

## XU THẾ BIẾN ĐỔI Ở CẤP QUỐC GIA

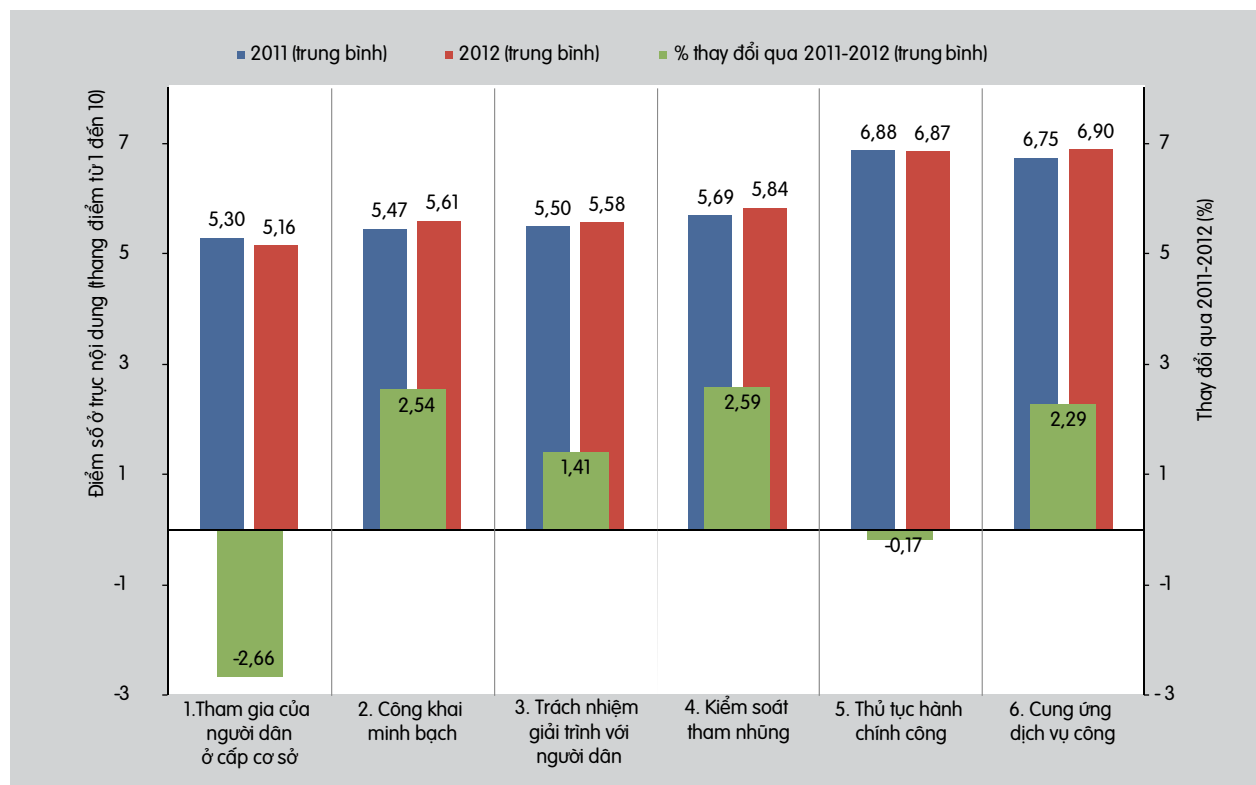
### 1.1. GIỚI THIỆU: THEO DÕI MỨC ĐỘ CẢI THIỆN TRONG QUẢN TRỊ ĐỊA PHƯƠNG

Chỉ số PAPI là một bức tranh tổng thể về hiệu quả quản trị và hành chính công của 63 tỉnh, thành phố của Việt Nam. Độ tin cậy của công cụ khảo sát PAPI đã được kiểm chứng qua tính ổn định theo thời gian của các điểm số sau hai năm thực hiện trên phạm vi toàn quốc. Nhìn chung, điểm số qua hai năm 2011 và 2012 tương đối nhất quán, được biểu thị qua Biểu đồ 1.1. Mức độ nhất quán đã được tiên liệu từ trước, song việc phân tích tính ổn định của chỉ số là cần thiết để khẳng định tính khoa học và khách quan của phương pháp luận và khung mẫu khảo sát PAPI. Tính ổn định này là cần thiết bởi những nội dung PAPI đo lường mang tính phức hợp và đa ngành, và để nắm bắt được những

thay đổi qua thời gian, đặc biệt về những tác động của thay đổi phương thức tương tác với người dân nhằm và đáp ứng nhu cầu người dân ngày càng cao của các cấp chính quyền, cần có thời gian để kiểm chứng.

Với tính ổn định cao của Chỉ số PAPI, kết quả khảo sát năm 2012 cho thấy những thay đổi tích cực tương đối nhỏ ở bốn trong sáu nội dung lớn (trục nội dung) PAPI đo lường. Điều đó có nghĩa là người dân nói chung có những trải nghiệm tích cực hơn khi tương tác với các cấp chính quyền địa phương trong năm 2012 so với năm 2011. Bốn trục nội dung có xu hướng biến đổi tích cực bao gồm: công khai, minh bạch; kiểm soát tham nhũng<sup>12</sup>; cung ứng dịch vụ công và trách nhiệm giải trình với người dân (xem Biểu đồ 1.1).

**Biểu đồ 1.1: Mức độ cải thiện theo hướng tích cực ở bốn trục nội dung qua hai năm 2011 - 2012**



<sup>12</sup> Điểm số ở Trục nội dung 4 về Kiểm soát tham nhũng trong dữ liệu PAPI 2011 được điều chỉnh để so sánh với dữ liệu PAPI 2012.

Ở nội dung 'kiểm soát tham nhũng' (Trục nội dung 4), Biểu đồ 1.1 cho thấy có sự gia tăng về điểm số trung bình toàn quốc so với năm 2011 tới 2,59%. Điểm tăng lên ở Trục nội dung 4 là nhờ có những chuyển biến tích cực ở nội dung thành phần về quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương và người dân, với mức tăng điểm là 5,72% so với 2011. Mức độ biến đổi này là đáng kể, bởi trong năm 2012, Luật Phòng, chống tham nhũng được sửa đổi và đã có rất nhiều thảo luận về dự thảo sửa đổi đã được tuyên truyền, phổ biến qua các kênh thông tin đại chúng, với nội dung nhấn mạnh nhiều vào nhu cầu công khai, minh bạch hóa để tăng cường hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng. Bên cạnh đó, những thay đổi về mặt điểm số về kiểm soát tham nhũng trong khu vực nhà nước (kể cả trong vấn

đề về công bằng trong tuyển dụng công chức, viên chức) và trong cung ứng dịch công cũng có ý nghĩa thống kê nhất định.

Về nội dung 'công khai, minh bạch' của các cấp chính quyền, điểm số gia tăng thêm 2,54% so với năm 2011. Trong đó, tăng cường công khai, minh bạch về lập, bình xét và công bố hộ nghèo đóng góp nhiều vào chuyển biến tích cực đó, so với 2011 mức tăng là 3,61%. Công khai về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất cũng tăng thêm 3,13%.

Hiệu quả cung ứng dịch vụ công tăng 2,29% so với năm 2011. Sự chuyển biến tích cực này là nhờ ghi nhận của người dân đối với những cải thiện về cơ sở hạ tầng căn bản phục vụ dân sinh, với mức tăng về điểm số qua hai năm là 5,83% (xem Bảng 1.1).

**Bảng 1.1: So sánh điểm số ở 6 trục nội dung và 22 nội dung thành phần (2011 và 2012)**

	2011			2012			Xu thế biến đổi qua hai năm 2011 và 2012 (%)		
	Trung bình	Thấp	Cao	Trung bình	Thấp	Cao	Trung bình	Thấp	Cao
<b>1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở</b>	5,30	5,23	5,37	5,16	5,09	5,23	-2,66	-2,68	-2,63
Tri thức công dân	1,11	1,09	1,14	1,06	1,03	1,09	-4,78	-4,98	-4,59
Cơ hội tham gia	1,88	1,85	1,91	1,82	1,79	1,85	-3,23	-3,34	-3,12
Chất lượng bầu cử	1,45	1,43	1,48	1,47	1,44	1,49	0,91	1,04	0,78
Đóng góp tự nguyện	0,85	0,83	0,87	0,81	0,79	0,84	-4,69	-5,12	-4,27
<b>2. Công khai, minh bạch</b>	5,47	5,38	5,56	5,61	5,53	5,70	2,54	2,81	2,52
Danh sách hộ nghèo	2,15	2,10	2,20	2,23	2,19	2,28	3,61	3,84	3,39
Ngân sách cấp xã/phường	1,76	1,72	1,79	1,77	1,73	1,81	0,70	0,60	0,79
Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất/khung giá đất	1,56	1,54	1,58	1,61	1,59	1,63	3,13	3,50	3,27
<b>3. Trách nhiệm giải trình với người dân</b>	5,50	5,44	5,57	5,58	5,51	5,65	1,41	1,36	1,46
Hiệu quả tiếp xúc với chính quyền khi khúc mắc	1,87	1,85	1,90	1,88	1,85	1,91	0,21	0,10	0,32
Ban Thanh tra nhân dân	1,85	1,81	1,88	1,87	1,83	1,91	1,21	0,74	1,67
Ban Giám sát đầu tư cộng đồng	1,78	1,75	1,81	1,83	1,81	1,86	2,89	3,01	2,76
<b>4. Kiểm soát tham nhũng*</b>	5,69	5,57	5,81	5,84	5,73	5,95	2,59	2,80	2,39
Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	1,40	1,35	1,45	1,44	1,39	1,48	3,05	3,12	2,18
Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	1,76	1,72	1,79	1,75	1,72	1,79	-0,34	-0,17	-0,18
Công bằng trong xin việc làm trong khu vực công	0,94	0,90	0,99	0,96	0,91	1,01	1,46	1,36	2,15
Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	1,59	1,57	1,62	1,69	1,66	1,71	5,72	5,92	5,52
<b>5. Thủ tục hành chính công</b>	6,88	6,84	6,92	6,87	6,83	6,91	-0,17	-0,13	-0,22
Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	1,68	1,66	1,71	1,67	1,65	1,70	-0,57	-0,40	-0,73
Thủ tục xin cấp phép xây dựng	1,77	1,76	1,78	1,77	1,76	1,78	-0,16	-0,26	-0,06
Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	1,58	1,57	1,60	1,57	1,55	1,58	-0,79	-1,17	-1,08
Thủ tục hành chính được cấp ở cấp xã/phường	1,84	1,82	1,86	1,86	1,84	1,88	0,99	0,94	1,05
<b>6. Cung ứng dịch vụ công</b>	6,75	6,69	6,80	6,90	6,84	6,95	2,29	2,18	2,26
Y tế công lập	1,75	1,72	1,77	1,78	1,76	1,80	1,66	2,19	1,52
Giáo dục tiểu học công lập	1,65	1,64	1,66	1,67	1,64	1,69	0,82	0,02	1,60
Cơ sở hạ tầng căn bản	1,75	1,70	1,80	1,85	1,80	1,90	5,83	5,82	5,84
An ninh, trật tự	1,60	1,58	1,61	1,60	1,59	1,61	0,32	0,40	0,24

\* Điểm số thành phần của trục nội dung "Kiểm soát tham nhũng" trong dữ liệu PAPI 2011 được điều chỉnh để đảm bảo tính so sánh

