹn, và mức độ hài lòng nói chung của người dân về dịch vụ được cung cấp.

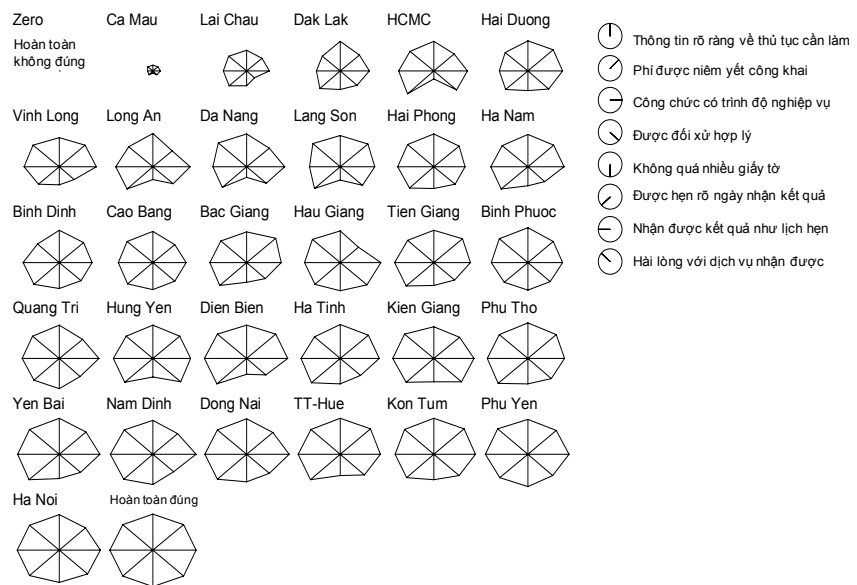
Dịch vụ công chứng nhà nước là dịch vụ được người dân sử dụng nhiều nhất trong ba dịch vụ được nghiên cứu. Trong tổng số những người trả lời phỏng vấn, có 2.626 người đã sử dụng dịch vụ công chứng nhà nước, trong đó 88,8% đã công chứng giấy tờ ở cấp xã/phường, và 11% đến phòng công chứng quận/huyện hoặc tỉnh/thành phố. Những con số này phản ánh tác động của việc phân cấp dịch vụ hành chính này xuống cấp xã/phường cũng như sự có mặt của các văn phòng công chứng tư nhân, làm cho dịch vụ trở nên sẵn có và dễ tiếp cận hơn cho người dân.



Hình bát giác trong Biểu đồ 3 thể hiện mức độ đồng ý của những người tham gia khảo sát với những nhận định về chất lượng của dịch vụ công chứng nhà nước. Nhìn chung, dịch vụ công chứng nhà nước có chất lượng tốt trên cả 30 tỉnh/thành phố được khảo sát, ngoại trừ Cà Mau, Lai Châu và Đắk Lắk. Cà Mau được coi là có kết quả thực hiện dịch vụ công chứng nhà nước rất kém, điểm số của tỉnh chỉ đạt 1,80 cho tất cả tám chỉ số thành phần được đo lường. Hậu Giang, tỉnh lân cận Cà Mau ở đồng bằng sông Cửu Long và Quảng Trị có điểm số sát gần với điểm trung vị 6,81. Hà Nội đạt số điểm cao nhất là 7,59, thể hiện qua hình bát giác gần đến với hình hoàn hảo. Một giải thích có thể đưa ra cho Hà Nội đó là với sự đồng hành của các văn phòng công chứng tư nhân, các văn phòng công chứng nhà nước ở địa bàn Hà Nội đã được giảm tải và vì thế trở nên hiệu quả và thân thiện hơn với người dân. Trong khi đó TP. Hồ Chí Minh đạt được số điểm thấp hơn so với Hà Nội mặc dù ở địa bàn Thành phố cũng đã có các văn phòng công chứng tư hoạt động. Thủ tục công chứng nhiều khâu có lẽ là chỉ số đã kéo điểm của TP. Hồ Chí Minh xuống thấp, cao hơn điểm số của Cà Mau, Lai Châu và Đắk Lắk không nhiều. Ngoài ra, những người được phỏng vấn ở Đà Nẵng, Long An, Hưng Yên và Thừa Thiên-Huế cũng công nhận thủ tục công chứng khá phức tạp về mặt giấy tờ. Người dân được phỏng vấn ở Hậu Giang cho biết lệ phí công chứng ở tỉnh này không được niêm yết công khai.

