

# TÓM TẮT TỔNG QUAN

Chỉ số Hiệu quả Quản trị  
và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam  
**PAPI 2012**

Việt Nam đang trong quá trình phát triển với mức thu nhập bình quân đầu người hàng năm đạt ngưỡng đầu của mức trung bình trên thế giới. Ở một vị thế mới về phương diện phát triển kinh tế, Việt Nam ngày càng nhận thức được tầm quan trọng cũng như tác dụng của các công cụ hiện đại nhằm theo dõi và đánh giá chính sách. Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) là một trong những công cụ đó. Chỉ số PAPI của Việt Nam là công cụ mang tính tiên phong trong việc tiếp thu ý kiến phản hồi của người dân về hiệu quả công tác điều hành, quản lý và cung ứng dịch vụ công của khu vực nhà nước, đặc biệt là những vấn đề, lĩnh vực chính sách người dân có quyền 'được biết, được bàn, được tham gia và được kiểm tra'. Từ năm 2010 đến nay, khảo sát PAPI đã thu thập ý kiến của hơn 32.500 lượt người dân trên toàn lãnh thổ Việt Nam. Cho tới nay, PAPI là khảo sát xã hội học lớn nhất về hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam.

Chỉ số PAPI đóng một vai trò quan trọng trong việc đổi mới công tác quản trị, điều hành và cải cách hành chính nhà nước ở hai phương diện chính. Một mặt, Chỉ số PAPI là 'hàng hóa công' phục vụ mọi đối tượng quan tâm, là điển hình cho những công cụ tương tự phát triển ở Việt Nam (với thông tin được cung cấp miễn phí tại [www.papi.vn](http://www.papi.vn)). Mặt khác, PAPI cung cấp thông tin, dữ liệu thường niên về ý kiến phản ánh của người dân từ trải nghiệm thực tế trong tiếp xúc và tương tác với các cấp chính quyền và sử dụng dịch vụ công.

Nói cách khác, PAPI là công cụ đánh giá quản trị và hành chính công theo hướng tiếp cận từ dưới lên,

nhằm bổ sung cho các công cụ giám sát công tác quản lý nhà nước truyền thống qua "đánh giá nội bộ" thường được áp dụng trong khu vực nhà nước hiện nay. Từ những dữ liệu so sánh được qua các năm của PAPI, các nhà hoạch định và thực thi chính sách có thể hiểu được những việc đã làm được và chưa làm được của bộ máy nhà nước, từ đó tìm kiếm các giải pháp cải thiện nhằm đáp ứng nguyện vọng và yêu cầu ngày càng cao của người dân.

## **Chỉ số PAPI: Cung cấp dữ liệu thực chứng làm cơ sở cho hoạch định chính sách**

Chỉ số PAPI ngày càng được ghi nhận là công cụ hỗ trợ đắc lực cho các cấp, các ngành ở trung ương và địa phương trong việc rà soát hiệu quả và đổi mới thể chế, chính sách về quản trị và hành chính nhà nước. Ở cấp quốc gia, Thanh tra Chính phủ đã tham khảo dữ liệu PAPI để theo dõi, giám sát tình hình tham nhũng và hiệu quả của công tác phòng, chống tham nhũng.

Ở cấp tỉnh, nhiều địa phương trên cả nước đã và đang xem xét và sử dụng dữ liệu PAPI trong phân tích về các giải pháp đẩy mạnh công tác điều hành, quản lý nhà nước và cung ứng dịch vụ công ở địa phương. Các tỉnh Kon Tum, Quảng Ngãi và Đắk Lắk đã thể hiện quyết tâm của lãnh đạo tỉnh thông qua các quyết định, chỉ thị cụ thể về việc rà soát các phát hiện của nghiên cứu PAPI về địa phương và xây dựng kế hoạch hành động nhằm cải thiện hiệu quả công tác quản trị và hành chính công của tỉnh.

## Theo dõi, giám sát hiệu quả quản trị địa phương

Chỉ số PAPI là một bức tranh tổng thể về hiệu quả quản trị và hành chính công của 63 tỉnh, thành phố ở Việt Nam. Kết quả khảo sát năm 2012 cho thấy những thay đổi tích cực nhưng còn khiêm tốn ở bốn trong sáu nội dung (trục nội dung) PAPI đo lường, đó là: công khai, minh bạch; kiểm soát tham nhũng; cung ứng dịch vụ công; và trách nhiệm giải trình với người dân.