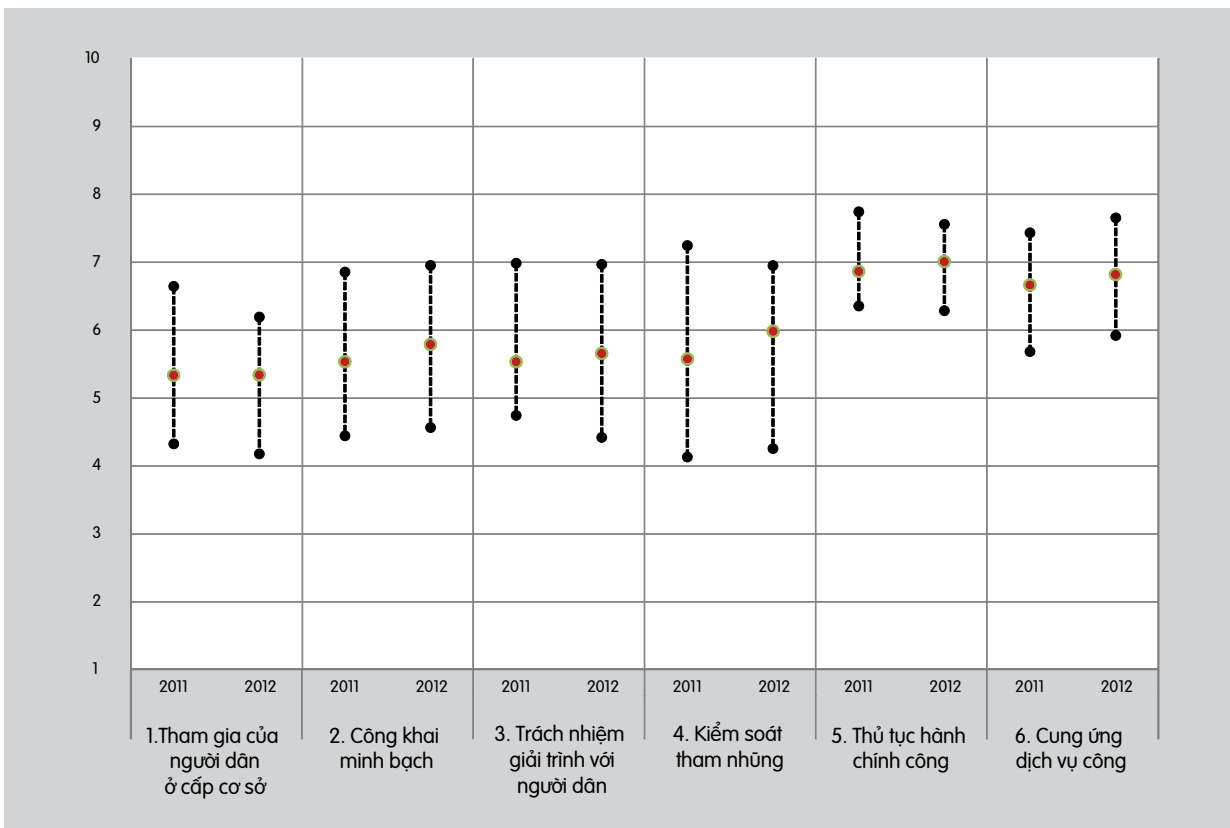
Về thủ tục hành chính công, dường như không có nhiều thay đổi qua hai năm, mức tăng điểm số không có ý nghĩa thống kê (0,17%). Về nội dung 'tham gia của người dân ở cấp cơ sở', lại có sự sụt giảm từ năm 2011 đến 2012 là (-2,66%). Điều này có thể được giải thích: người dân dường như quên dần sự tham gia của họ vào các cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân các cấp đã diễn ra vào đầu năm 2011. Sự sụt giảm này ghi nhận từ ba chỉ số thành phần, gồm 'tri thức công dân' đối với các vị trí dân cử và quy chế thực hiện dân chủ cơ sở; 'cơ hội tham gia' bầu cử vị trí trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố; và 'đóng góp tự nguyện' của người dân cho các công trình công cộng ở địa bàn dân cư, với mức giảm tương ứng (-4,78%), (-4,69%) và (-3,23%) (xem Bảng 1.1).

Một cách đánh giá mức độ thay đổi trong hiệu quả quản trị địa phương qua thời gian khác, đó là tìm hiểu các địa phương có xu hướng thuộc vào phân khúc điểm như thế nào xung quanh điểm trung vị của mỗi

trục nội dung. Biểu đồ 1.2 biểu thị mật độ tập trung của các địa phương ở mỗi phân khúc đó. Khoảng điểm ở mỗi trục nội dung được biểu thị qua đường thẳng đứng ngắt đoạn nối điểm thấp nhất, điểm trung vị và điểm cao nhất. Tỉnh trung vị là tỉnh có điểm số nằm ở vị trí thứ 32 trong mối tương quan với điểm số của 63 tỉnh, thành phố, và được biểu thị bằng chấm tròn màu đỏ.

Quan sát biến đổi qua hai năm 2011 và 2012 cho thấy điểm số trung vị ở cấp trực nội dung dường như không sụt giảm, hoặc có sụt giảm ở mức không có ý nghĩa thống kê. Điểm trung vị của trục nội dung 'tham gia của người dân ở cấp cơ sở' dường như không thay đổi, trong khi đó điểm trung vị của trục nội dung 'công khai, minh bạch' chỉ tăng nhẹ từ 5,53 điểm trong năm 2011 lên 5,79 điểm trong năm 2012, và hai phân khúc cao và thấp hầu như không thay đổi. Mức dao động ở trục nội dung 'trách nhiệm giải trình với người dân' lớn hơn không đáng kể ở cả ba mức điểm cao nhất, trung vị và thấp nhất.

**Biểu đồ 1.2: Xu thế thay đổi qua hai năm 2011 và 2012 ở cấp trực nội dung**  
(so sánh giữa điểm thấp nhất, điểm trung vị và điểm cao nhất ở cấp tỉnh)



Biểu đồ 1.2 cũng cho thấy có hai chuyển biến thú vị ở các phân khúc điểm của trục nội dung 'kiểm soát tham nhũng' (sau khi điều chỉnh trục này trong dữ liệu PAPI 2011). Thứ nhất, dường như có sự tập trung lớn hơn về điểm xung quanh điểm trung vị trong năm 2012 khi so

với năm 2011 (biểu thị qua đường thẳng đứng ở ô 2012 ngắn hơn so với ở ô 2011). Thứ hai, trong năm 2011, các tỉnh, thành phố có điểm số phân đều ở cả hai phân khúc cao và thấp, song trong năm 2012, dường như có sự tập trung về điểm lớn hơn ở phân khúc cao,

đồng thời điểm số trung vị cũng cao hơn. Điều đó có nghĩa, theo đánh giá chung của người dân, các tỉnh, thành phố dường như có những bước tiến nhất định trong kiểm soát tham nhũng bởi nhiều địa phương ghi nhận điểm số cao hơn trong năm 2012.

Trục nội dung 'thủ tục hành chính công dường như giữ nguyên trạng thái về khoảng điểm so với năm 2011. Khoảng cách từ điểm thấp nhất đến điểm cao nhất ngắn hơn so với khoảng điểm ở các trục nội dung khác. Điều này cho thấy người dân nhìn chung có trải nghiệm tương đồng về hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công khi so sánh giữa các địa phương với nhau. Điều thú vị cần lưu ý, đó là điểm số của tỉnh trung vị tăng từ 6,86 điểm trong năm 2011 lên 7,01 điểm trong năm 2012, và hơn một nửa số tỉnh, thành phố đạt mức điểm cao hơn so với năm trước. Riêng trục nội dung 'cung ứng dịch vụ công' có xu hướng tăng ở cả ba mức điểm cao nhất, trung vị và thấp nhất trong năm 2012 khi so tương ứng với kết quả năm 2011.

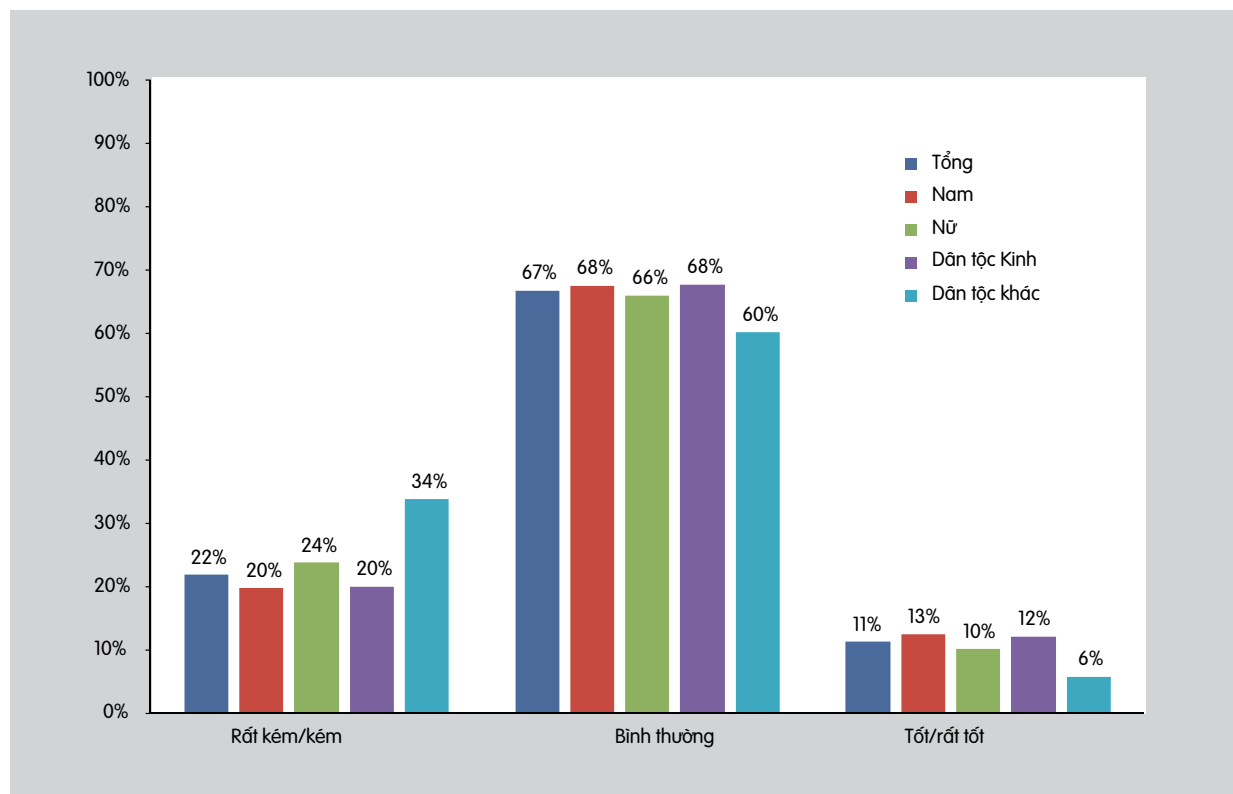
Việc so sánh điểm số ở cấp độ trục nội dung và các nội dung thành phần thể hiện ý nghĩa về xu thế biến đổi của nó qua hai năm. Song để hiểu sâu hơn về từng vấn đề cụ thể và để đánh giá hiệu quả thực hiện của từng chính sách cụ thể, việc phân tích ở cấp độ chỉ số thành phần là cần thiết. Sáu trục nội dung và 22 nội dung thành phần của PAPI được xây dựng dựa 92 chỉ số

thành phần cấu thành từ nhiều câu hỏi khảo sát về nhiều vấn đề chính sách cụ thể. Việc tổng hợp ở cấp độ trục nội dung và nội dung vô hình trung khái quát hóa các chỉ tiêu, mục tiêu nhiều khía cạnh chính sách mong muốn đạt được. Trên thực tế, Chỉ số PAPI được xây dựng và tổng hợp từ 378 điểm số được tính toán ở cấp trục nội dung, 1.368 điểm số ở cấp nội dung thành phần, và những điểm số này được tính toán từ 5.796 biến số cụ thể ở cấp cá nhân. Phần tiếp theo của Chương 1 trình bày những phân tích về xu hướng biến đổi về mức độ hiệu quả ở từng chỉ số, chỉ tiêu chính sách cụ thể qua hai năm 2011 và 2012 trên bình diện quốc gia.

