

## CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH

### Thủ tục hành chính công

Hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công được đo lường thông qua các chỉ số về chất lượng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân. Chỉ số nội dung này bao gồm các tiêu chí đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công ở bốn nhóm dịch vụ: (i) dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở, (ii) dịch vụ cấp giấy phép xây dựng, (iii) dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (giấy CNQSD đất) và (iv) dịch vụ hành chính công cấp xã/phường được đánh giá qua một số loại giấy tờ liên quan đến nhân thân.

Kết quả khảo sát năm 2014 cho thấy điểm số của chỉ số nội dung này cho thấy mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ hành chính công hầu như không thay đổi qua các năm. Điểm số của các tỉnh/thành phố cũng không chênh lệch nhiều và chỉ tập trung trong khoảng trung bình khá.

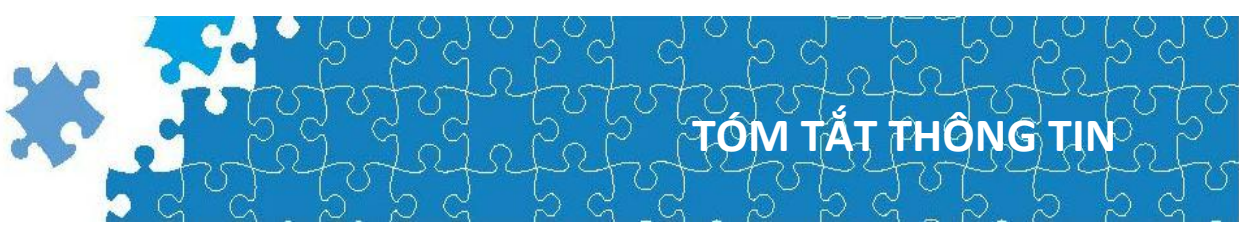
Trong bốn nhóm dịch vụ hành chính công PAPI đo lường, dịch vụ cấp giấy CNQSD đất hầu như vẫn chưa nhận được sự hài lòng của người dân. Chỉ số nội dung thành phần 'thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất' đạt mức điểm thấp nhất so với ba chỉ số thành phần còn lại. Điểm số ở chỉ số nội dung thành phần này ở cấp tỉnh cũng có xu hướng giảm hơn so với những năm trước.

#### Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương

Năm 2014, khoảng 39% số người được hỏi trên toàn quốc cho biết đã sử dụng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương (tại Ủy ban Nhân dân xã/phường hoặc phòng tư pháp quận/huyện/thành phố). Trong số bốn nhóm dịch vụ hành chính PAPI đo lường, dịch vụ chứng thực, xác nhận được người dân đánh giá cao nhất. Nhìn chung, người dân khá hài lòng với dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương. Có tới khoảng 70% số tỉnh/thành phố trên toàn quốc đạt điểm khá ở chỉ tiêu về tổng chất lượng của dịch vụ chứng thực, xác nhận.

#### Dịch vụ và thủ tục cấp phép xây dựng

Tỉ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình của họ đã xin cấp phép xây dựng trong thời gian 36 tháng trước thời điểm khảo sát năm 2014 rất thấp. Trong số những người được hỏi cho biết hộ gia đình họ đã đi làm thủ tục xin cấp phép xây dựng trước thời điểm khảo sát, có đến 94,16% cho biết họ đã nhận được kết quả, và 88,02% cho biết họ đã không phải đi qua nhiều nơi, gặp nhiều cán bộ mới làm xong thủ tục, thấp hơn một chút so với năm 2013. Đa số người dân tại 31 tỉnh/thành phố có trải nghiệm tích cực tương tự, thể hiện qua tỉ lệ rất cao số người được hỏi chia sẻ họ không phải đi qua nhiều cửa mới được việc. Mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ và thủ tục cấp phép xây dựng vẫn giữ được tính ổn định qua các năm, với đánh giá của người dân trong năm 2014 ít thay đổi so với những năm trước.



### Dịch vụ và thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

Theo kết quả khảo sát năm 2014, chỉ có khoảng 8% số người được hỏi trên toàn quốc cho biết họ đã đi làm thủ tục hành chính liên quan đến giấy CNQSD đất (gồm xin cấp mới, cấp đổi hoặc chuyển nhượng quyền sử dụng đất), tương tự với phát hiện của các năm trước. Trong số những người cho biết cá nhân họ hoặc người thân trong gia đình đã từng làm thủ tục giấy CNQSD đất trước thời điểm khảo sát năm 2014, khoảng 80% cho biết họ không phải “qua nhiều cửa” mới làm xong mọi thủ tục. Tuy nhiên, vẫn có khoảng 9,6% số người đã làm thủ tục trên toàn quốc cho biết họ phải nhờ cậy đến trung gian để làm thủ tục thay vì trực tiếp được phục vụ tại bộ phận “một cửa” ở các cấp. Vẫn có tới 34,2% cho biết họ phải chờ tới 100 ngày mới nhận được kết quả, và tỉ lệ người nộp hồ sơ xin cấp giấy CNQSD phải chờ từ trên 100 ngày đến 720 ngày ở vào khoảng 8%.

### Dịch vụ và thủ tục hành chính ở cấp xã/phường

Trong năm 2014, khoảng 35% số người được hỏi cho biết họ đã đi làm thủ tục ở các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp xã/phường/thị trấn. Trong số đó, 93% đánh giá cao chất lượng dịch vụ đã nhận được. Về chỉ tiêu tổng chất lượng dịch vụ ‘một cửa’ cấp xã/phường/thị trấn, mức độ hài lòng của những người đã sử dụng dịch vụ này tương đối cao. Tuy nhiên giữa các địa phương có sự khác biệt đáng kể về hiệu quả cung ứng dịch vụ ‘một cửa’ cấp xã/phường tới người dân.

Những biện pháp cải thiện mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ hành chính công trong thời gian trước mắt bao gồm đẩy mạnh việc công khai về phí và lệ phí tại các bộ phận ‘một cửa’ và thông báo tới người làm thủ tục đầy đủ về thời hạn nhận kết quả cũng như trả kết quả đúng lịch hẹn. Phát hiện nghiên cứu PAPI trong những năm qua đã khẳng định tầm quan trọng của việc cải thiện ‘kỹ năng mềm’ của đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là kỹ năng tiếp xúc với người dân và năng lực thừa hành các nhiệm vụ được giao trong xử lý thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ cho người dân.

\*\*\*

Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) là công cụ giám sát thực thi chính sách, phản ánh ý kiến đánh giá và mức độ hài lòng của người dân về hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước và cung ứng dịch vụ công của bộ máy chính quyền các cấp.

Chỉ số PAPI đo lường sáu lĩnh vực nội dung, bao gồm: tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch; trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; thủ tục hành chính công; và cung ứng dịch vụ công. Từ năm 2011 đến nay, khảo sát PAPI được thực hiện thường niên trên phạm vi toàn quốc. Báo cáo Chỉ số PAPI năm 2014 tổng hợp ý kiến của hơn 13.500 người dân được chọn mẫu ngẫu nhiên trên toàn quốc.

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) là kết quả nghiên cứu chung của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp từ trung ương đến địa phương, Trung tâm Nghiên cứu Phát triển và Hỗ trợ Cộng đồng thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam. Cơ quan Hợp tác và Phát triển Thụy Sĩ và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) đồng tài trợ cho nghiên cứu xây dựng chỉ số PAPI từ năm 2011 đến nay.

Truy cập [www.papi.vn](http://www.papi.vn) để xem Báo cáo PAPI 2014, kết quả phân tích và tổng hợp của từng tỉnh/thành phố và dữ liệu đến cấp chỉ số nội dung thành phần cùng nhiều thông tin khác.