Nhìn chung, mức độ hiệu quả quản trị và hành chính công có xu hướng cải thiện qua hai năm 2011 và 2012. Điểm trung vị cho biết sự phân bố của khoảng một nửa số tỉnh/thành phố hội tụ ở phân khúc điểm cao hơn hoặc thấp hơn mức điểm này. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy điểm trung vị ở cả sáu trục nội dung của năm 2012 tăng nhẹ so với năm 2011.

Kết quả phân tích xu thế cải thiện ở cấp quốc gia cho thấy sự nhất quán cao về đánh giá của người dân ở nhiều chỉ số thành phần và quan sát của Chỉ số PAPI qua thời gian. Tính nhất quán có ý nghĩa quan trọng để nhận biết những thay đổi qua thời gian, trên cơ sở đó tìm hiểu đâu là những điểm đã làm được hoặc chưa làm được trong quá trình thực thi chính sách. Tương tự với phát hiện nghiên cứu PAPI2011, trong năm 2012 người dân nhìn chung tương đối lạc quan về điều kiện kinh tế hộ gia đình và tình hình kinh tế của đất nước. Tuy nhiên, theo đánh giá của người dân, hiệu quả phổ biến thông tin, mức độ công khai, minh bạch trong thực thi chính sách của các cấp chính quyền còn hạn chế. Chỉ số PAPI 2012 cũng cho thấy người dân vẫn mong mỏi các cấp, các ngành thực hiện đầy đủ hơn trách nhiệm giải trình, kiểm soát tình hình tham nhũng trong khu vực công, và cung ứng dịch vụ hành chính công và dịch vụ công có chất lượng cao hơn.

## Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2012

Chỉ số PAPI đo lường mức độ hiệu quả trong công tác quản trị và hành chính công ở cấp tỉnh thông qua sáu nội dung lớn và 22 nội dung thành phần. Thông qua những chỉ số, chỉ báo và chỉ tiêu đánh giá ở mỗi nội dung, lãnh đạo chính quyền các tỉnh/thành phố, các cấp, các ngành có thể tìm hiểu đâu là những điểm đã làm được và chưa làm được trong công tác điều hành,

quản lý nhà nước, cải cách hành chính và cung ứng dịch vụ công. Đồng thời, Chỉ số PAPI cũng giúp các cấp chính quyền địa phương tìm kiếm những điển hình tốt ở những tỉnh/thành phố có đặc điểm kinh tế-xã hội và vị trí địa lý tương đồng, từ đó tiến hành trao đổi, học hỏi kinh nghiệm của nhau. Việc so sánh giữa các tỉnh/thành phố còn có tác dụng tạo động lực để những địa phương trong nhóm đạt điểm số thấp phấn đấu cải thiện hiệu quả công tác quản trị và hành chính công của các cấp chính quyền địa phương, khuyến khích những địa phương đã làm tốt duy trì mức hiệu quả cao của mình.

So sánh kết quả tổng hợp của PAPI 2012 với PAPI 2011 cho thấy có dấu hiệu cải thiện đáng khích lệ về điểm số: trong năm 2012, các tỉnh/thành phố dường như đạt điểm tổng hợp cao hơn so với năm 2011. Theo kết quả PAPI 2011, chỉ có ba địa phương đạt trên 40 điểm, gồm Bà Rịa-Vũng Tàu, Quảng Bình và Long An. Song theo kết quả PAPI 2012, số địa phương đạt trên 40 điểm tăng gấp đôi lên tám tỉnh/thành phố, gồm Quảng Bình, Đà Nẵng, Quảng Trị, Nam Định, Bà Rịa-Vũng Tàu, Bình Định, Thái Bình và Long An.

Bên cạnh đó cũng có xu thế tích cực nhìn từ các địa phương thuộc nhóm đạt điểm tổng hợp thấp nhất. Kết quả PAPI 2011 cho thấy, có tới 11 địa phương có số điểm thấp nhất ở mức dưới 35 điểm (Lai Châu, Bình Thuận, Quảng Ngãi, Ninh Bình, Hưng Yên, Lâm Đồng, Phú Yên, Cao Bằng, Tây Ninh, Trà Vinh, và Hà Giang). Song kết quả PAPI 2012 cho thấy, chỉ có năm địa phương có số điểm dưới 35 điểm (gồm Đắk Lắk, Trà Vinh, Cà Mau, Tây Ninh và Khánh Hòa).