## 1.2. CẢM NHẬN CỦA NGƯỜI DÂN VỀ TÌNH HÌNH KINH TẾ HỘ GIA ĐÌNH

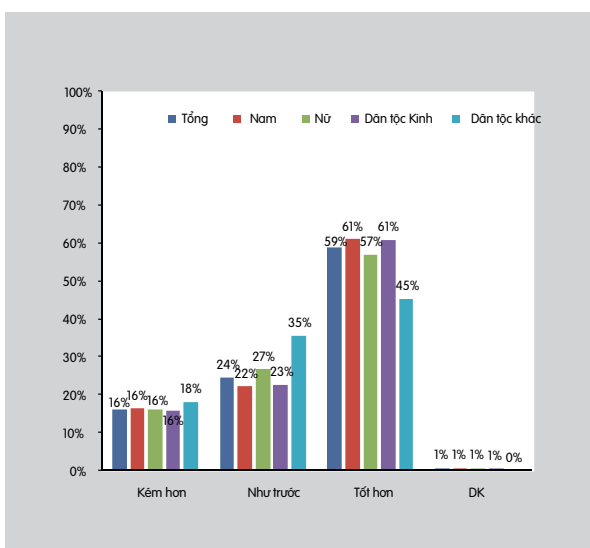
Phân tích tác động chính sách trong quản trị và hành chính công cần được đặt trong bối cảnh phát triển chung của đất nước. Như các báo cáo PAPI 2010 và 2011 đã đề cập, mỗi giai đoạn phát triển đòi hỏi có những chính sách và hành động phù hợp với tình hình thực tiễn. Trong quá trình phát triển để hướng tới trở thành quốc gia có mức thu nhập bậc trung, Việt Nam cần xem xét đưa các vấn đề quản trị và hành chính công vào chương trình cải cách chung theo hướng theo dõi và đánh giá có cơ sở khoa học và luận chứng cụ thể hơn.

**Biểu đồ 1.3: Tình hình kinh tế hộ gia đình năm 2012 theo đánh giá của người dân**



Nhằm cung cấp một bức tranh thực chứng và giúp các nhà quản trị quốc gia và địa phương hiểu hơn về mức độ hiệu quả của công tác quản lý, điều hành, cải cách hành chính hiện nay, nghiên cứu PAPI tìm hiểu đánh giá của người dân về điều kiện kinh tế hộ gia đình trước đây, hiện nay và trong thời gian tới. Mặc dù những phát hiện nghiên cứu năm 2012 khá tương đồng với năm 2011 và 2010, song PAPI 2012 cũng cho thấy người dân kém lạc quan hơn về tình hình kinh tế hộ gia đình. Người dân nói chung tương đối hài lòng với điều kiện kinh tế của gia đình hiện nay, biểu thị ở tỉ lệ người dân đánh giá tình hình kinh tế hiện nay là tốt hoặc rất tốt đạt tới 78% (Biểu đồ 1.3). Tuy nhiên, tỉ lệ này có giảm sút so với năm 2011 (83%). Kết quả phân tích theo nhóm dân tộc và giới cho thấy đồng bào dân tộc thiểu số không lạc quan như đồng bào dân tộc Kinh về tình hình kinh tế của gia đình, bởi chỉ có 6% đánh giá kinh tế hiện nay là tốt hoặc rất tốt. Nhóm nữ thường trả lời không lạc quan như nhóm nam, chỉ có 10% số nữ đánh giá tốt hoặc rất tốt (thấp hơn 3% so với nhóm nam), và có tới 24% số người trả lời là nữ đánh giá kinh tế kém hoặc rất kém (cao hơn 4% so với nhóm nam).

**Biểu đồ 1.4: Tình hình kinh tế hộ gia đình so với 5 năm trước**

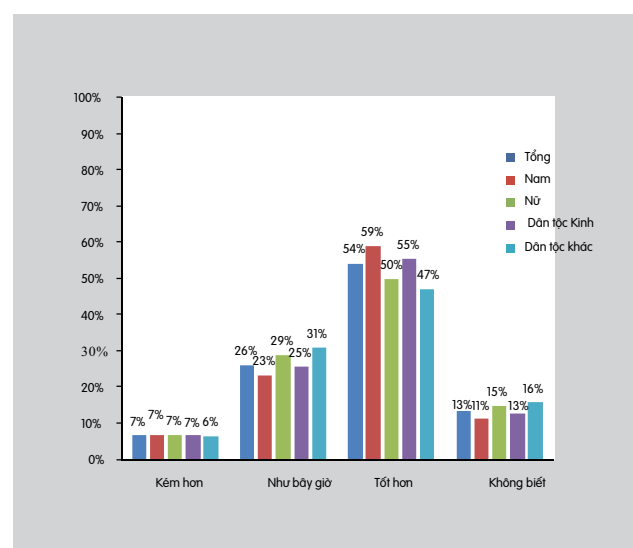


Kết quả khảo sát cũng cho thấy viễn cảnh về kinh tế hộ của người dân khá tích cực. Khoảng 50% số người trả lời cho rằng kinh tế hộ gia đình như trước, 26% cho là hoặc tốt hơn trước (54%), chỉ có 7% cho rằng kém hơn trước, và 13% không biết điều kiện trong 5 năm tới sẽ ra sao (xem Biểu đồ 1.5). Tiêu chí đánh giá này cho thấy có sự khác biệt rất nhỏ giữa các nhóm phân tổ theo giới và thành phần dân tộc. Chẳng hạn, so với nhóm mẫu là nam giới, nhóm mẫu là nữ giới đánh giá tình hình sẽ như hiện nay cao hơn 6%, trong khi đánh

Mức độ lạc quan về tình hình kinh tế hộ cũng được phản ánh qua so sánh với điều kiện của 5 năm trước, khi Việt Nam chưa đạt mức thu nhập bình quân đầu người bậc trung như hiện nay. Trong năm 2012, đa số người dân (59%) cho rằng kinh tế hộ gia đình tốt hơn, 24% cho là như trước và chỉ 16% cho rằng kém hơn trước (xem Biểu đồ 1.4).

Phân tích sâu hơn ở phân tổ theo các nhóm dân tộc cho thấy rõ ràng đồng bào dân tộc thiểu số không lạc quan về đánh giá tình hình kinh tế của họ như nhóm đồng bào dân tộc Kinh, có tới 18% số người được hỏi là người dân tộc thiểu số cho biết kinh tế hộ gia đình của họ kém hơn 5 năm trước (tỉ lệ này cao hơn 2% so với toàn mẫu), 35% đánh giá kinh tế của họ như trước (cao hơn 11% so với toàn mẫu và 12% so với nhóm đồng bào dân tộc Kinh), và 45% đánh giá tốt hơn trước (thấp hơn 14% so với toàn mẫu). Nói cách khác, dưới 50% số người là dân tộc thiểu số cho rằng kinh tế hộ gia đình họ khá hơn trước.

**Biểu đồ 1.5: Tình hình kinh tế hộ gia đình 5 năm tới**



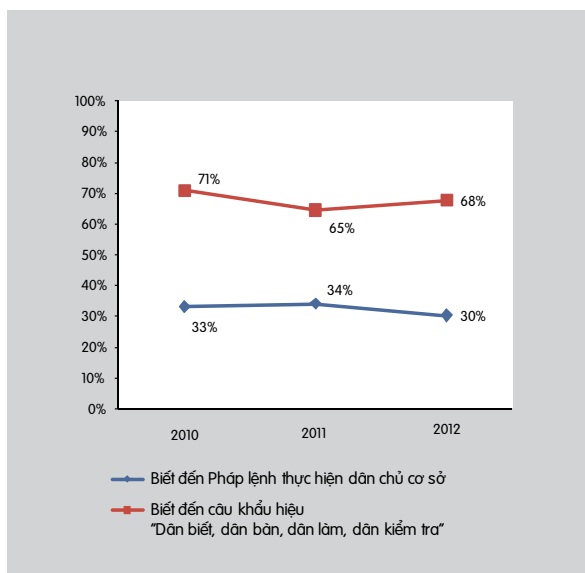
giá kém hơn lại thấp hơn 9% so với nhóm mẫu là nam giới. Khoảng 31% số đồng bào dân tộc thiểu số cho rằng điều kiện kinh tế trong 5 năm tới sẽ như hiện nay, so với 25% người dân tộc Kinh có đánh giá tương tự. Ngoài ra, 47% đồng bào dân tộc thiểu số tin tưởng vào tình hình sáng sủa hơn, thấp hơn so với tỉ lệ 55% người dân tộc Kinh. Tỉ lệ người trả lời là dân tộc thiểu số không biết điều kiện kinh tế hộ của họ ra sao trong 5 năm tới cũng cao hơn so với các nhóm phân tổ khác.

### 1.3. HIỂU BIẾT VÀ TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI DÂN VỀ DÂN CHỦ CƠ SỞ

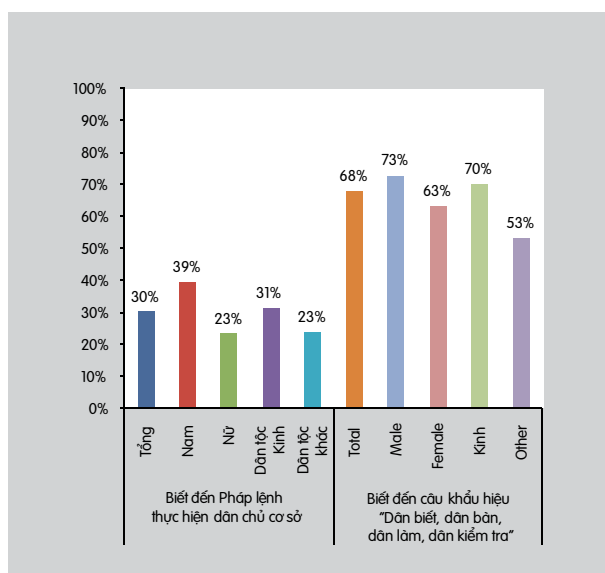
Chỉ số PAPI cho biết hiểu biết và nhận thức của người dân nói chung về quyền thực hiện dân chủ ở cấp cơ sở được nhà nước bảo đảm. Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn (Pháp lệnh THDCCS) là văn bản chính thức quy định về những quyền lợi này, và vì vậy việc cung cấp thông tin đầy đủ cho người dân thông qua các hình thức tuyên truyền, phổ biến qua kênh chính thức là cần thiết. Việc tuyên truyền Pháp

lệnh THDCCS tác động đến chất lượng tham gia của người dân, nâng cao nhận thức của người dân về quyền lợi được yêu cầu các cấp chính quyền địa phương giải trình, cải thiện công tác giám sát cán bộ, công chức ở cấp cơ sở, và tạo điều kiện để người dân tham gia đấu tranh với những hành vi lợi dụng chức vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức. Nếu người dân không nắm được quyền ‘dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra’, việc tham gia giám sát của người dân sẽ không còn thực chất.