Biểu đồ 3: Đo lường chất lượng dịch vụ công chứng nhà nước

(Các cạnh tam giác trong hình bát giác thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú thích của Biểu đồ)



Theo kinh nghiệm của người dân, giấy tờ thủ tục là khía cạnh còn nhiều vấn đề nhất trong dịch vụ công chứng nhà nước.

Thủ tục xin cấp phép xây dựng

Theo Luật Xây dựng năm 2003 (Luật số 16/2003/QH11) và Nghị định số 12/2009/NĐ-CP của Chính phủ về quản lý các dự án xây dựng, chủ dự án xây dựng muốn xây nhà, mở rộng hay cải tạo nhà đang ở phải được cấp giấy phép xây dựng (với một số ngoại lệ dành cho người dân ở vùng xa, vùng núi như quy định trong các điều từ 19 đến 21 của Nghị định số 12/2009/NĐ-CP). Với nhận thức việc xây dựng và cải tạo nhà ở là một công việc phổ biến đối với người dân cả ở thành thị và nông thôn, PAPI đã nêu lên hai câu hỏi. Thứ nhất là những người muốn xây mới hay cải nhà ở có đi xin cấp giấy phép xây dựng hay không, và thứ hai, họ đánh giá như thế nào về điều kiện dễ dàng khi xin cấp phép và chất lượng dịch vụ xử lý đơn xin cấp phép của các cán bộ công chức địa phương. Những câu hỏi về thủ tục cũng nhằm chỉ ra sự khác biệt giữa người dân nông thôn và thành thị trong việc xin giấy phép xây dựng trước khi xây cất hay cải tạo nhà ở.



Để giúp người dân nhớ lại rõ hơn và đề cập được đến sự hiện diện của cơ chế một cửa ở địa phương, người trả lời phỏng vấn được yêu cầu nhớ lại kinh nghiệm thực tiễn thực hiện thủ tục hành chính của mình trong thời gian ba năm gần đây. Về hiệu quả và hiệu lực của các cơ quan nơi công dân đến nộp đơn yêu cầu xử lý, người trả lời phỏng vấn được hỏi quan điểm của họ về tính chất rõ ràng của thủ tục hành chính, việc công khai lệ phí, hành vi của công chức phục vụ dân, năng lực của công chức, khối lượng giấy tờ văn bản phải chuẩn bị, thông báo hạn trả lời kết quả, nhận kết quả đúng hạn, và mức độ hài lòng của người dân nói chung về dịch vụ được cung cấp.