### Mức độ hiệu quả ở sáu trục nội dung

Chỉ số tổng hợp PAPI được cấu thành từ các giá trị đo lường từ phân tích và tổng hợp theo sáu nội dung lớn trong lĩnh vực quản trị và hành chính công. Dưới đây là phần giới thiệu tóm tắt kết quả khái quát nhất về mức độ hiệu quả ở cấp tỉnh trong năm 2012.

#### *Trục nội dung 1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở*

Nhìn chung, điểm trung bình toàn quốc ở nội dung 'tham gia của người dân ở cấp cơ sở' năm 2012 giảm nhẹ so với năm 2011 ở mức 2,66%. Điểm số ở cả ba nội dung thành phần, gồm (i) mức độ nhận thức của người dân về quyền lợi và trách nhiệm tham gia vào

đòi sống chính trị của đất nước (trong báo cáo được gọi là 'tri thức công dân'), (ii) cơ hội được tham gia vào các hoạt động, và (iii) mức độ hiệu quả trong huy động người dân tham gia đóng góp tự nguyện cho các công trình công cộng, giảm tương ứng ở mức 4,78%, 4,69% và 3,23%.

Tương tự với phát hiện nghiên cứu PAPI 2011, khi so sánh các tỉnh/thành phố với nhau, có thể thấy khoảng cách giữa điểm số của nhóm tỉnh đạt điểm cao nhất và nhóm tỉnh đạt điểm thấp nhất là khá xa. Các tỉnh Bình Định, Thái Bình, Bình Phước, Hà Nam và Hà Tĩnh là năm địa phương đạt số điểm từ 6,18 xuống đến 5,98. Trong số này, Bình Định vẫn giữ được điểm số cao của năm 2011, bốn địa phương còn lại có nhiều cải thiện trong năm 2012. Các tỉnh Đắk Lắk, Đồng Tháp, Phú Yên, Bạc Liêu và Cà Mau thuộc về nhóm năm tỉnh đạt điểm thấp nhất, với mức điểm từ 4,17 lên đến 5,54. So với kết quả năm 2011, nhóm tỉnh này hầu như không có sự cải thiện nào: Phú Yên, Bạc Liêu và Cà Mau vẫn thuộc về nhóm năm địa phương cuối bảng, trong khi Đắk Lắk và Đồng Tháp cũng thuộc nhóm trung bình thấp.

So với kết quả năm 2011, trong năm 2012 có khoảng một nửa số địa phương có những biến đổi tích cực ở trực nội dung này, số còn lại có xu hướng giảm điểm. Các tỉnh Thái Bình và Bình Thuận có mức độ thay đổi tích cực nhất, với mức thay đổi từ 15% trở lên. Các tỉnh Sơn La, Đắk Lắk, Đồng Tháp và Lạng Sơn có mức sụt giảm về điểm lớn nhất.

### **Trục nội dung 2. Công khai, minh bạch**

Điểm số ở nội dung 'công khai, minh bạch' có mức độ cải thiện đáng kể, tăng 2,54% so với kết quả của năm 2011. Đẩy mạnh công khai, minh bạch trong lập và quyết định danh sách hộ nghèo, quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất đền bù đóng góp chính cho mức độ cải thiện về điểm ở trực nội dung này.

Năm tỉnh đạt điểm cao nhất bao gồm Quảng Bình, Quảng Trị, Thái Bình, Hà Nam và Nam Định, đều là những tỉnh nằm ở khu vực phía Bắc. Trong số này, Hà Nam và Nam Định có sự gia tăng về điểm lớn nhất so với điểm số của những địa phương này trong năm 2011. Năm địa phương có số điểm thấp nhất là Trà Vinh, Bình Thuận, Bạc Liêu, Kiên Giang và Đắk Lắk, với số điểm chỉ ở khoảng 4,55 – 4,92 điểm. Trong số này, Trà Vinh, Bình Thuận, Bạc Liêu và Kiên Giang cũng nằm

trong nhóm đạt điểm thấp nhất của năm 2011. Riêng trường hợp của Đắk Lắk, điểm năm 2012 của tỉnh giảm tương đối nhiều so với năm 2011

So với kết quả của năm 2011, có tới 19 địa phương có sự tiến bộ đáng kể ở trực nội dung này, với mức độ thay đổi về điểm số từ 10% trở lên. Những địa phương có mức độ cải thiện tích cực nhất bao gồm Hà Nam, Lâm Đồng, Phú Yên, Phú Thọ, Tiền Giang, với mức gia tăng về điểm từ 20% trở lên. Tuy nhiên, điểm của khoảng 20 tỉnh/thành phố có suy giảm. Những địa phương có sự sụt giảm về điểm lớn nhất là Sơn La, Khánh Hòa, Trà Vinh và Đắk Lắk, với mức giảm về điểm từ 9,7% đến 15,2%.