**Biểu đồ 1.6: So sánh mức độ nhận thức về Pháp lệnh THDCCS (2010-2012)**



**Biểu đồ 1.7: Mức độ nhận thức về Pháp lệnh thực hiện dân chủ cơ sở (2012)**



Để đo được mức độ hiệu quả phổ biến kiến thức về Pháp lệnh THDCCS, PAPI nêu câu hỏi tìm hiểu xem người dân hoặc đã nghe đến Pháp lệnh hoặc có biết đến câu khẩu hiệu ‘dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra’ hay chưa. Kết quả khảo sát năm 2012 cho thấy mức độ hiểu biết như các vòng khảo sát trước: người dân biết đến quy chế thực hiện dân chủ cơ sở song qua khẩu hiệu truyền miệng nhiều hơn so với qua tuyên truyền về Pháp lệnh. Biểu đồ 1.6 cho thấy trong năm 2012, trung bình khoảng 68% người dân biết về câu khẩu hiệu, trong khi chỉ có 30% biết về Pháp lệnh THDCCS. So với năm 2010, mức độ hiểu biết về các nguyên tắc dân chủ cơ sở có giảm sút, song vẫn giữ ở thế ổn định.

Nhóm mẫu là nam giới và nhóm đồng bào dân tộc Kinh dường như biết đến quy chế dân chủ cơ sở nhiều hơn: 39% số người trả lời là nam biết đến Pháp lệnh THDCCS, cao hơn so với tỉ lệ 23% số người là nữ; 31% số người dân tộc Kinh biết đến Pháp lệnh THDCCS, cao hơn so với tỉ lệ 23% số người là đồng bào dân tộc khác. Những quan sát tương tự cũng được tìm thấy khi so sánh về việc tuyên truyền khẩu hiệu ‘dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra’, tỉ lệ người trả lời là nam giới và đồng bào dân tộc Kinh (với tỉ lệ tương ứng là 73% và 70%) biết đến khẩu hiệu hơn so với các nhóm mẫu còn lại (với tỉ lệ 63% số người trả lời là nữ và 53% số người là đồng bào dân tộc khác). Nhìn chung, phụ nữ và đồng bào dân tộc thiểu số ít biết đến quyền tham gia dân chủ cơ sở hơn so với nam giới và đồng bào dân tộc Kinh. Đây có thể là yếu tố tác động đến việc tiếp cận quyền dân chủ theo quy định của Pháp lệnh THDCCS.

Biểu đồ 1.7 biểu thị phân tích sâu về kết quả khảo sát năm 2012 về mức độ hiệu quả trong công tác tuyên truyền, phổ biến quy chế dân chủ cơ sở ở địa phương.

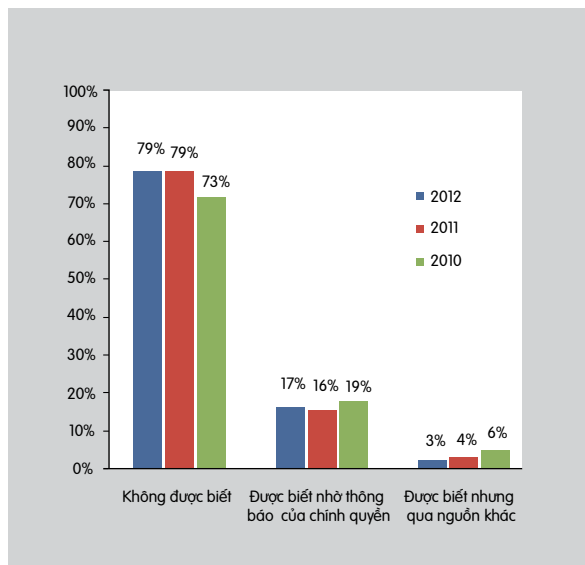


#### 1.4. ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ MỨC ĐỘ CÔNG KHAI, MINH BẠCH TRONG QUY HOẠCH, KẾ HOẠCH SỬ DỤNG ĐẤT

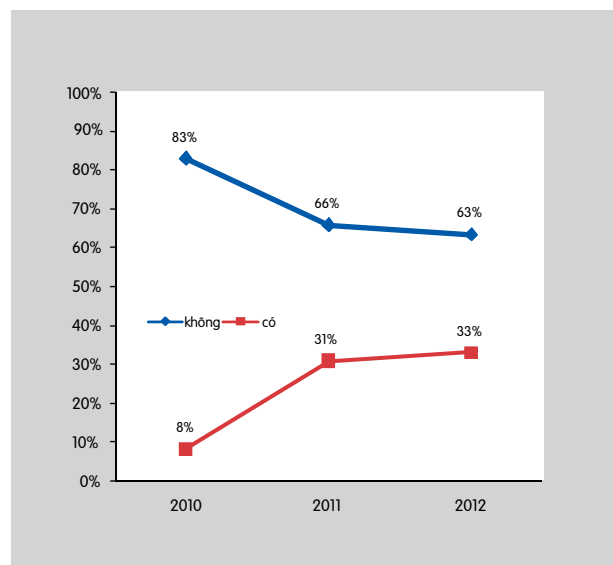
Trong năm 2012, đã có rất nhiều thảo luận xung quanh việc sửa đổi, bổ sung Luật Đất đai năm 2003 để chuẩn bị cho Quốc hội thảo luận và thông qua trong năm 2013. Những thảo luận này tập trung vào các vấn đề như quyền sử dụng đất, quyền sở hữu đất, chính sách đền bù thu hồi đất, quy hoạch đất đai. Hai vấn đề về thu hồi và đền bù thu hồi đất được công luận

đặc biệt quan tâm. Tương tự kết quả khảo sát của những lần khảo sát trước, phát hiện nghiên cứu quan trọng của PAPI cho thấy một trong những nguyên nhân dẫn đến khiếu kiện đất đai gia tăng là người dân ít được biết đến quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất. Có tới 80% số người được hỏi trong toàn mẫu không được biết đến quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất ở địa phương (xem Biểu đồ 1.8). Trong số những người biết đến quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, phần lớn nhận được thông tin qua kênh chính quyền địa phương (17%), và 3% từ các nguồn thông tin khác.

**Biểu đồ 1.8: Tỷ lệ người dân được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất ở xã/phường**



**Biểu đồ 1.9: Cơ hội đóng góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất ở địa phương**



Từ kết quả khảo sát này có thể rút ra hai kết luận ban đầu. Thứ nhất, việc người dân ít có điều kiện tiếp cận với quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất có thể là nguyên nhân dẫn tới việc cán bộ, công chức lợi dụng để trục lợi trong quá trình phân bổ quyền sử dụng đất ở địa phương. Thứ hai, vai trò của báo chí và các tổ chức xã hội dân sự tham gia cung cấp thông tin về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất cho người dân còn hạn chế.

cho biết đã tham gia đóng góp ý kiến có xu hướng tăng lên qua ba năm. Năm 2010, chỉ có 8% số người được hỏi cho biết họ có đóng góp ý kiến, năm 2011 tỉ lệ này tăng lên 31%, và năm 2012 tăng lên 33% (xem Biểu đồ 1.9). Điều này cho thấy nhu cầu cải thiện cơ chế tham gia của người dân trong quá trình xây dựng và hoàn thiện quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất ở địa phương. Qua đó, niềm tin của người dân đối với các cấp chính quyền địa phương sẽ được tăng lên, đồng thời giảm thiểu được sức ép phải xử lý các vụ việc khiếu kiện vượt cấp trong quản lý và điều chỉnh mục đích sử dụng đất đai.

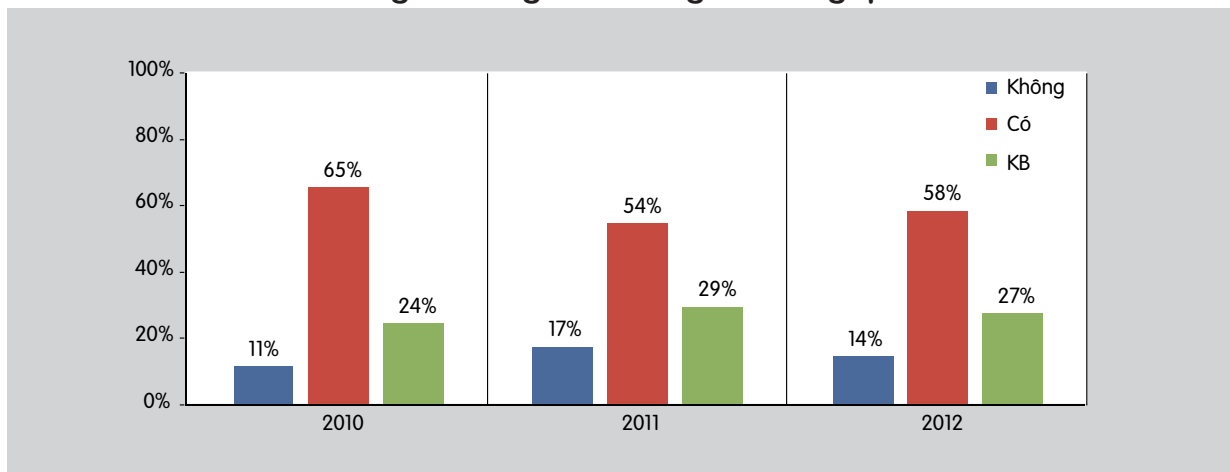
Mặc dù thông tin đến người dân còn hạn chế, song cũng có điểm sáng ở phương diện công khai trong quá trình xây dựng quy hoạch, kế hoạch. Trong số hơn 19% số người được thông tin, một số đã tham gia đóng góp ý kiến xây dựng kế hoạch, và tỉ lệ người được hỏi

### 1.5. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ CÔNG KHAI, MINH BẠCH DANH SÁCH HỘ NGHÈO

Công khai, minh bạch thông tin trong quá trình bình xét và lập danh sách hộ nghèo là một trong những vấn đề PAPI nghiên cứu. So với những phát hiện nghiên

cứ năm 2010 và 2011, dường như năm 2012 chưa có tiến triển tích cực nào ở khía cạnh này. Biểu đồ 1.10 cho thấy trong năm 2010 có tới 65% số người được hỏi cho biết họ có biết đến danh sách hộ nghèo ở xã, phường nơi cư trú, song đến năm 2012, tỉ lệ này giảm xuống còn 58%.