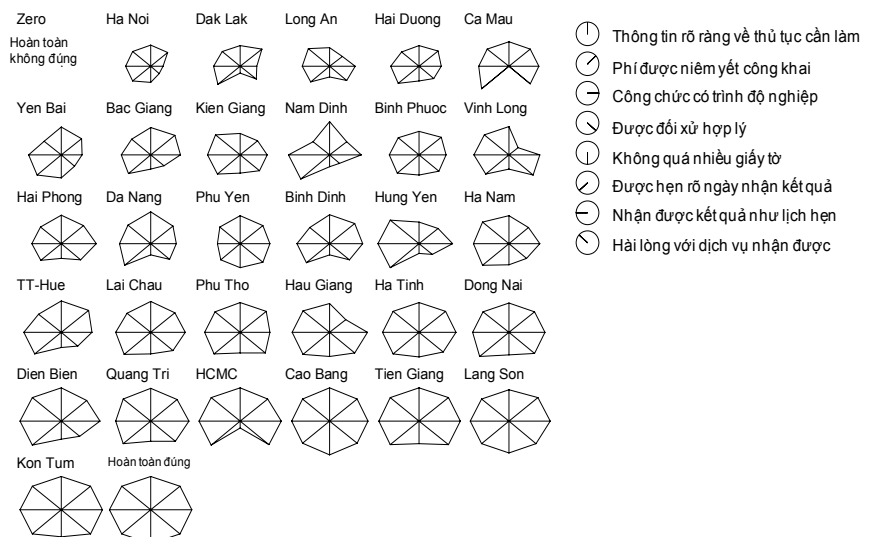
Kết quả khảo sát cho thấy rất ít người được hỏi (chỉ có 7%) cho biết họ đã xin giấy phép xây dựng khi xây cất hoặc cải tạo nhà ở của mình trong vòng ba năm qua. Có nhiều lý do vì sao người được phỏng vấn lại không xin giấy phép xây dựng. Hoặc họ không cần giấy phép, vì họ không xây nhà mới hoặc không cải tạo lớn trong khoảng thời gian được hỏi, hoặc họ vẫn chưa có tiền để làm việc này, hoặc người dân ở địa phương đó không buộc phải xin giấy phép xây dựng. Một điều có thể đáng lo ngại là chỉ có 35% trong số 1.227 người dân có xây dựng nhà ở và thuộc đối tượng phải xin giấy phép đã nộp đơn xin cấp phép. Điều này có thể được lý giải là người dân có giáo dục cao thì không xin cấp phép xây dựng, có thể do thủ tục quá nhiều khâu, do chi phí, thời gian chờ đợi, hoặc do tác động hạn chế của Nghị định 12/2009/ND-CP.

Chất lượng dịch vụ tổng thể của thủ tục xin cấp phép xây dựng còn yếu kém ở hầu hết các tỉnh/thành phố được khảo sát, chủ yếu là do giấy tờ nhiều khâu, phí không được niêm yết công khai, và thái độ của công chức với người dân chưa được tốt.

Các hình bát giác trong Biểu đồ 4 biểu thị mức độ đồng tình của người trả lời phỏng vấn với những câu nhận định được thiết kế để tìm hiểu toàn bộ chất lượng của dịch vụ. Trong số những người trả lời phỏng vấn có nộp đơn xin cấp giấy phép xây dựng, có thể thấy mỗi quan ngại từ những thành phố lớn như Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng và Thừa Thiên-Huế. Chất lượng dịch vụ cấp giấy phép xây dựng ở TP. Hồ Chí Minh có khá hơn ngoài khía cạnh thủ tục giấy tờ, một lĩnh vực khá có vấn đề của thành phố này. Mức độ hài lòng với chất lượng nói chung ở những tỉnh miền núi nông thôn cũng thấp, chẳng hạn như trường hợp của Yên Bái và Đắk Lắk. Cà Mau một lần nữa hầu như không có ai đồng ý với nhận định cho rằng yêu cầu thủ tục giấy tờ để xin giấy phép xây dựng là hợp lý. Trái với Hà Nội với số điểm thấp nhất về chất lượng dịch vụ cấp phép xây dựng nói chung (4,16 điểm), Kon Tum có điểm số tối đa cho chỉ số này (7,80 điểm), có thể là do nhu cầu về giấy phép xây dựng ở tỉnh cao nguyên này không lớn, và vì vậy dịch vụ hành chính này được cung cấp nhanh chóng hơn.

Biểu đồ 4: Đánh giá về thủ tục và chất lượng dịch vụ cấp phép xây dựng

(Các cạnh tam giác trong hình bát giác thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú thích của Biểu đồ)





Thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, theo định nghĩa của Luật Đất đai 2003 (Số 13/2003/QH11), là loại giấy chứng nhận được cấp bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho người sử dụng đất để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng đất trong bối cảnh sở hữu đất đai tập thể trong khuôn khổ nhà nước thống nhất quản lý đất đai. Người sở hữu giấy CNQSDĐ có quyền bán, trao đổi, và cầm cố đất để vay ngân hàng. Quan trọng hơn cả, giấy CNQSDĐ là cơ sở cho người dân yên tâm là nhà cửa của họ sẽ không bị thu hồi vô lý trừ trường hợp nhà nước thu hồi vì mục đích công cộng chính đáng khác. Giấy CNQSDĐ và cũng là cơ sở để người dân được đền bù khi đất của họ bị thu hồi.