### **Trục nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân**

Điểm số ở nội dung 'trách nhiệm giải trình với người dân' có mức độ cải thiện đáng kể, tăng 1,41% so với kết quả của năm 2011. Đóng góp cho sự gia tăng này là từ việc cải thiện mức độ hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng. Mức độ hiệu quả trong việc tiếp dân dường như không thay đổi so với năm 2011.

Năm tỉnh đạt điểm cao nhất ở Trục nội dung 3 gồm Thái Bình, Quảng Bình, Hải Dương, Nam Định và Quảng Trị. Trong số đó, Hải Dương là tỉnh duy nhất không thuộc về nhóm đạt điểm cao nhất trong năm 2011. Kiên Giang, Khánh Hòa, Bạc Liêu, An Giang và Tây Ninh là những địa phương đạt điểm thấp nhất. Đây cũng là những địa phương thuộc về nhóm điểm trung bình thấp và thấp nhất của năm 2011.

So với kết quả năm 2011, bốn tỉnh/thành phố có dấu hiệu cải thiện ở trực nội dung này với mức từ 12% trở lên. Cao Bằng, Sóc Trăng, Hưng Yên, Hải Phòng và Hậu Giang là năm địa phương có mức độ cải thiện nhiều nhất. Ngược lại, hai địa phương có sự sụt giảm mạnh về điểm từ 11% trở lên, đó là Kiên Giang và Khánh Hòa. Bảy tỉnh/thành phố khác có mức giảm điểm trên 5% gồm Hoà Bình, Quảng Trị, Long An, Hà Tĩnh, Bạc Liêu, Đồng Tháp và Thanh Hoá.

### **Trục nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng**

Kết quả phân tích so sánh về hiệu quả kiểm soát tham nhũng ở cấp tỉnh qua hai năm cho thấy, điểm trung bình toàn quốc của năm 2012 tăng 2,59% so với năm 2011. Đóng góp nhiều nhất cho mức độ cải thiện ở trực

nội dung này là từ sự gia tăng về điểm ở chỉ số thành phần ‘quyết tâm phòng, chống tham nhũng của chính quyền cấp tỉnh’, với mức gia tăng là 5,72%. Việc trao đổi, thảo luận công khai về dự thảo sửa đổi, bổ sung Luật Phòng, chống tham nhũng, đặc biệt là ở những quy định để đảm bảo công khai, minh bạch, rất có thể đã tác động nhiều đến đánh giá của người dân. Mức độ gia tăng trong điểm số ở chỉ số thành phần về ‘hiệu quả kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương’ (trong đó có việc đảm bảo công bằng trong tuyển dụng công chức, viên chức) và chỉ số thành phần về ‘hiệu quả kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công’ cũng có đóng góp nhưng không đáng kể cho sự cải thiện về điểm ở trực nội dung này.

‘Kiểm soát tham nhũng’ là trực nội dung có mức độ chênh lệch về điểm giữa các tỉnh/thành phố lớn nhất so với năm trực nội dung còn lại trong PAPI 2012. Tiền Giang, Bình Định, Long An và Đà Nẵng là những địa phương đạt điểm cao nhất. Tương tự kết quả PAPI 2010 và 2011, nhiều tỉnh đạt điểm cao nhất ở trực nội dung này tập trung ở khu vực Trung bộ và Nam bộ. Khoảng 45 tỉnh/ thành phố có số điểm rất gần nhau quanh mức điểm trung bình. Trong số 10 địa phương đứng cuối bảng, Hải Phòng và Ninh Thuận là hai địa phương lặp lại vị trí trong nhóm tỉnh đạt điểm thấp nhất. Điện Biên thay thế Cao Bằng ở vị trí cuối bảng ở trực nội dung này trong PAPI 2012.

Kết quả so sánh điểm số của các địa phương qua hai năm 2011 và 2012 cho thấy có những diễn biến đáng lưu tâm trong đánh giá của người dân về nỗ lực phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền địa phương. Tiền Giang, địa phương đứng đầu toàn quốc ở trực nội dung này trong năm 2012, có mức cải thiện tương đối nhỏ so với 2011. Các tỉnh Bắc Giang, Ninh Bình và Phú Yên có những bước cải thiện ấn tượng nhất, với mức gia tăng về điểm qua hai năm trên 20%. Ngược lại, Điện Biên có mức sụt giảm về điểm lớn nhất (tới mức -16.9%), tiếp đến là hai tỉnh Khánh Hoà và Bạc Liêu.