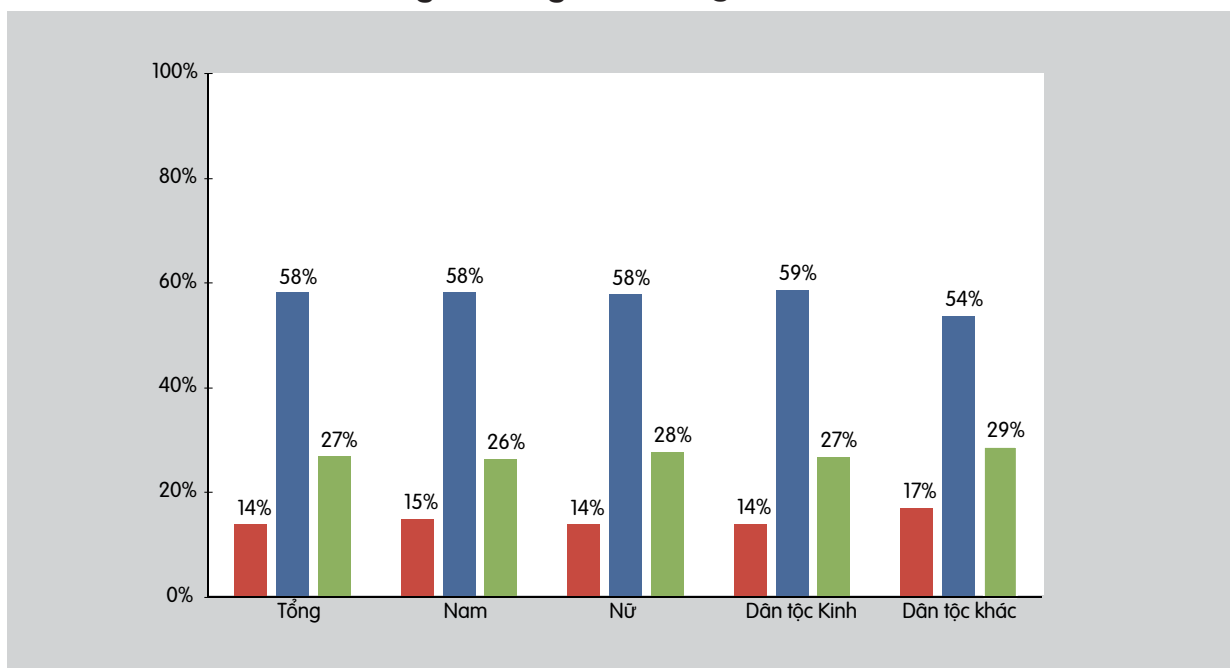
**Biểu đồ 1.10: Tỉ lệ người dân cho biết danh sách hộ nghèo của xã/phường được công bố công khai trong 12 tháng qua**



Việc suy giảm ở tỉ lệ người dân được biết về danh sách hộ nghèo là điều đáng suy nghĩ. Cải thiện công khai, minh bạch ở lĩnh vực này giúp giảm thiểu cơ hội tham nhũng, trục lợi của cán bộ, công chức liên quan, đồng thời tạo điều kiện cho việc kêu gọi đóng góp của xã hội cho công tác xóa đói, giảm nghèo, phục vụ đúng đối tượng được hưởng chính sách.

Kết quả phân tích theo phân tử, người dân tộc Kinh dường như được thông tin đầy đủ hơn so với đồng bào dân tộc khác. Có khoảng 59% người dân tộc Kinh cho biết họ được thông tin về danh sách hộ nghèo, còn trong nhóm các dân tộc thiểu số khác, tỉ lệ này là 54% (xem Biểu đồ 1.11). Giữa các nhóm phân tử theo giới không có sự khác biệt về kết quả phân tích.

**Biểu đồ 1.11: Tỉ lệ người dân cho biết danh sách hộ nghèo của xã/phường được công bố công khai trong năm 2012**

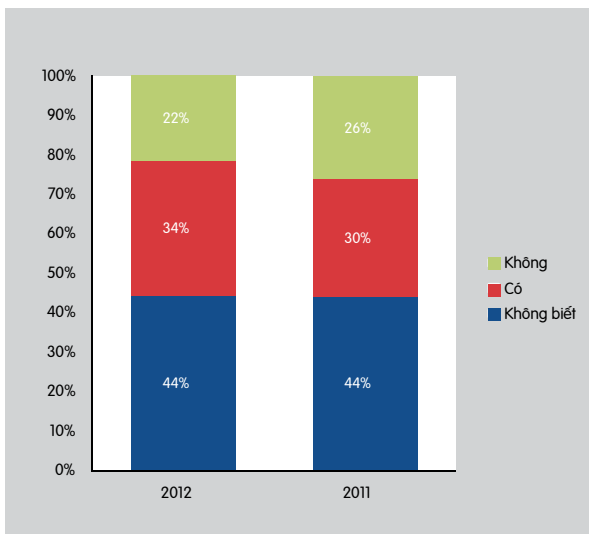




## 1.6. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ CÔNG KHAI, MINH BẠCH THU CHI NGÂN SÁCH CẤP XÃ

Khía cạnh công khai, minh bạch thứ ba được PAPI đo lường liên quan đến mức độ công khai, minh bạch về thu chi ngân sách của chính quyền cấp xã, đặc biệt là ở việc niêm yết công khai danh mục thu chi và mức độ tin cậy của thông tin. Theo Luật Phòng, chống tham nhũng và các quy định liên quan, ngân sách cấp xã phải được công bố công khai để người dân được biết và giám sát. Kết quả khảo sát PAPI 2012 cho thấy có tới 44% số người được hỏi không biết chính quyền xã/phường có công bố công khai các khoản thu chi ngân sách hay không; 34% cho biết chính quyền có công bố công khai; và 22% cho biết chính quyền không công bố công khai thông tin này (xem Biểu đồ 1.12). Khi so sánh với kết quả năm 2011, dường như không có sự thay đổi nào ở tỉ lệ người trả lời “không biết” có công khai hay không, và tỉ lệ người trả lời cho biết chính quyền có công khai có tăng lên nhưng không đáng kể.

**Biểu đồ 1.12: Tỉ lệ người dân cho biết ngân sách cấp xã được công khai**

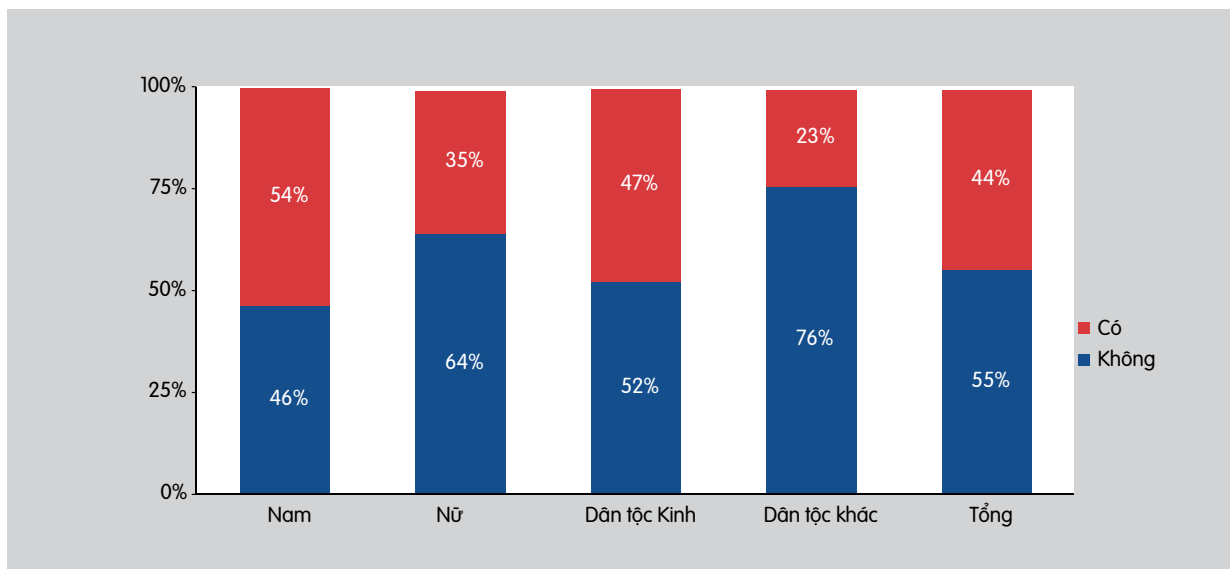


Cụ thể là mức tăng qua hai năm chỉ 4% ở tỉ lệ người được hỏi cho biết chính quyền có công khai thông tin ngân sách cấp xã, nhưng tỉ lệ người trả lời cho rằng chính quyền không cung cấp thông tin này giảm 5%. Thông điệp chính sách ở đây là chỉ có 1/3 số người dân được tiếp cận thông tin bắt buộc công khai này, do đó việc tăng cường thực hiện các quy định về công khai, minh bạch về thu chi ngân sách là cần thiết. Ban Thanh tra nhân dân có thể là một cơ chế thực hiện giám sát việc thực hiện công khai ngân sách cấp của chính quyền cấp xã/phường/thị trấn.

## 1.7. NHẬN THỨC CỦA NGƯỜI DÂN VỀ LUẬT PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG VÀ TÌNH HÌNH THAM NHŨNG

Nhìn chung, nỗ lực phổ biến Luật Phòng, chống tham nhũng (Luật PCTN) trong thời gian qua đã thu được kết quả tương đối tốt, thể hiện qua tỉ lệ người dân biết về Luật PCTN vẫn ở mức 44%. Điều đáng được lưu tâm đó là nhóm người trả lời là nam giới (54%) có xu hướng được tiếp cận thông tin về Luật PCTN tốt hơn so với nhóm nữ (35%), và khoảng 50% số người dân tộc Kinh có thông tin về Luật PCTN trong khi đó tỉ lệ này trong nhóm người trả lời dân tộc thiểu số chỉ khoảng 25% (xem Biểu đồ 1.13). Phát hiện này cũng sát với kết quả khảo sát năm 2010 và 2011.