Người dân thuộc bất kỳ nhóm thu nhập nào nếu có giấy chứng nhận quyền sở hữu đất đai có hiệu lực thi hành sẽ có khả năng đầu tư nhiều hơn vào nâng cấp nhà ở, kinh doanh nhỏ, và kể cả giáo dục cho con cái.

Câu hỏi đặt ra trong khảo sát này bao gồm người dân sau khi mua hay nhận nhượng lại quyền sử dụng đất có nộp đơn xin cấp giấy CNQSDĐ hay không, xem như một phép thử về lòng tin của người dân vào quy trình thủ tục này. Các câu hỏi liên quan đến thủ tục cấp mới hay cấp lại giấy CNQSDĐ được đưa vào bảng hỏi để tìm hiểu chất lượng của quy trình xin cấp giấy CNQSDĐ nói chung, xem thủ tục này có được cung ứng thông qua cơ chế một cửa hay không, và mức độ đơn giản của dịch vụ hành chính liên quan. Câu hỏi cuối cùng là về tính chất rõ ràng của thủ tục, công khai lệ phí, hành vi của công chức tiếp dân, năng lực của công chức phục vụ dân, yêu cầu thủ tục giấy tờ, thông báo lịch trả lời kết quả, nhận kết quả đúng hẹn, và mức độ hài lòng nói chung của người dân về dịch vụ. Khung thời gian ba năm gần đây nhất cũng được đưa ra để giúp người dân dễ nhớ hơn và đề cập được đến giả định là cơ chế một cửa đã được áp dụng trên phạm vi toàn quốc kể từ năm 2006.

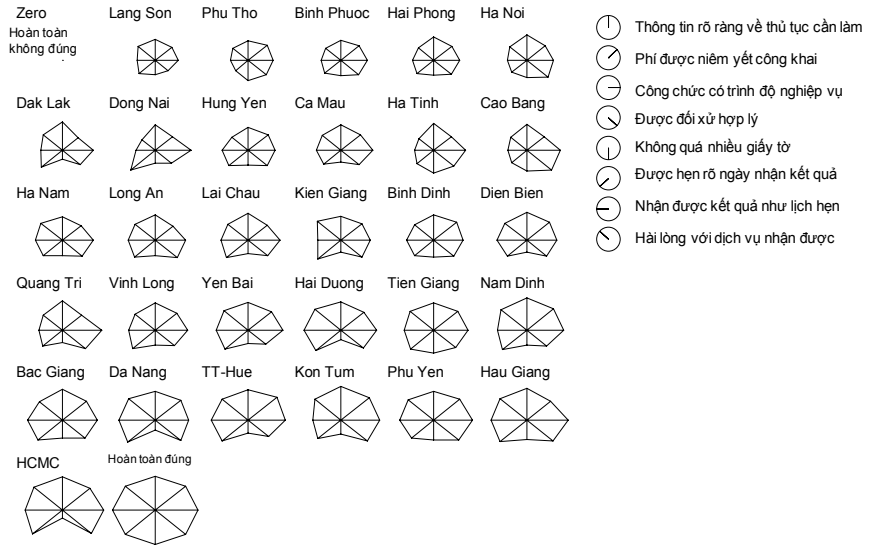
Kết quả khảo sát PAPI cho thấy việc nộp đơn xin cấp giấy CNQSDĐ là không phổ biến đối với toàn bộ mẫu khảo sát. Điều này thể hiện phần nào tần suất thấp của việc xin cấp giấy CNQSDĐ trong vòng đời của một người, hoặc ở cấp độ hộ gia đình. Tỷ lệ phần trăm số người được hỏi trả lời đã nộp đơn xin cấp mới hoặc cấp lại GCNQS đất trong vòng ba năm gần đây trong toàn mẫu là vào khoảng 23,8% (xem Bảng 1, trang 7).