### **Trực nội dung 5: Thủ tục hành chính công**

Kết quả phân tích về hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công cho thấy, điểm tổng hợp của toàn bộ 63 tỉnh/thành phố trong cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân dường như không thay đổi qua hai năm 2011 và 2012. Điểm trung bình toàn quốc năm

2012 của trực nội dung này thấp hơn so với năm 2011 là 0,17% điểm.

Tương tự phát hiện nghiên cứu năm 2011, điểm số của các tỉnh/thành phố trong năm 2012 hội tụ quanh điểm trung bình toàn quốc và đạt mức khá. Mức độ chênh lệch về điểm giữa tỉnh đạt điểm cao nhất (Yên Bái) và thấp nhất (Quảng Ninh) là nhỏ nhất so với năm trực nội dung còn lại. Điều này cho thấy có sự đồng nhất về nỗ lực cải thiện mức độ hiệu quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên toàn quốc, đặc biệt là trong xử lý bốn loại dịch vụ và thủ tục hành chính được đo lường, tương tự quan sát từ hai khảo sát PAPI 2010 và 2011.

### **Trực nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công**

Kết quả chung của toàn quốc cho thấy có sự cải thiện đáng kể về hiệu quả cung ứng dịch vụ công trong năm 2012. Điểm trung bình toàn quốc năm 2012 tăng 2,29% so với năm 2011. Những cải thiện ghi nhận được từ kết quả khảo sát về điều kiện cơ sở hạ tầng căn bản đóng góp nhiều nhất cho trực nội dung này. Điểm số ở nội dung thành phần ‘cơ sở hạ tầng căn bản’ tăng 5,83% so với kết quả 2011.

Khi phân nhóm các tỉnh/thành phố theo bốn cấp độ hiệu quả, có thể thấy sự phân bố vùng, miền không còn rõ như năm 2011. Các thành phố trực thuộc trung ương vẫn duy trì được thứ hạng cao ở trực nội dung này, phần lớn là do chất lượng của cơ sở hạ tầng căn bản tốt hơn so với những địa phương khác. Trong nhóm địa phương đạt điểm cao nhất cũng có những tỉnh còn khó khăn nhất định về điều kiện phát triển, chẳng hạn Quảng Bình, Ninh Thuận, Quảng Trị, Bình Định và Thanh Hóa. Riêng Quảng Bình có nhiều cải thiện trong chất lượng dịch vụ y tế tuyến huyện/thành phố và cơ sở hạ tầng căn bản. Những địa phương đứng cuối bảng phần lớn là những tỉnh miền núi phía Bắc, Tây Nguyên, Nam Trung bộ và Tây Nam bộ. Tây Ninh, Đắk Nông, Cà Mau, Gia Lai, Yên Bái, Bình Phước, Cao Bằng và Sơn La là những địa phương thuộc nhóm cuối bảng. Điểm trung bình của mỗi địa phương ở nhóm cuối bảng cũng có xu hướng suy giảm không đáng kể qua hai năm 2011 và 2012.

Về mức độ thay đổi qua hai năm của từng địa phương trong hiệu quả cung ứng dịch vụ công, theo đánh giá của người dân, 2/3 số tỉnh/thành phố có những cải thiện đáng kể ở chất lượng và hiệu quả trong cung ứng dịch vụ công. Khoảng 17 địa phương dường như đã có

những bước cải thiện nhất định so với năm 2011. Hà Giang là địa phương có mức gia tăng về điểm lớn nhất, tiếp đến là Thừa Thiên-Huế, Nam Định, Bình Thuận và Bình Phước. Các tỉnh Tây Ninh, Trà Vinh và Sơn La có sự sụt giảm về điểm lớn nhất.

### **Đánh giá hiện trạng chi phí không chính thức ngoài quy định từ trải nghiệm của người dân**

Ngoài những phân tích ở cấp độ trực nội dung, báo cáo PAPI 2012 còn dành riêng một chương phân tích hiện trạng chi phí không chính thức dựa trên trải nghiệm của người dân. Việc phân tích này được thực hiện dựa trên các kỹ thuật định lượng hiện đại và tinh tế để phân tích được phạm vi và mức độ của hối lộ và chi phí không chính thức trong ba lĩnh vực dân sinh căn bản: i) chứng nhận quyền sử dụng đất; ii) dịch vụ y tế; và iii) giáo dục tiểu học. Ở cả ba lĩnh vực được nghiên cứu, kết quả phân tích đều cho thấy hành vi đòi hối lộ của cán bộ, công chức, viên chức đang ảnh hưởng tới nhiều thành phần dân cư, đồng thời quy mô của chi trả không chính thức (hối lộ) là đáng kể nếu so sánh với những chi phí người dân phải trả cho những việc khác khi sử dụng ba loại dịch vụ này.

Nếu tính một cách chặt chẽ, có khoảng 17% số người đi làm thủ tục xin cấp giấy CNQSD đất phải chi 'bôi trơn' trung bình 123.000 VNĐ/lượt; 10% phải 'lót tay' trung bình 37.000 VNĐ/lượt ở bệnh viện công tuyến huyện cho một lần đi khám, chữa bệnh; và phụ huynh học sinh tiểu học công lập chi 'bồi dưỡng' ngoài quy định cho giáo viên, ban giám hiệu nhà trường trung bình khoảng 98.000 VNĐ/học sinh/học kỳ. Đây là những giá trị 'cận dưới' về phạm vi và quy mô hối lộ phát hiện từ khảo sát PAPI 2012.

Với cách ước lượng dồn các giá trị âm không có nghĩa về giá trị '0' được áp dụng trong phân tích giá trị 'cận trên', phát hiện nghiên cứu cho thấy có khoảng 57% số người đi làm thủ tục xin cấp giấy CNQSD đất phải chi 'bôi trơn' (trung bình 818.000 VNĐ/lượt/lần); 48%

phải 'lót tay' (trung bình 146.000 VNĐ) ở bệnh viện công tuyến huyện cho một lần đi khám, chữa bệnh; 18% số phụ huynh học sinh tiểu học công lập phải chi 'bồi dưỡng' ngoài quy định cho giáo viên, ban giám hiệu nhà trường với mức trung bình khoảng 572.000 VNĐ/học sinh/học kỳ.

Ngay cả những giá trị 'cận trên' cũng chưa phản ánh đầy đủ được cái giá của hành vi tham nhũng, hối lộ đối với xã hội, bởi cách tính này chưa xét đến tác động của tham nhũng, hối lộ đối với những người từ chối trả lời những câu hỏi nhạy cảm, hoặc không có đủ để trang trải cho các khoản chi phí không chính thức. Những người dân kém may mắn này hoặc (i) không có được giấy CNQSD đất, một loại giấy tờ quan trọng đối với họ khi mong muốn khởi nghiệp hay làm kinh doanh hộ gia đình; hoặc (ii) không nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe đảm bảo chất lượng, gây ảnh hưởng tới điều kiện sức khỏe của cá nhân, của con cái và sinh kế của hộ gia đình; hoặc (iii) trẻ em không có điều kiện tiếp cận với các cơ hội giáo dục sau bậc tiểu học bắt buộc theo quy định của nhà nước, vô hình trung ảnh hưởng tới quá trình trưởng thành trong nghề nghiệp và điều kiện kinh tế về sau. Những tác động gián tiếp của những hành vi đòi hối lộ, những nhiễu của cán bộ, công chức, viên chức cần được nhận thức đầy đủ ở tầm chính sách vĩ mô. Đây là những bằng chứng phản ánh 'một sân chơi không bình đẳng' có thể dẫn tới những hệ lụy lâu dài đối với sự phát triển kinh tế, xã hội và chính trị của đất nước.

Về mức độ quyết tâm của người dân trong tố giác hành vi tham nhũng, kết quả phân tích dẫn tới hai kết luận. Thứ nhất, một số tiền đáng kể từ các hành vi đòi hối lộ chưa được phản ánh đầy đủ, bởi người dân lựa chọn không tố giác do cái giá phải trả cho việc tố giác có thể lớn, hoặc do chưa tin vào hệ thống pháp luật phòng, chống tham nhũng hiện nay có thể bảo vệ họ. Thứ hai, mức độ chịu đựng hối lộ, tham nhũng vật là tương đối lớn, cho thấy hiện tượng người dân cũng chủ động thực hiện hành vi đưa hối lộ để lách những thủ tục hành chính ruộm rã với hy vọng nhận được chất lượng dịch vụ công tốt hơn.