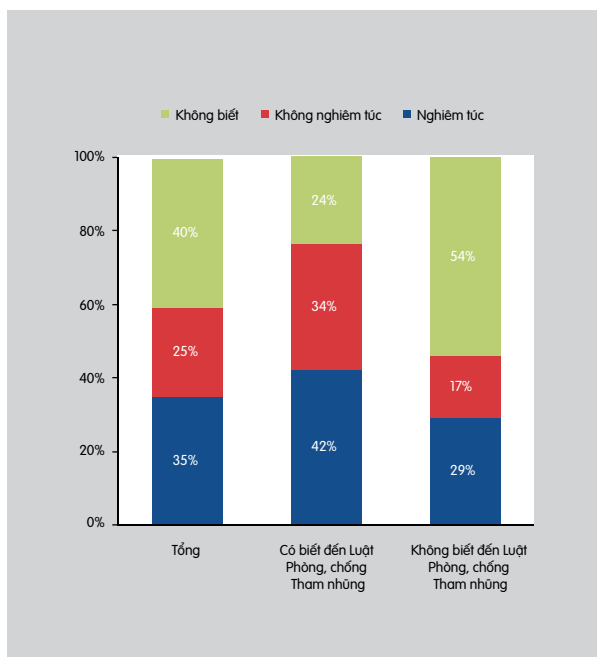
**Biểu đồ 1.13: Tỷ lệ người dân biết về Luật Phòng, chống tham nhũng (2012)**



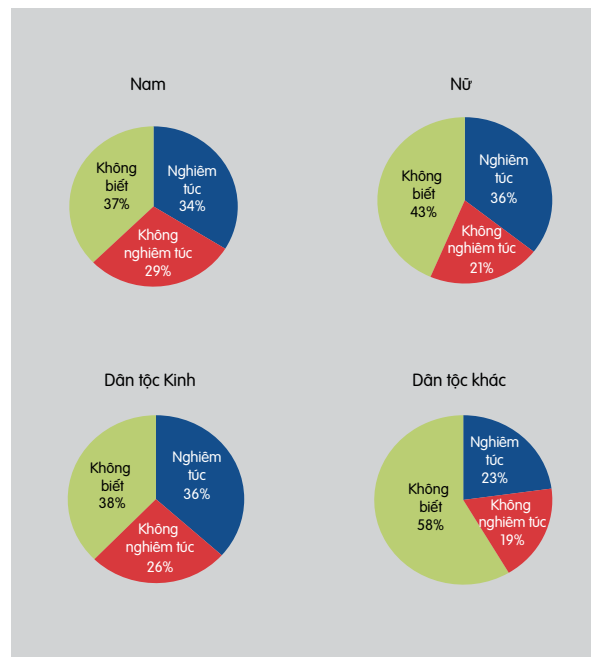
Mức độ được thông tin về Luật PCTN cũng tác động tới đánh giá của người dân về mức độ quyết tâm của chính quyền địa phương trong công tác chống tham nhũng. Biểu đồ 1.13 cho thấy trong số những người đã nghe về Luật PCTN, 42% cho rằng chính quyền tỉnh nơi họ cư trú đã “nghiêm túc”, và 34% cho rằng “chưa nghiêm túc” trong đấu tranh chống tham nhũng. Đối với những người chưa biết đến Luật PCTN, 29% cho

rằng chính quyền đã nghiêm túc, và 17% cho rằng chưa nghiêm túc. Biểu đồ 1.14 cũng cho thấy tỷ lệ người trả lời “không biết” chính quyền có nghiêm túc hay không nhỏ trong nhóm dân cư có biết đến Luật PCTN khi so với nhóm không biết đến Luật PCTN. Điều này cho thấy việc hiểu biết về Luật PCTN cũng hình thành quan điểm về mức độ cam kết chống tham nhũng ở người dân.

**Biểu đồ 1.14: Đánh giá về mức độ nghiêm túc của chính quyền địa phương trong phòng, chống tham nhũng**



**Biểu đồ 1.15: Đánh giá mức độ nghiêm túc của chính quyền địa phương trong phòng, chống tham nhũng phân tích theo yếu tố dân tộc và giới**

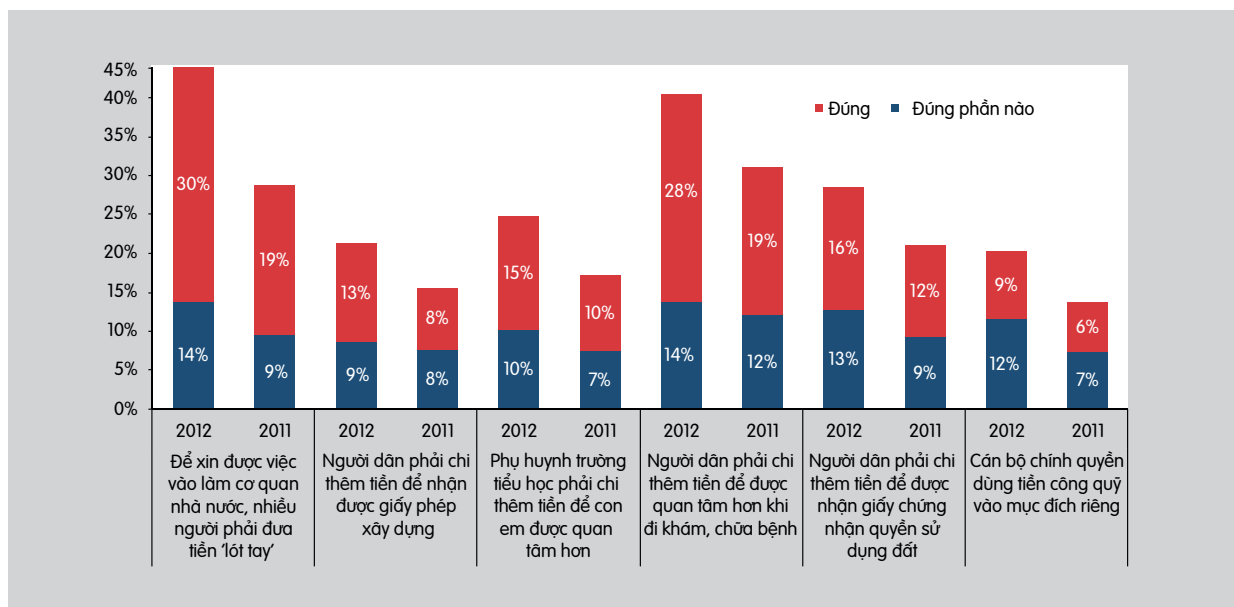


Nghị quyết số 21/2009/NQ-CP về Chiến lược quốc gia về phòng, chống tham nhũng đến năm 2020 là một văn bản hết sức quan trọng ghi nhận mức độ và bản chất của vấn đề tham nhũng của Việt Nam. Tham nhũng được xem là vấn đề mang tính hệ thống, đe dọa đến sự tồn vong của chế độ và sự phát triển của đất nước. Để tìm hiểu về mức độ và bản chất của tham nhũng từ trải nghiệm của người dân, PAPI tìm hiểu cảm nhận của người dân về hiện trạng tham nhũng vật và nhận hối lộ trong khu vực công.

Kết quả khảo sát cho thấy hiện trạng tham nhũng vật và nhận hối lộ mang tính phổ biến và có xu hướng gia tăng.

Khi được hỏi về một số hành vi tham nhũng cụ thể trong khu vực công, đa số người dân cho rằng có tình trạng nhận hối lộ trong dịch vụ y tế công (42%, tăng lên so với tỉ lệ 31% của năm 2011), xin việc vào làm trong khu vực nhà nước (tăng lên đến 44% so với tỉ lệ 29% của năm 2011), xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (32%, cao hơn so với tỉ lệ 21% của năm 2011), để giáo viên quan tâm hơn tới học sinh ở trường tiểu học công lập (tăng lên 25% từ 17% của năm 2011) và trong xin cấp giấy phép xây dựng (tăng lên 22% từ tỉ lệ 16% của năm 2011). Ngoài ra, tỉ lệ người dân cho rằng cán bộ chính quyền dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng là 23%, cao hơn so với tỉ lệ 13% của năm 2011 (xem Biểu đồ 1.16).

**Biểu đồ 1.16: Đánh giá về tình hình tham nhũng và hối lộ trong khu vực công**

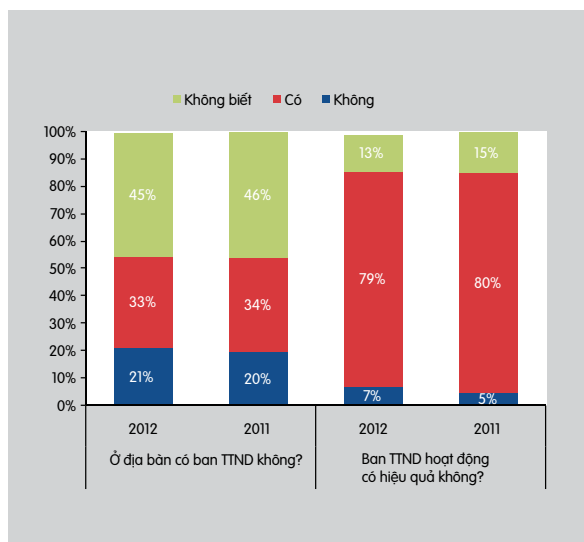


### 1.8. ĐÁNH GIÁ VỀ BAN THANH TRA NHÂN DÂN VÀ BAN GIÁM SÁT ĐẦU TƯ CÔNG ĐỒNG

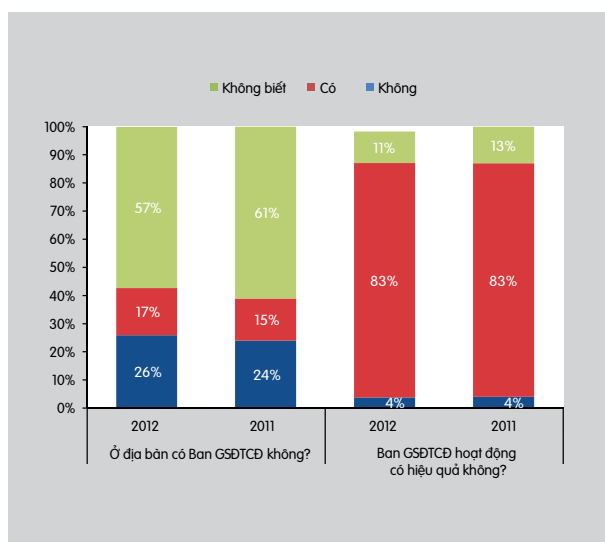
Ban Thanh tra nhân dân (Ban TTND) và Ban Giám sát đầu tư công đồng (Ban GSĐTCD) là hai thiết chế cộng đồng với nhiệm vụ theo dõi hiệu quả hoạt động của chính quyền và đầu tư công ở cấp cơ sở. Các ban này cũng là kênh thông tin để người dân thực hiện quyền giám sát đối với chính quyền cơ sở và dự án công trình công cộng ở địa bàn dân cư. Mặc dù đã được nhân rộng trên phạm vi toàn quốc, song cả hai loại hình thiết chế này chưa có đủ nguồn lực, tiếng nói và giá trị thực tiễn trong thực thi vai trò giám sát quan trọng của mình.

Kết quả khảo sát năm 2012 cho thấy có sự nhất quán với kết quả của những năm trước về tỉ lệ người dân biết đến sự tồn tại của hai ban này. Phần lớn số người được hỏi (66%) cho biết ở địa bàn xã/phường của họ không có Ban TTND hoặc không biết ban này có tồn tại hay không (xem Biểu đồ 1.17). Về sự tồn tại của Ban GSĐTCD, có tới 83% số người được hỏi cho biết ở địa bàn xã/phường của họ không có hoặc không biết ban này có tồn tại hay không (xem Biểu đồ 1.18). Sự nhất quán của những phát hiện nghiên cứu này so với những năm trước cho thấy dấu hiệu không vui về giá trị thực tiễn của Ban TTND và Ban GSĐTCD.

**Biểu đồ 1.17: Mức độ phổ biến và hiệu quả của Ban Thanh tra nhân dân**



**Biểu đồ 1.18: Mức độ phổ biến và hiệu quả của Ban Giám sát đầu tư cộng đồng**



Biểu đồ 1.17 và 1.18 cũng khẳng định lại phát hiện nghiên cứu của năm 2011, đó là đối với những người dân biết đến sự tồn tại của hai cơ chế giám sát của người dân này cho biết chúng hoạt động có hiệu quả. Trong số những người biết đến sự tồn tại của Ban TTND, 79% cho rằng ban này có hiệu quả, và đa số những người biết đến sự tồn tại của Ban GSĐTCD (83%) cũng cho rằng những ban này trên thực tế có hoạt động.