Chất lượng của dịch vụ cấp giấy CNQSDĐ nói chung là điểm tổng hợp từ 8 nội dung được hỏi (xem chú giải trong Biểu đồ 5 dưới đây). Chênh lệch giữa các giá trị tối thiểu, trung vị và tối đa ở chỉ số này khá thấp. Lạng Sơn có điểm số thấp nhất là 4,12, trong khi TP. Hồ Chí Minh có số điểm tối đa là 6,87. Các tỉnh như Kiên Giang và Bình Định có kết quả trung vị trong chỉ số này. Khi hỏi người dân đã xin cấp giấy CNQSDĐ có phải đi đến thủ tục một cửa để xin cấp giấy CNQSDĐ hay không, có 78,85% số người được hỏi cho biết là 'không'. Tuy nhiên, tỷ lệ này có sự biến thiên rất lớn khi so sánh giữa các tỉnh/thành phố: từ 14,5% ở Lạng Sơn đến 100% ở TP. Hồ Chí Minh.

Các hình bát giác dưới đây thể hiện chi tiết hơn chất lượng của tám khía cạnh của dịch vụ được khảo sát, thông qua việc bộc lộ mức độ đồng tình của người trả lời phỏng vấn với những nhận định về các khía cạnh này. Người được phỏng vấn ở Lạng Sơn, Phú Thọ, Bình Phước, Hải Phòng và Hà Nội không hài lòng với dịch vụ cấp giấy CNQSDĐ. Ở các tỉnh/thành phố có hình bát giác lớn hơn như Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh, Hải Dương, Thừa Thiên-Huế và Hậu Giang, người trả lời phỏng vấn cho biết thủ tục này đòi hỏi quá nhiều giấy tờ. Những vấn đề khác mà các tỉnh được khảo sát cần chú ý nhiều hơn bao gồm hành vi của công chức tiếp công dân, thời hạn trả kết quả, và việc niêm yết công khai lệ phí.



Biểu đồ 5: Đánh giá về thủ tục và chất lượng dịch vụ cấp giấy CNQSDĐ
(Các cạnh tam giác trong hình bát giác thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú thích của Biểu đồ)



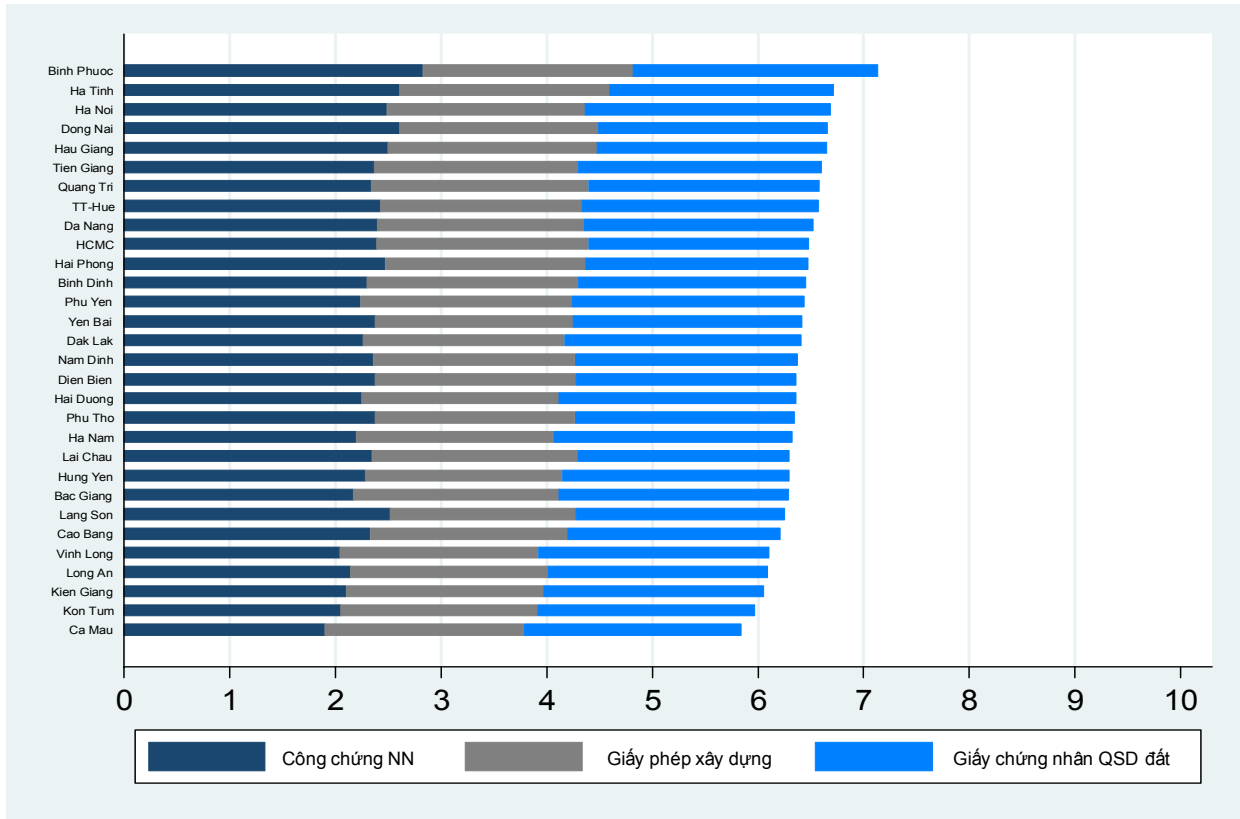
Ngoài vấn đề giấy tờ quá nhiều kê, những vấn đề khác ảnh hưởng tới chất lượng xử lý thủ tục hành chính cần được các địa phương tập trung cải thiện đó là thái độ của công chức khi tiếp dân, thời hạn nhận được giấy CNQSDĐ, và niêm yết công khai phí làm thủ tục.

Một điểm lưu ý ở đây đó là các thủ tục hành chính khác ngoài cấp phép xây dựng và cấp giấy CNQSDĐ (như khai sinh, báo tử, cấp chứng minh thư, đăng ký kết hôn, cấp đăng ký xe, v.v.) cũng rất quan trọng với người dân. Tuy nhiên, trong khuôn khổ nghiên cứu PAPI năm 2010, các thủ tục này chưa được khảo sát do việc xin cấp các giấy tờ này thường xuất hiện với tần suất thấp trong suốt vòng đời, và có thể không diễn ra với tần suất cần thiết để đánh giá xem có sự cải thiện về hiệu quả theo thời gian hay không. Hơn nữa, do bảng hỏi quá dài và lặp lại sẽ ảnh hưởng đến tỉ lệ trả lời và chất lượng câu trả lời, nên cần có một công cụ cô đọng súc tích, chỉ tập trung chủ yếu vào một số thủ tục chọn lọc. Ngoài ra, theo những khảo sát khác, việc cấp giấy CNQSDĐ và giấy phép xây dựng là hai thủ tục thường được coi là khó khăn hơn đối với người dân nói chung mặc dù các khảo sát đó tập trung nhiều hơn vào đối tượng là người dân thành thị.



Phụ lục bảng biểu

Biểu đồ 1: Kết quả khảo sát về hiệu quả xử lý thủ tục hành chính công ở cấp tỉnh (Trục nội dung 5)