Kết quả khảo sát có hàm ý chính sách quan trọng. Ban TTND và Ban GSĐTCD có vai trò giám sát và yêu cầu các cấp chính quyền địa phương giải trình ở cấp cơ sở. Để hai cơ chế đó thực hiện hiệu quả hơn, cần có đầu tư về nguồn lực cần thiết. Việc thiết lập hai cơ chế dân cử này là một bước đi quan trọng hướng tới nâng cao trách nhiệm giải trình, giảm thiểu cơ hội tham nhũng và nâng cao chất lượng đầu tư công của chính quyền cấp cơ sở. Cung cấp thêm nguồn lực cho hai ban này sẽ có tác dụng cải thiện hiệu quả hoạt động đồng thời góp phần khuyến khích người dân tham gia hoạt động giám sát cán bộ, công chức và chính quyền cơ sở.

### 1.9. ĐÁNH GIÁ VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Để đánh giá về chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, PAPI nghiên cứu mức độ công bằng trong tuyển dụng công chức vào bộ máy nhà nước, qua đó tìm hiểu mức độ 'vị thân' trong hệ thống công vụ. Luật Cán bộ, Công chức năm 2009 và Nghị quyết số 30c/2010/NQ-CP của Chính phủ về việc ban hành Chương trình Tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020 nêu bật sự cần thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của nền công vụ. Song trên thực tế, qua đánh giá của người dân, dường như có bước cải thiện nào trong việc đảm bảo công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực nhà nước.

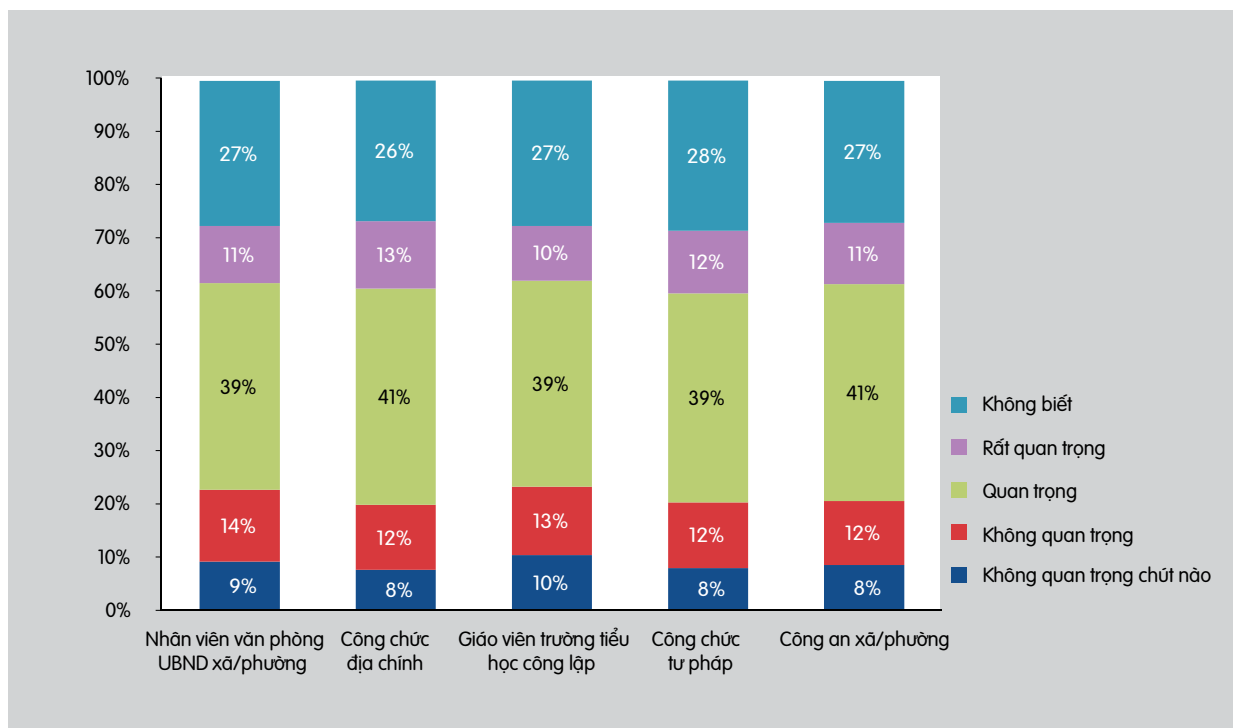
Biểu đồ 1.19 cho thấy đánh giá của người dân về tầm quan trọng của việc thân quen khi xin việc vào cơ quan nhà nước hay đơn vị cung ứng dịch vụ công. Điều này phản ánh phần nào hiện trạng coi nhẹ năng lực và coi trọng việc quen biết của bộ máy nhà nước, ít nhất là ở năm vị trí được khảo sát qua PAPI. Năm 2012, chỉ có 26% số người được hỏi cho biết việc thân quen không

quan trọng khi xin việc vào làm nhân viên văn phòng UBND xã/phường/thị trấn, trong khi đó có tới 47% cho rằng thân quen là quan trọng. Quan sát này cũng áp dụng trong các câu hỏi về tầm quan trọng của quan hệ cá nhân khi xin vào làm công chức địa chính, giáo viên tiểu học, công chức tư pháp hay công an ở cấp hành chính thấp nhất.

Những phát hiện nghiên cứu này có giá trị ở phương diện qua đó có thể rà soát lại các vấn đề về chất lượng công chức và viên chức hiện nay, đồng thời chỉ ra mối quan hệ trực tiếp tới một vấn đề khác mà PAPI quan tâm, đó là về mức độ hài lòng chung của người dân đối với một số nhóm dịch vụ thủ tục hành chính công.

PAPI 2011 cũng cho thấy người dân dường như khá hài lòng với bốn nhóm dịch vụ hành chính công được nghiên cứu. Những phát hiện này lặp lại trong PAPI 2012. Nhìn chung, phần lớn những người đã đi làm thủ tục chứng thực, xác nhận ở các cấp chính quyền địa phương, dịch vụ xin cấp phép xây dựng hoặc những thủ tục hành chính cá nhân thuộc thẩm quyền của UBND xã/phường/thị trấn, đều bày tỏ mức độ hài lòng cao. Có thể phát hiện nghiên cứu này là đáng ngạc nhiên, song cũng cho thấy rằng quá trình cải cách hành chính trong thời gian qua, đặc biệt là sự ra đời của bộ phận 'một cửa' ở các cấp hành chính, đang tạo ra tác động tích cực lớn đối với chất lượng dịch vụ.

**Biểu đồ 1.19: Đánh giá về hiện trạng 'vị thân' và tầm quan trọng của quan hệ cá nhân khi xin việc vào khu vực nhà nước**



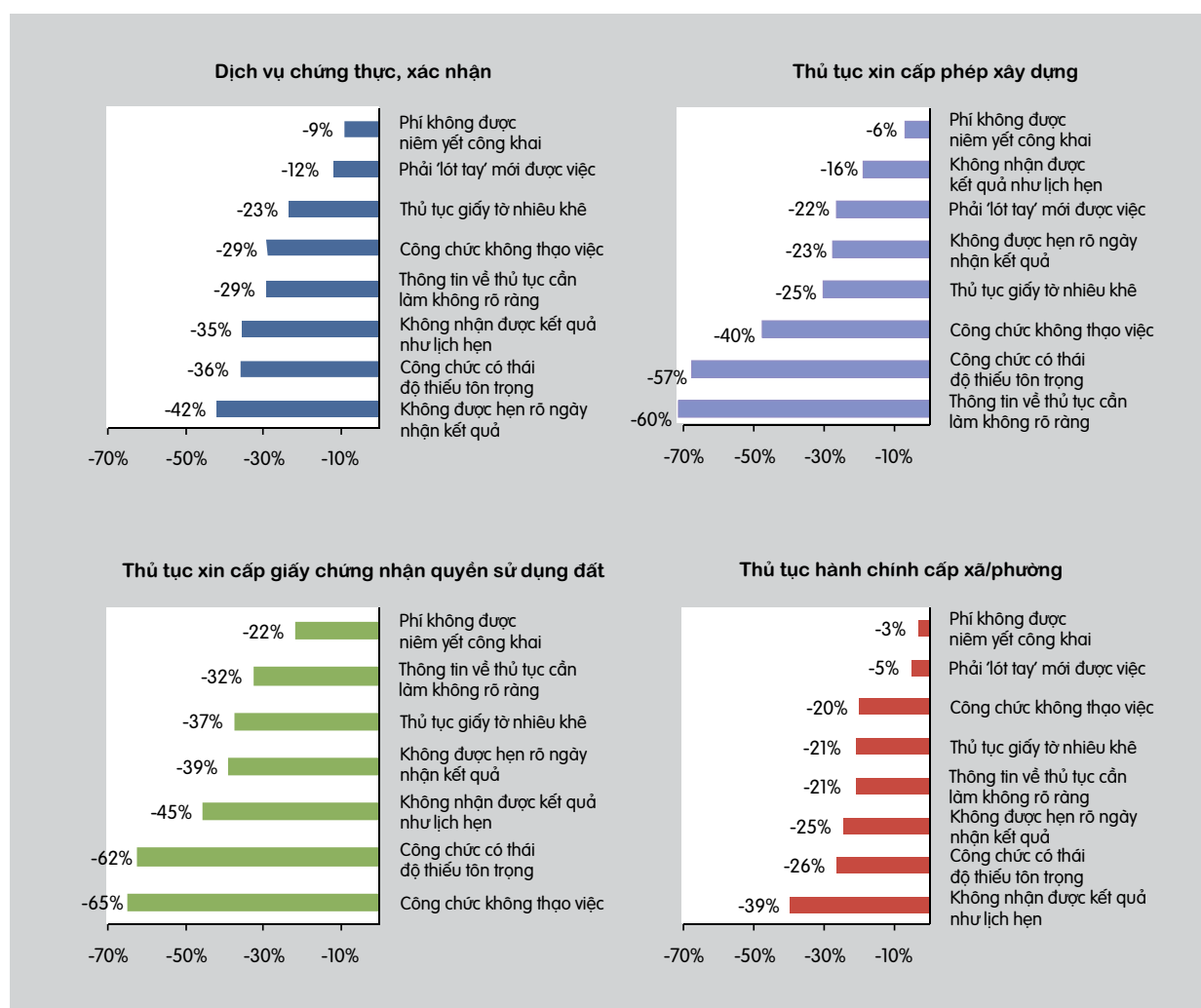
Mặc dù vậy cũng còn những tiêu chí chất lượng cụ thể chưa có nhiều chuyển biến. Chẳng hạn, thái độ thiếu tôn trọng và cách làm thiếu chuyên nghiệp của công chức thừa hành là những vấn đề nổi cộm qua đánh giá từ trải nghiệm thực tế của người dân. Biểu đồ 1.20 biểu thị những biến đổi qua thời gian về mức độ hài lòng đối với bốn nhóm dịch vụ và thủ tục hành chính. Qua đó, có thể nhận thấy rằng mức độ hài

lòng của nhóm những người đã đi làm thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nhìn chung giảm sút do tác động của tiêu chí năng lực và thái độ của công chức thừa hành. Đối với những người đánh giá mức độ thạo việc của công chức thừa hành ở mức thấp, mức độ hài lòng nói chung với dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất giảm đi 65%. Tương tự, với những người đánh giá thái độ

thiếu tôn trọng của công chức thừa hành, mức độ hài lòng chung của họ giảm đi 62%. Đối với nhóm dân cư đã đi làm thủ tục xin cấp phép xây dựng, mức hài lòng chung giảm 60% khi họ không nhận được đầy đủ thông tin về thủ tục cần làm, và giảm 57% khi công chức tỏ thái độ thiếu tôn trọng đối với họ (xem Biểu đồ 1.20). Đối với nhóm dân cư đã làm thủ tục này, hai yếu tố ảnh hưởng lớn tới mức độ hài lòng chung đó

là không được hẹn ngày lấy kết quả (giảm 47% về mức độ hài lòng) và khi thái độ của công chức thừa hành thiếu tôn trọng (giảm 36%). Với những người đã đi làm thủ tục hành chính ở bộ phận 'một cửa' cấp xã/phường, hai yếu tố ảnh hưởng tới mức độ hài lòng chung là thời gian chờ đợi để làm thủ tục quá lâu (giảm 39%) và thái độ thiếu tôn trọng của công chức (giảm 26% mức độ hài lòng).

**Biểu đồ 1.20: Mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công (những yếu tố tác động lên mức độ hài lòng chung - % thay đổi)**



Biểu đồ 1.20 biểu thị mức độ ảnh hưởng nói chung của kết quả đánh giá ở tiêu chí có phải đưa hối lộ hay không đến mức độ hài lòng chung đối với từng dịch vụ hành chính công. Nhìn chung, đối với những người cho biết họ đã phải 'lót tay' bằng cách này hay cách khác để được việc, mức độ hài lòng của họ đối với dịch vụ

giảm 22% đối với nhóm đã xin cấp phép xây dựng, giảm 12% đối với những người đã làm thủ tục chứng thực, xác nhận, và giảm 5% đối với những người đã làm các thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân ở cấp xã/phường (xem Biểu đồ 1.20).



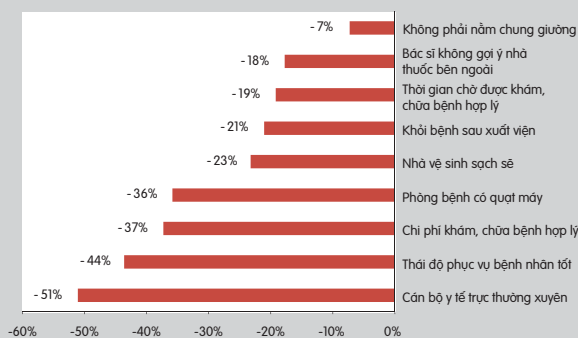
## 1.10. ĐÁNH GIÁ VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG

PAPI 2011 cũng cho biết mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ công, đặc biệt là trong lĩnh vực y tế và giáo dục. Để đo lường mức độ hài lòng đối với dịch vụ ở các bệnh viện công ở tuyến huyện/quận/thành phố, PAPI đưa ra chín câu hỏi để đánh giá chất lượng ở chín tiêu chí thành phần. Những tiêu chí này đưa ra một bức

tranh khái quát về những gì bệnh viện công tuyến huyện/quận/thành phố đã đáp ứng hoặc chưa đáp ứng được các yêu cầu tối thiểu, từ đó đóng góp vào việc cải thiện chất lượng dịch vụ ở tuyến này. Việt Nam đã đạt được nhiều thành công nhất định trong đảm bảo độ bao phủ của các dịch vụ xã hội<sup>13</sup>, song thách thức hiện nay đó là làm thế nào để cải thiện chất lượng dịch vụ y tế nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của người dân khi quốc gia đạt mức phát triển cao hơn.

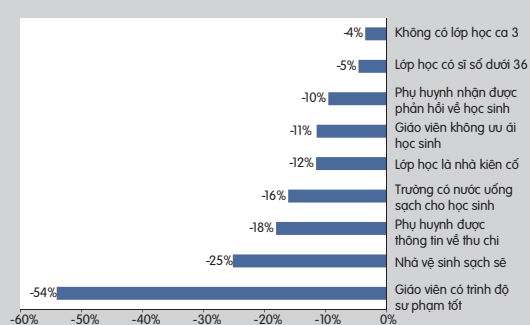
**Biểu đồ 1.21: Mức độ hài lòng của người dân đối với bệnh viện tuyến huyện/quận**

(những yếu tố tác động lên mức độ hài lòng chung – % thay đổi)



**Biểu đồ 1.22: Mức độ hài lòng của người dân đối với trường tiểu học công lập**

(yếu tố tác động tới đánh giá tích cực về chất lượng giáo dục tiểu học công lập – % thay đổi)



Báo cáo PAPI 2011 đã đề cập đến mức độ hài lòng tương đối cao đối với dịch vụ khám, chữa bệnh ở bệnh viện công tuyến huyện, cả về cơ sở hạ tầng và nguồn nhân lực. Khảo sát năm 2012 cũng chỉ ra kết quả tương, đó là nhìn chung người dân tương đối hài lòng. Tuy nhiên, vẫn còn một số vấn đề nổi cộm gây giảm sút mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận/thành phố.

Biểu đồ 1.21 cho thấy có hai yếu tố làm giảm sút sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ: cách thức chữa trị và thái độ phục vụ bệnh nhân của đội ngũ bác sĩ và nhân viên y tế ở bệnh viện tuyến huyện/quận. Cụ thể là, khi người bệnh ít được thăm khám thường xuyên, mức độ hài lòng của họ giảm đi 51%, và khi người bệnh không nhận được thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, mức độ hài lòng chung giảm đi 44%. Yếu tố thứ ba ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân là tiền khám, chữa bệnh chưa hợp lý, được biểu

thị qua mức độ hài lòng giảm tới 37% khi chi phí khám, chữa bệnh đắt đỏ. Một nhân tố ảnh hưởng khác đó là thiếu các điều kiện vật chất cần thiết trong bệnh viện, chẳng hạn như không có quạt máy trong phòng bệnh (mức độ hài lòng giảm tới 36%) và phòng vệ sinh không sạch sẽ (mức độ hài lòng giảm tới 23%).

PAPI cũng đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục tiểu học công lập. Để đo lường được điều này, PAPI đưa ra các câu hỏi tìm hiểu trải nghiệm trực tiếp của những người có con em đang trong độ tuổi học tiểu học. Những câu hỏi đó tập trung vào các tiêu chí đánh giá tiêu chuẩn trường học tối thiểu về cơ sở vật chất, chất lượng giáo viên và minh bạch trong quản lý giáo dục. Kết quả khảo sát năm 2012 cũng tương tự với kết quả năm 2011. Một tiêu chí

<sup>13</sup>. Xem UNDP (2011).

tác động mạnh tới mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh đối với chất lượng trường tiểu học công lập đó là trình độ sư phạm của giáo viên. Biểu đồ 1.22 cho thấy khi phụ huynh học sinh không đủ trình độ sư phạm, tỉ lệ người chọn phương án đánh giá chung về trường tiểu học là “rất tốt” giảm tới 54%. Điều này cho thấy ngành giáo dục cần quan tâm nhiều hơn tới trình độ sư phạm của giáo viên tiểu học.

Những tiêu chí khác tác động tới mức độ hài lòng nói chung đối với dịch vụ giáo dục tiểu học công lập bao gồm cả về điều kiện hạ tầng lớp học, minh bạch trong thu chi ngân sách của nhà trường, thái độ của giáo viên, cơ chế phản hồi của nhà trường đối với phụ huynh học sinh. Ví dụ, điều kiện nhà vệ sinh ở trường tiểu học yếu kém dẫn tới đánh giá tích cực của phụ huynh học sinh giảm đi 25%, và khi phụ huynh không nhận được thông tin về tình hình thu chi của trường, mức độ hài lòng của họ giảm 18% (xem Hình 1.22).

### 1.11. KẾT LUẬN

Chương 1 trình bày một số phát hiện nghiên cứu về những thay đổi qua thời gian và kết quả khảo sát 2012 ở tầm quốc gia. Kết quả qua các vòng khảo sát PAPI cho tới nay cho thấy có mức độ nhất quán cao ở nhiều chỉ tiêu, chỉ số thành phần. Các phát hiện nghiên cứu được trình bày ở chương này cũng cho thấy một số những nội dung đã có những chuyển biến tích cực, song vẫn còn đó những vấn đề cần tiếp tục hoàn thiện trong quá trình thực thi chính sách. Tương tự những phát hiện nghiên cứu năm 2011, mặc dù người dân vẫn lạc quan với tình hình kinh tế của đất nước nói chung, và kinh tế hộ gia đình trong năm 2012, song họ chưa hài lòng với nhiều vấn đề liên quan tới dân sinh như chưa được cung cấp đầy đủ thông tin về các cơ chế dân cử thể thực hiện quyền “dân kiểm tra” và chưa thấy có cải thiện về mức độ công khai, minh bạch trong quá trình ra quyết định ở địa phương. Người dân cũng đòi hỏi chính quyền địa phương thực hiện đầy đủ trách nhiệm giải trình với dân; kiểm soát tốt hơn tình hình

tham nhũng trong khu vực công; cung cấp các dịch vụ hành chính và dịch vụ công có chất lượng cao; và cải thiện hiệu quả huy động sự tham gia của người dân, nhằm bắt kịp với mức độ phát triển chung của xã hội.

Chương 2 tập trung phân tích về mức độ và phạm vi của chi phí không chính thức từ trải nghiệm của người dân. Đây là phân tích ở tầm quốc gia đầu tiên về vấn đề trải nghiệm trực tiếp của người dân với tham nhũng vật dưới dạng hối lộ, ‘lót tay’, vòi vĩnh ở Việt Nam. Để làm được việc đó, nhóm nghiên cứu PAPI đã áp dụng kỹ thuật hiện đại và tinh tế để nắm bắt được trải nghiệm từ một nhóm mẫu đại diện cho toàn bộ 63 tỉnh/thành phố. Những con số ‘biết nói’ này có tác dụng đưa thông tin tới các nhà hoạch định chính sách ở cấp trung ương để tìm ra những giải pháp nhằm giảm thiểu hiện trạng tiêu cực này.

Chương 3 phân tích cụ thể về Chỉ số PAPI 2012 ở cấp quốc gia và cấp tỉnh, tập trung vào những khác biệt ở cấp tỉnh thuộc sáu trục nội dung và 22 nội dung thành phần. Việc phân tích số liệu ở cấp tỉnh là cần thiết bởi chỉ số tổng hợp vô hình trung làm lu mờ đi những điểm mạnh, điểm yếu ở cấp độ chỉ số của từng địa phương. Đối tượng thụ hưởng chính của Chương 3 sẽ là giới hoạch định chính sách và hoạt động thực tiễn ở cấp tỉnh, bởi qua đó lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức các cấp, các ngành ở địa phương 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. Các địa phương không những có cơ hội nhìn nhận lại đâu là địa phương có hiệu quả thấp hay cao, mà còn tìm kiếm những điển hình tốt để những tỉnh/thành phố có đặc điểm kinh tế-xã hội và vị trí địa lý tương đồng có thể trao đổi, học hỏi kinh nghiệm. Bên cạnh đó, như đã đề cập ở các báo cáo PAPI trước đây, việc so sánh các tỉnh/thành phố còn có tác dụng tạo động lực cho những địa phương trong nhóm đạt điểm số thấp cải thiện hiệu quả của các cấp chính quyền địa phương, khuyến khích những địa phương đã làm tốt duy trì mức hiệu quả cao của mình.