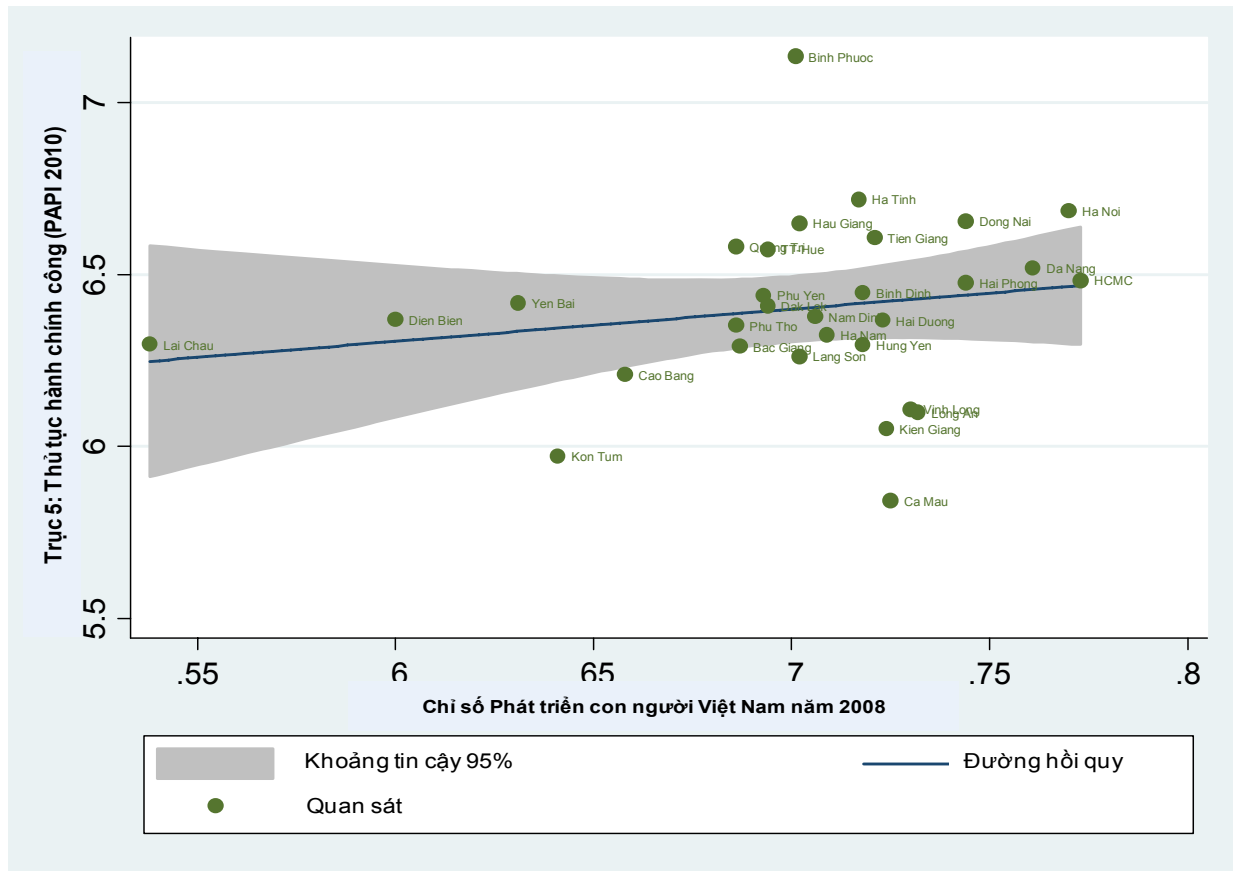


Bảng 1. Các chỉ số thành phần cấu thành Trục nội dung 5

Nội dung thành phần	Tên chỉ số thành phần	Câu hỏi trong Bảng hỏi	Trung vị của toàn mẫu	Khoảng tin cậy 90%	Điểm số của tỉnh/thành phố	Điểm số	Tỉnh/Thành phố
1) Dịch vụ công chứng nhà nước	Người trả lời phỏng vấn đã sử dụng dịch vụ công chứng nhà nước (%)	D501	53.23%	(52.14% 54.33%)	Giá trị tối thiểu	22.89%	Kon Tum
					Trung vị	47.27%	Binh Dinh/Dien Bien
					Giá trị tối đa	80.49%	Binh Phuoc
1) Dịch vụ công chứng nhà nước	Tổng số điểm về chất lượng dịch vụ (tổng hợp cả 8 hạng mục đã khảo sát)	D503	6.57	(6.48 6.65)	Giá trị tối thiểu	1.80	Ca Mau
					Trung vị	6.81	Hau Giang/Quang Tri
					Giá trị tối đa	7.59	Ha Noi
2) Thủ tục xin cấp phép xây dựng nhà ở	Đối với người trả lời phỏng vấn đã xây mới hoặc nâng cấp nhà ở, số người đã xin cấp phép xây dựng (%)	D505	6.72%	(5.48% 7.96%)	Giá trị tối thiểu	0.29%	Cao Bang
					Trung vị	4.25%	TT-Hue/Ca Mau
					Giá trị tối đa	15.50%	Quang Tri
2) Thủ tục xin cấp phép xây dựng nhà ở	Tổng số điểm về chất lượng dịch vụ hành chính liên quan tới việc xin cấp phép xây dựng (tổng hợp cả 8 hạng mục đã khảo sát)	D506	6.00	(5.96 6.03)	Giá trị tối thiểu	4.16	Ha Noi
					Trung vị	5.84	Binh Dinh/Hung Yen
					Giá trị tối đa	7.80	Kon Tum
2) Thủ tục xin cấp phép xây dựng nhà ở	Nếu có đi xin cấp phép xây dựng, người trả lời phỏng vấn không phải tới nhiều cơ quan/qua nhiều cửa để làm thủ tục (%)	D505d	78.85%	(78.18% 79.52%)	Giá trị tối thiểu	14.52%	Lang Son
					Trung vị	77.84%	TT-Hue/Binh Phuoc
					Giá trị tối đa	100.00%	Nhiều địa phương
3) Thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/nhà ở (giấy CNQSD đất/nhà ở)	Phần trăm số người trả lời phỏng vấn đã làm thủ tục xin cấp giấy CNQSD đất/nhà ở mới trong vòng 3 năm qua (%)	D507	23.76%	(22.70% 24.81%)	Giá trị tối thiểu	3.31%	Ca Mau
					Trung vị	20.68%	Dong Nai/Hung Yen
					Giá trị tối đa	51.01%	Binh Phuoc
3) Thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/nhà ở (giấy CNQSD đất/nhà ở)	Tổng số điểm về chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính cấp giấy CNQSD đất/nhà ở (tổng hợp cả 8 hạng mục đã khảo sát)	D508	5.51	(5.43 5.59)	Giá trị tối thiểu	4.12	Lang Son
					Trung vị	5.26	Kien Giang/Binh Dinh
					Giá trị tối đa	6.87	HCMC
3) Thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/nhà ở (giấy CNQSD đất/nhà ở)	Nếu đã đi xin cấp giấy CNQSD đất/nhà ở, người trả lời phỏng vấn không phải tới nhiều cơ quan/qua nhiều cửa để làm thủ tục (%)	D507c	78.85%	(78.18% 79.52%)	Giá trị tối thiểu	14.52%	Lang Son
					Trung vị	77.84%	TT-Hue/Binh Phuoc
					Giá trị tối đa	100.00%	Nhiều địa phương
3) Thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/nhà ở (giấy CNQSD đất/nhà ở)	Quy trình thủ tục xin cấp giấy CNQSD đất/nhà ở đã đơn giản hơn so với ba năm trước (% số người đồng ý)	D509	77.56%	(76.63% 78.50%)	Giá trị tối thiểu	45.78%	Cao Bang
					Trung vị	78.99%	Ca Mau/Dak Lak
					Giá trị tối đa	95.94%	Lang Son



Biểu đồ 2. Mối tương quan giữa Trục nội dung 5 về Thủ tục hành chính công của Chỉ số PAPI 2010 với Chỉ số Phát triển con người Việt Nam năm 2008 (HDI)



*Chỉ số Phát triển con người Việt Nam (HDI) là một thước đo tổng hợp về hiện trạng phát triển con người ở ba lĩnh vực: (i) giáo dục, (ii) y tế và (iii) thu nhập. Số liệu tính toán HDI được Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tổng hợp từ dữ liệu thống kê của Tổng cục Thống kê.

Để biết thêm chi tiết, xin tham khảo CECODES, MTTQ & UNDP (2011). **Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI): Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân.** Hà Nội

hoặc liên hệ:

Đặng Hoàng Giang (CECODES): giang.dang@cecodes.org

Jairo Acuña-Alfaro (UNDP): jairo.acuna@undp.org

www.papi.vn



Trung tâm Nghiên cứu Phát triển và Hỗ trợ Cộng đồng



Mặt trận Tổ quốc Việt Nam



Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc