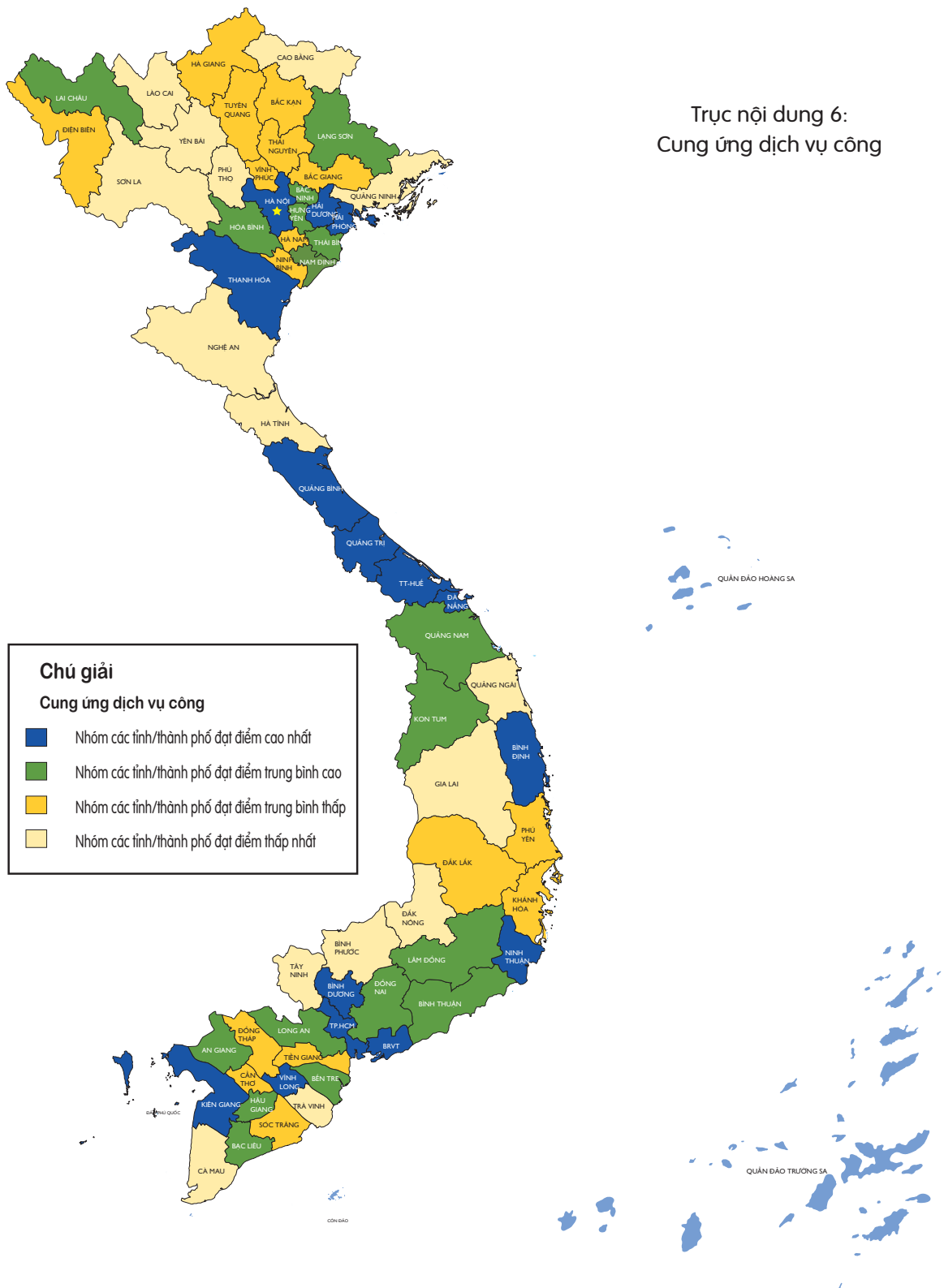


### 3.6. TRỰC NỘI DUNG 6: CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG

**Bản đồ 3.6: Cung ứng dịch vụ công ở cấp tỉnh phân theo 4 cấp độ hiệu quả**



Trục nội dung 6 của PAPI đánh giá hiệu quả trong cung ứng dịch vụ công thông qua bốn loại hình dịch vụ công, bao gồm: (i) y tế công lập, (ii) giáo dục tiểu học công lập, (iii) cơ sở hạ tầng căn bản, và (iv) an ninh, trật tự ở khu dân cư. Tương tự những khảo sát PAPI trước, qua Bộ phiếu hỏi, người trả lời có cơ hội chia sẻ kinh nghiệm thực tế về mức độ tiện ích khi sử dụng các dịch vụ cơ bản do chính quyền cơ sở ở địa bàn xã/phường, quận/huyện, tỉnh/thành phố nơi họ đang sinh sống. Qua đó, PAPI đo lường mức độ đáp ứng nhu cầu căn bản và những đòi hỏi chính đáng của người dân về dịch vụ công, đồng thời cho thấy hiệu suất và hiệu quả trong đầu tư công vào bốn lĩnh vực nêu trên ở cấp tỉnh.

Kết quả chung của toàn quốc cho thấy có sự cải thiện đáng kể ở hiệu quả cung ứng dịch vụ công trong năm 2012 so với năm 2011 (xem Bảng 3.6). Điểm trung bình toàn quốc năm 2012 ở Trục nội dung 6 đạt 6,9 điểm (trong khoảng điểm từ 6,84 đến 6,95 với khoảng tin cậy 95%)-2,29% cao hơn so với kết quả năm 2011. Đây là trục nội dung có mức điểm trung bình toàn quốc cao nhất trong sáu trục nội dung của PAPI, và là điểm số khá cao trên thang điểm từ 1 - 10 điểm. Những cải thiện ghi nhận được từ nội dung thành phần 'cơ sở hạ tầng căn bản' đóng góp nhiều nhất cho Trục nội dung 6. Điểm số ở nội dung thành phần này tăng 5,83% so với kết quả 2011. Điểm số ở nội dung thành phần 'dịch vụ y tế tuyến huyện/quận' tăng ở mức độ khiêm tốn hơn, 1,66% so với năm 2011. Điểm số của hai nội dung thành phần còn lại gồm 'giáo dục tiểu học công lập' và 'an ninh, trật tự' tăng không đáng kể trong hai năm qua.

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 (xem Bản đồ 3.6). Các tỉnh/thành phố trong nhóm tỉnh đạt điểm cao nhất từ 7,02 đến 7,65 nằm rải rác ở tất cả ba miền Bắc, Trung và Nam. Các thành phố trực thuộc trung ương vẫn duy trì được thứ hạng cao ở trục nội dung này, phần lớn là do chất lượng của cơ sở hạ tầng căn bản tốt hơn so với những địa phương khác (xem Biểu đồ 3.6a). 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.

Những địa phương đứng cuối bảng ở Trục nội dung 6 phần lớn là những tỉnh miền núi phía Bắc, Tây Nguyên, Nam Trung Bộ và Tây Nam Bộ, với điểm số trung bình dao động trong khoảng từ 5,92 đến 6,58. 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. Chất lượng đường giao thông còn kém, thiếu nước máy để ăn uống, thiếu điện sử dụng, và dịch vụ thu gom rác thải không đồng đều vẫn là những vấn đề nổi cộm ở những địa phương này. Điểm trung bình của mỗi địa phương ở nhóm này cũng có sự thay đổi nhất định qua hai năm 2011 và 2012.

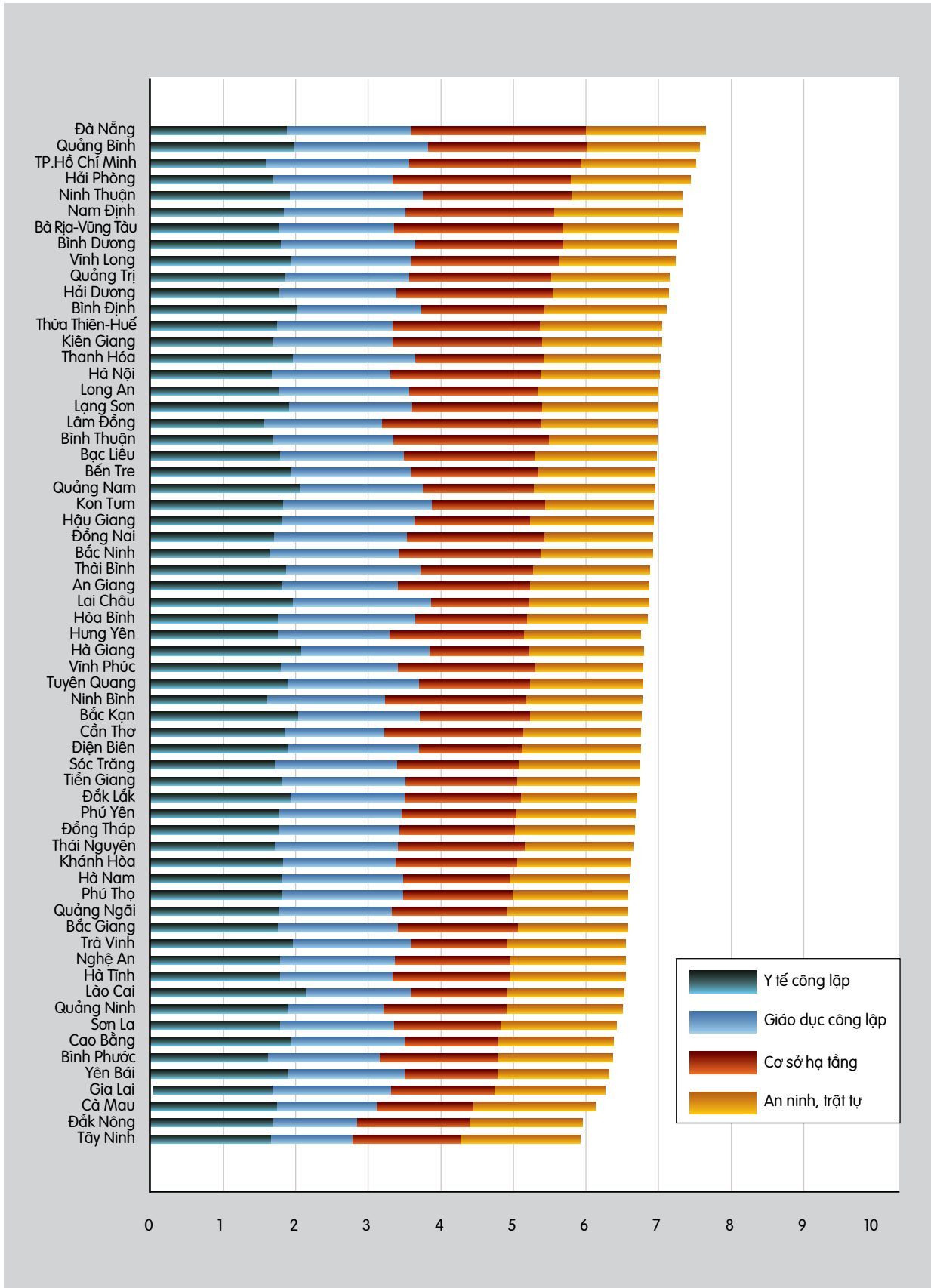
Biểu đồ 3.6a và Bảng 3.6 cho thấy, trong số bốn nội dung thành phần, điểm số ở nội dung 'cơ sở hạ tầng căn bản' có sự chênh lệch lớn nhất khi so sánh giữa các tỉnh/thành phố. Mức độ chênh lệch ở nội dung 'an ninh, trật tự' dường như không đáng kể. Đà Nẵng một lần nữa đạt điểm cao nhất với điểm số 7,65 ở trục nội dung này, cao hơn một chút so với điểm đứng đầu của Đà Nẵng trong năm 2011. Quan điểm của người dân Đà Nẵng rất thống nhất trong đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công của chính quyền, biểu hiện qua mức dao động rất nhỏ về điểm của thành phố trong khoảng tin cậy 95%.<sup>47</sup> Ngược lại, Tây Ninh cùng với Đắk Nông đạt điểm thấp nhất ở nội dung này với 5,9 (xem Bảng 3.6) do người dân chưa hài lòng với chất lượng dịch vụ giáo dục tiểu học công lập và điều kiện cơ sở hạ tầng.<sup>48</sup>

Biểu đồ 3.6b còn cho biết mức độ thay đổi qua hai năm của từng địa phương về hiệu quả cung ứng dịch vụ công. Theo đánh giá của người dân ở 2/3 số tỉnh/thành phố, chính quyền địa phương có những cải thiện đáng kể ở chất lượng và hiệu quả của bốn loại dịch vụ công mà PAPI đo lường. Nếu cho rằng độ dao động về điểm từ 5% trở lên ở cả hai chiều tích cực và tiêu cực là có ý nghĩa về mặt thống kê, thì có 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 (16%), 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. Mức độ hài lòng của người dân Hà Nội với hiệu quả cung ứng dịch vụ công gần như không đổi so với năm 2011, thậm chí có giảm nhẹ ở mức 0,5%. Lạng Sơn, Đồng Tháp và Phú Thọ vẫn giữ nguyên mức điểm của năm 2011.

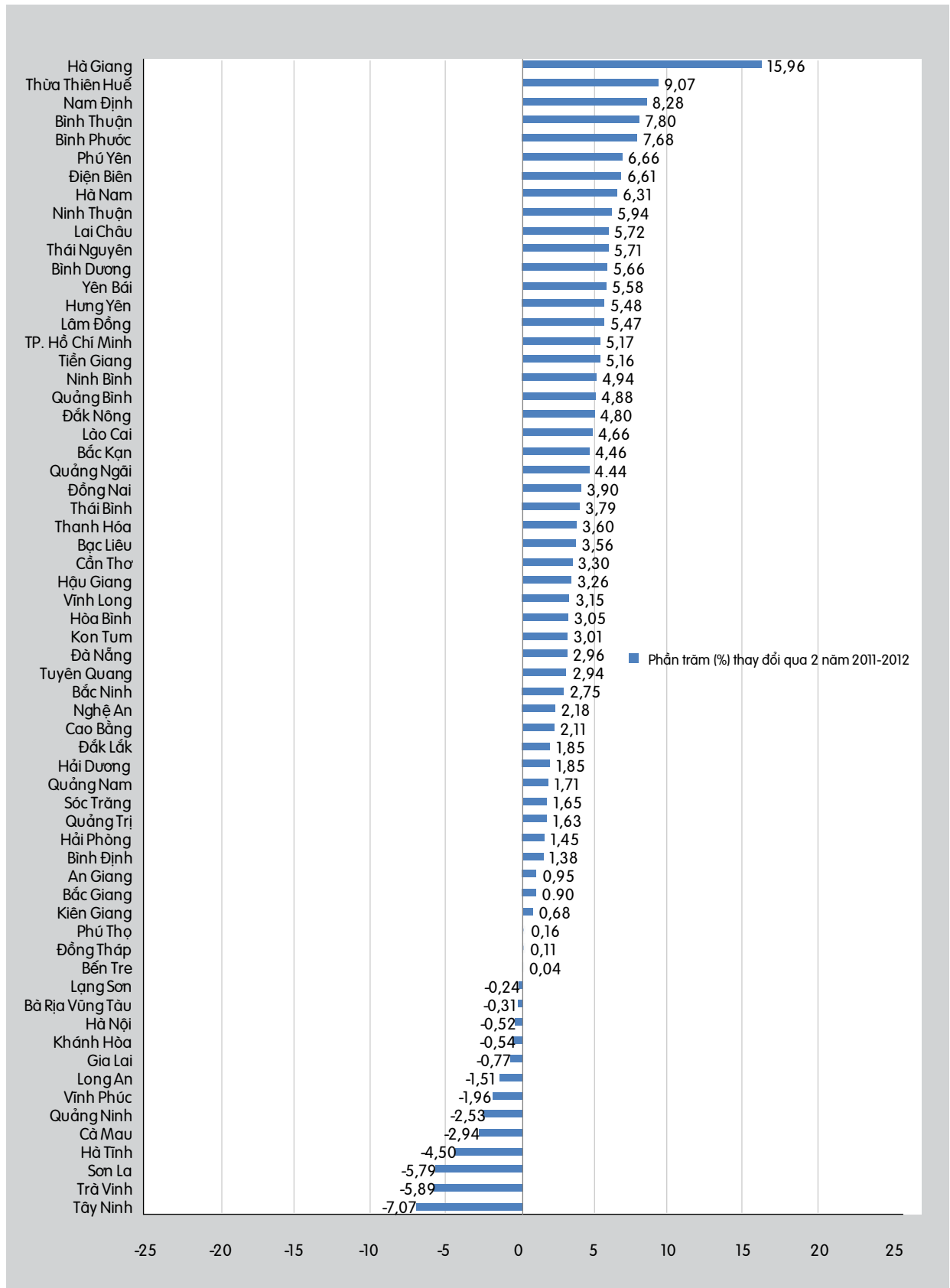
<sup>47</sup>. Tham khảo thông tin về khoảng tin cậy 95% và xác suất dao động điểm cực đại, trung bình và cực tiểu của mỗi tỉnh/thành phố ở cấp trục nội dung của PAPI 2012 tại [www.papi.vn](http://www.papi.vn).

<sup>48</sup>. Đắk Nông cũng đạt điểm thấp nhất ở Trục nội dung 6 ở PAPI 2011. Xem CECODES, TCMT, BDN & UNDP (2012), trang 85.

Biểu đồ 3.6a: Cung ứng dịch vụ công (Trục nội dung 6)



**Biểu đồ 3.6b: Mức độ thay đổi qua hai năm 2011 và 2012 ở Trục nội dung 6 (Cung ứng dịch vụ công)**



**Bảng 3.6: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Trục nội dung 6 -  
Cung ứng dịch vụ công**

Trục nội dung, nội dung thành phần	Mô tả Trục nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Câu hỏi khảo sát PAPI 2012	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc		Khoảng tin cậy 95%		Điểm số cấp tỉnh		
			Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2011	PAPI 2012	Thấp	Cao	Thuộc đo	Điểm số	Tỉnh/ Thành phố
<b>Trục nội dung 6</b>	<b>Cung ứng dịch vụ công</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>6,75</b>	<b>6,90</b>	<b>6,84</b>	<b>6,95</b>	<b>Thấp nhất</b>	<b>5,92</b>	<b>Tây Ninh</b>
									<b>Trung vị</b>	<b>6,82</b>	<b>Hung Yên</b>
									<b>Cao nhất</b>	<b>7,65</b>	<b>Đà Nẵng</b>
<i>Nội dung thành phần 1</i>	<i>Y tế công lập</i>		<i>0,25</i>	<i>2,5</i>	<i>1,75</i>	<i>1,78</i>	<i>1,76</i>	<i>1,80</i>	<i>Thấp nhất</i>	<i>1,56</i>	<i>Lâm Đồng</i>
									<i>Trung vị</i>	<i>1,81</i>	<i>Vĩnh Phúc</i>
									<i>Cao nhất</i>	<i>2,15</i>	<i>Lào Cai</i>
<i>Nội dung thành phần 2</i>	<i>Giáo dục tiểu học công lập</i>		<i>0,25</i>	<i>2,5</i>	<i>1,65</i>	<i>1,67</i>	<i>1,64</i>	<i>1,69</i>	<i>Thấp nhất</i>	<i>1,12</i>	<i>Tây Ninh</i>
									<i>Trung vị</i>	<i>1,66</i>	<i>Hà Nam</i>
									<i>Cao nhất</i>	<i>2,06</i>	<i>Kon Tum</i>
<i>Nội dung thành phần 3</i>	<i>Cơ sở hạ tầng căn bản</i>		<i>0,25</i>	<i>2,5</i>	<i>1,75</i>	<i>1,85</i>	<i>1,80</i>	<i>1,90</i>	<i>Thấp nhất</i>	<i>1,28</i>	<i>Yên Bái</i>
									<i>Trung vị</i>	<i>1,67</i>	<i>Khánh Hòa</i>
									<i>Cao nhất</i>	<i>2,46</i>	<i>Hải Phòng</i>
<i>Nội dung thành phần 4</i>	<i>An ninh, trật tự</i>		<i>0,25</i>	<i>2,5</i>	<i>1,60</i>	<i>1,60</i>	<i>1,59</i>	<i>1,61</i>	<i>Thấp nhất</i>	<i>1,48</i>	<i>Vĩnh Phúc</i>
									<i>Trung vị</i>	<i>1,60</i>	<i>Thanh Hóa</i>
									<i>Cao nhất</i>	<i>1,76</i>	<i>Nam Định</i>
1. Y tế công lập	Tỉ lệ người dân có bảo hiểm y tế (%)	d601	0%	100%	53,95%	53,00%	49,50%	56,50%	Thấp nhất	30,80%	Phú Yên
									Trung vị	58,84%	Quảng Ngãi
									Cao nhất	94,66%	Lào Cai
1. Y tế công lập	Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	d601b	0	4	3,30	3,33	3,29	3,36	Thấp nhất	2,87	Hải Phòng
									Trung vị	3,35	Cần Thơ
									Cao nhất	3,79	Lai Châu
1. Y tế công lập	Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	d603c	0	5	3,85	3,92	3,85	3,98	Thấp nhất	3,08	Bình Phước
									Trung vị	3,98	Cà Mau
									Cao nhất	4,56	Cao Bằng
1. Y tế công lập	Tỉ lệ người dân cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)	d602	0%	100%	72,21%	75,05%	72,95%	77,15%	Thấp nhất	51,17%	Tp. Hồ Chí Minh
									Trung vị	77,57%	Kon Tum
									Cao nhất	92,49%	Hải Dương
1. Y tế công lập	Trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)	d603a	0%	100%	69,55%	73,03%	68,56%	77,50%	Thấp nhất	49,61%	Thái Nguyên
									Trung vị	76,33%	Đà Nẵng
									Cao nhất	99,85%	Hà Giang
1. Y tế công lập	Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	d604da-d604dk	0	10	5,49	5,57	5,35	5,79	Thấp nhất	3,27	Bắc Giang
									Trung vị	5,74	Hải Phòng
									Cao nhất	8,85	Sơn La
2. Giáo dục công lập	Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)	d606ca	Tối thiểu	Tối đa	0,99	0,95	0,93	0,98	Thấp nhất	0,50	Nhiều tỉnh
									Trung vị	1,00	Nhiều tỉnh
									Cao nhất	2,00	Nhiều tỉnh
2. Giáo dục công lập	Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)	d606cb	Tối thiểu	Tối đa	10,06	9,71	9,42	9,99	Thấp nhất	5,00	Nhiều tỉnh
									Trung vị	10,00	Nhiều tỉnh
									Cao nhất	15,00	Nhiều tỉnh
2. Giáo dục công lập	Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	d606ce	0	5	3,86	3,96	3,90	4,01	Thấp nhất	3,31	Sơn La
									Trung vị	3,91	Tuyên Quang
									Cao nhất	4,27	Hậu Giang

Trục nội dung, nội dung thành phần	Mô tả Trục nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Câu hỏi khảo sát PAPI 2012	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc		Khoảng tin cậy 95%		Điểm số cấp tỉnh		
			Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2011	PAPI 2012	Thấp	Cao	Thuộc đo	Điểm số	Tỉnh/ Thành phố
2. Giáo dục tiểu học công lập	Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (9 tiêu chí)	d606cda-cdi	0	9	4,43	4,88	4,58	5,19	Thấp nhất	2,98	Hà Tĩnh
									Trung vị	4,84	Kiên Giang
									Cao nhất	7,18	Quảng Bình
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Tỉ lệ hộ gia đình đã dùng điện lưới (%)	d607	0%	100%	97,04%	97,76%	96,97%	98,55%	Thấp nhất	53,4%	Điện Biên
									Trung vị	99,39%	Hà Nội
									Cao nhất	100%	Nhiều tỉnh
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	d608	1	4	2,80	2,85	2,77	2,92	Thấp nhất	1,41	Yên Bái
									Trung vị	2,81	Thái Nguyên
									Cao nhất	3,71	Hải Phòng
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày)	d609	0	4	1,92	2,42	2,15	2,69	Thấp nhất	0,12	Cà Mau
									Trung vị	1,62	Tây Ninh
									Cao nhất	5,10	Ninh Bình
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Tỉ lệ hộ gia đình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà)	d610	0%	100%	34,80%	42,07%	37,05%	47,09%	Thấp nhất	0,56%	Gia Lai
									Trung vị	25,99%	Cà Mau
									Cao nhất	100%	Hải Phòng
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Tỉ lệ hộ dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)	d610	0%	100%	6,45%	6,41%	4,64%	8,18%	Thấp nhất	0%	Quảng Ngãi
									Trung vị	1,05%	Hà Tĩnh
									Cao nhất	67,31%	Hà Nam
4. An ninh, trật tự	Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (0=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn)	d510a	1	3	1,97	1,97	1,94	2,00	Thấp nhất	1,64	Bắc Giang
									Trung vị	1,97	Trà Vinh
									Cao nhất	2,47	Nam Định
4. An ninh, trật tự	Tỉ lệ người dân cho biết có thay đổi về mức độ an toàn theo hướng tốt lên sau 3 năm (%)	d510a-d510b	Tối thiểu	Tối đa	8,09%	10,96%	8,35%	13,57%	Thấp nhất	-17,04%	Vinh Phúc
									Trung vị	8,93%	Quảng Nam
									Cao nhất	32,45%	Cà Mau
4. An ninh, trật tự	Tỉ lệ người dân là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)	d511a-d511d	0%	100%	18,26%	17,17%	14,61%	19,97%	Thấp nhất	3,38%	Hòa Bình
									Trung vị	15,23%	Thừa Thiên-Huế
									Cao nhất	61,78%	Thái Nguyên

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

### Y tế công lập

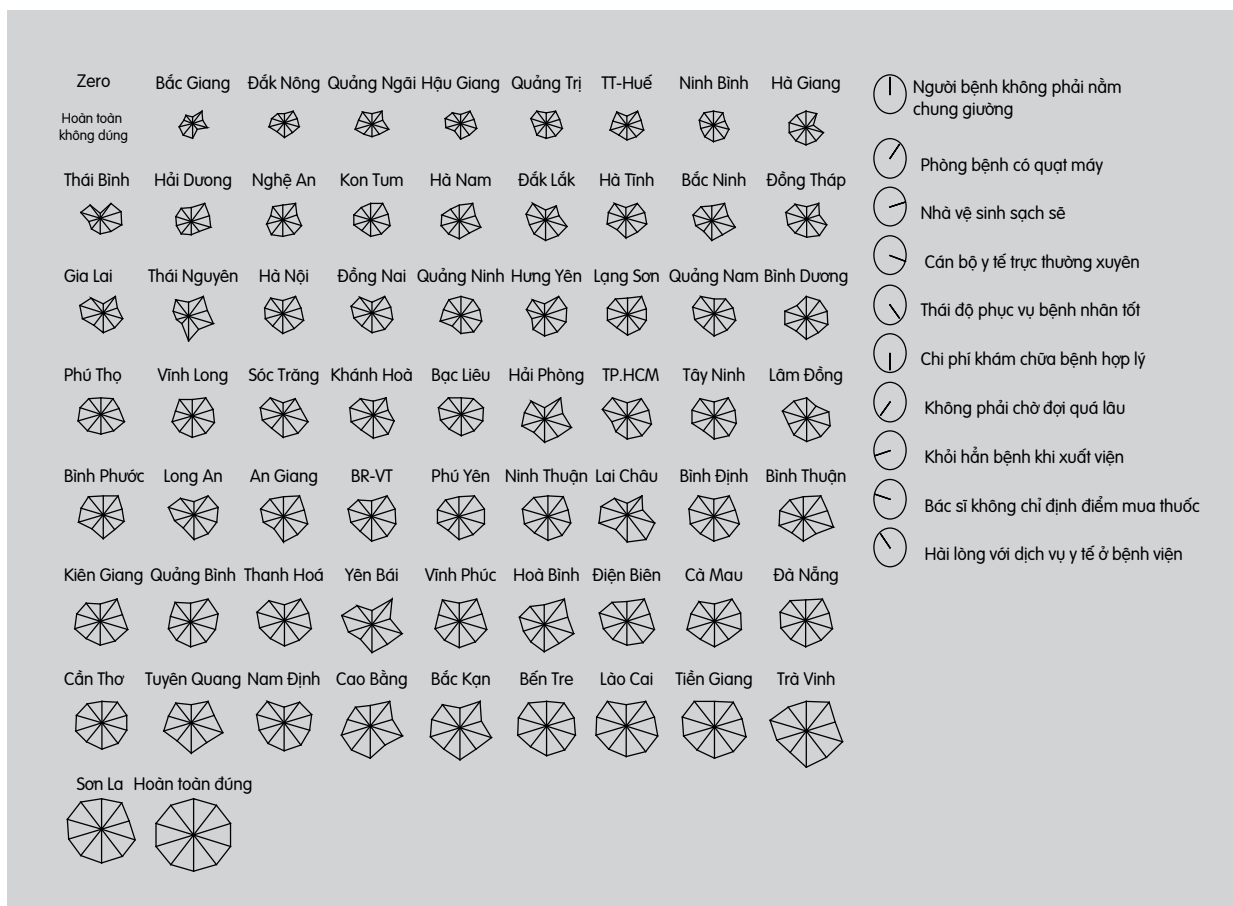
Nội dung thành phần này tập trung tìm hiểu chất lượng chung của bệnh viện công lập ở tuyến huyện/quận/thành phố trực thuộc tỉnh. Đồng thời, qua nội dung này, từ trải nghiệm của người sử dụng ở địa phương, các địa phương cũng hiểu được tác dụng của bảo hiểm y tế, về mức độ sẵn có và tác dụng của việc chăm sóc y tế miễn phí cho trẻ dưới sáu tuổi và cho người nghèo.

Bảng 3.6 trình bày cụ thể kết quả khảo sát của các chỉ số cấu thành nội dung thành phần về y tế công lập. Trên thang điểm từ 0,25-2,5, điểm trung bình toàn quốc của năm 2012 là 1,78, tương tự với kết quả của năm 2011. Điểm số trung vị toàn quốc là 1,81 điểm, cho

thấy nhìn chung người dân trên cả nước khá hài lòng với những tiêu chí về dịch vụ y tế công lập tuyến huyện. Lào Cai là tỉnh có điểm số trung bình cao nhất, với 2,15 điểm. Lâm Đồng một lần nữa xếp cuối bảng với điểm số 1,56 điểm, mặc dù có cao hơn so với điểm 1,47 của tỉnh theo kết quả PAPI 2011 ở nội dung thành phần này.

Biểu đồ 3.6c cho thấy mức độ đồng ý của người dân với những nhận định về 10 tiêu chuẩn tối thiểu của bệnh viện tuyến huyện/quận. Những phát hiện nghiên cứu này được tập hợp từ đánh giá của 75,15% số người trả lời cho biết họ hoặc người thân đã đi khám, chữa bệnh ở bệnh viện công tuyến huyện trong quãng thời gian ba năm trước khảo sát năm 2012.<sup>49</sup>

**Biểu đồ 3.6c: Đánh giá của người dân về bệnh viện tuyến huyện/quận**  
(Các cạnh từ tâm đến đỉnh hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú giải biểu đồ)



<sup>49</sup>. Trong số những người đã trực tiếp hoặc có người thân đi khám, chữa bệnh trong thời gian ba năm trở lại đây (xem câu hỏi d604 trong Bộ phiếu hỏi có đăng tải tại trang [www.papi.vn](http://www.papi.vn)), có tới 74,9% cho biết đã đến bệnh viện tuyến huyện/quận, 30,4% đến bệnh viện tư nhân, 7,4% đến bệnh viện trung ương đặt tại tỉnh/thành phố và 43,8% đến bệnh viện trực thuộc tỉnh/thành phố. Những tỉ lệ này tương ứng với quan sát trong PAPI 2011.

Người sử dụng dịch vụ y tế ở bệnh viện tuyến huyện/quận ở các tỉnh/thành phố có đánh giá khác nhau về chất lượng dịch vụ dựa trên 10 tiêu chí 'chuẩn mực' cho trước. Điều này có nghĩa là các tỉnh/thành phố có những điểm đã và chưa làm được trong việc đảm bảo điều kiện tối thiểu về chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận. Điểm trung bình toàn quốc là 5,57 điểm trên thang điểm từ 0-10 điểm, và kết quả này gần như không đổi so với năm 2011. Sơn La một lần nữa là địa phương đạt số điểm cao nhất với 8,85 điểm. Bắc Giang có số điểm thấp nhất với 3,27 điểm. Hải Phòng là tỉnh ở vị trí trung vị, đạt 5,74 điểm. Nhìn chung, người sử dụng dịch vụ y tế công tuyến huyện còn phân nân nhiều về tình trạng bệnh nhân phải nằm chung giường và nhiều người phản ánh họ hoặc người thân không khỏi bệnh sau khi xuất viện.

Một điều đáng chú ý là những địa phương còn nghèo như Sơn La, Trà Vinh, Tiền Giang và Lào Cai lại nằm trong nhóm 15 địa phương đạt điểm cao nhất ở chỉ số chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận. Ngược lại, những địa phương có điều kiện phát triển tốt hơn như Bắc Giang, Thừa Thiên-Huế và Hải Dương lại thuộc nhóm 10 tỉnh có điểm thấp nhất. Trong số 5 thành phố trực thuộc trung ương, Cần Thơ và Đà Nẵng thuộc nhóm 10 địa phương đầu bảng, còn Tp. Hồ Chí Minh, Hải Phòng và Hà Nội thuộc nhóm trung bình thấp.

Ở chỉ số thành phần về bảo hiểm y tế, nhìn chung trên toàn quốc có 53% số người được hỏi cho biết họ có thể bảo hiểm y tế, gần với tỉ lệ 53,9% trong năm 2011. So với kết quả năm 2011, khoảng cách về tỉ lệ sử dụng thẻ bảo hiểm y tế trong năm 2012 nhỏ hơn giữa tỉnh có tỉ lệ cao nhất (94,66% của Lào Cai) và tỉnh có tỉ lệ thấp nhất (30,8% của Phú Yên). Tỉ lệ trung vị là 58,84%, có nghĩa là khoảng 31 tỉnh/thành phố đạt tỉ lệ phổ cập bảo hiểm y tế chiếm trên 50%. Trong số những người có thể bảo hiểm y tế, 48,2% cho biết họ được cấp phát miễn phí, 40,7% mua bảo hiểm y tế tự nguyện, và 11,5% mua bảo hiểm y tế bắt buộc.

Khi được hỏi về tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế, phần lớn số người có thể bảo hiểm cho biết bảo hiểm y tế có tác dụng tốt trong lần khám chữa bệnh gần đây. Điều này được thể hiện qua điểm trung bình chung toàn quốc ở chỉ số thành phần này là 3,33 điểm trên thang điểm từ 1-4 điểm. Người có thể bảo hiểm y tế ở tỉnh Lai Châu đánh giá rất cao tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế, đạt 3,79 điểm. Người sử dụng thẻ bảo hiểm ở Hải Phòng chưa mấy hài lòng, với mức điểm đánh giá chỉ đạt 2,87.

Đa phần hộ gia đình nghèo được cấp thẻ bảo hiểm y tế miễn phí, do có tới 75% số người được hỏi cho biết

chính sách này được thực hiện ở địa bàn xã/phường nơi họ đang sinh sống. Ở Hải Dương, 92,49% cho rằng hộ nghèo được cấp thẻ miễn phí, trong khi đó tỉ lệ này ở Tp. Hồ Chí Minh chỉ là 51,17%. Việc thực hiện chính sách chăm sóc sức khỏe miễn phí cho trẻ em dưới sáu tuổi cũng được người dân đánh giá tương đối tốt. Ở Hà Giang, tỉ lệ người dân cho biết trẻ dưới sáu tuổi được khám, chữa bệnh miễn phí là cao nhất với 99,85% (một đánh giá hoàn toàn trái ngược với kết quả khảo sát của tỉnh năm 2011, theo đó chỉ có 32,6% số người được hỏi ở Hà Giang cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được khám, chữa bệnh miễn phí). Đà Nẵng chuyển từ vị trí địa phương có tỉ lệ cao nhất năm 2011 xuống điểm trung vị của năm 2012, với 76,33% số người được hỏi cho rằng địa phương có thực hiện chính sách ưu đãi này.

### **Giáo dục tiểu học công lập**

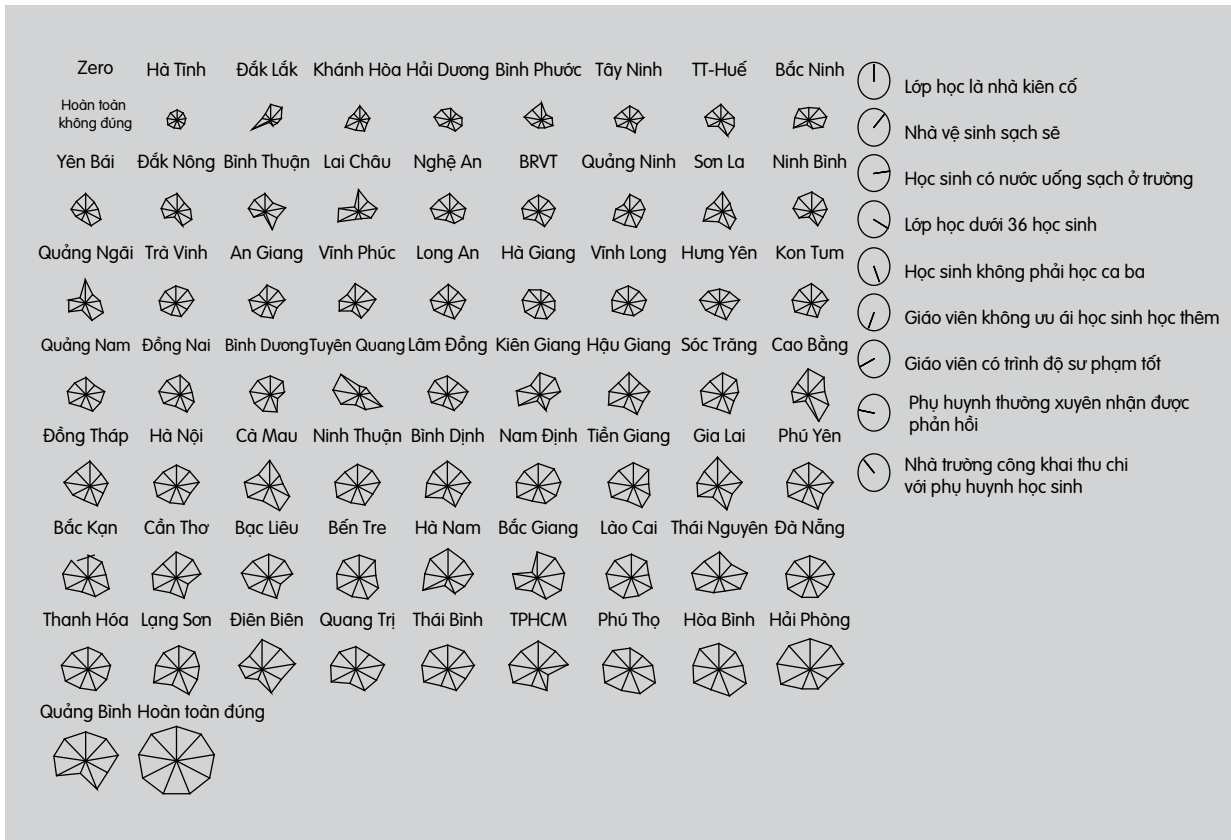
Nội dung thành phần này được cấu thành từ bốn chỉ số thành phần, gồm có: (i) khoảng cách từ nhà tới trường (tính theo đơn vị ki-lô-mét), (ii) quãng thời gian cần thiết để học sinh tiểu học đi tới trường (tính theo đơn vị phút), (iii) tổng chất lượng trường tiểu học dựa trên chín tiêu chí chung nhất, và (iv) đánh giá chất lượng trường tiểu học dựa trên thang điểm từ 1-5 điểm. Đây là một số tiêu chí rút ra từ quy định về mức chất lượng tối thiểu của trường tiểu học mà người dân có thể đánh giá được từ trải nghiệm của mình.

Khi so sánh với điểm trung bình toàn quốc ở 1,67 điểm trên thang điểm từ 0,25-2,5, phần lớn các tỉnh/thành phố đạt điểm tương đối cao ở nội dung thành phần này (xem Bảng 3.6). Tuy nhiên, khi so với kết quả năm 2011 dường như không có mấy chuyển biến. Kon Tum thay vị trí đầu bảng của Long An trong năm 2011 và trở thành địa phương đạt điểm cao nhất với 2,06 điểm ở nội dung thành phần này. Ngược lại, Tây Ninh thay Đắk Nông ở vị trí cuối bảng. Điểm trung vị ở nội dung thành phần này của năm 2012 không đổi so với kết quả năm 2011.

Biểu đồ 3.6d biểu thị điểm số của chín tiêu chí cấu thành chỉ số về tổng chất lượng trường tiểu học qua các biểu đồ hình sao. Điểm số trung bình toàn quốc ở chỉ số này là 4,88 điểm (cao hơn một chút so với năm 2011) trên thang điểm từ 0 -9, trong đó 9 điểm có nghĩa là một địa phương nào đó được người dân đánh giá tốt về cả 9 tiêu chí 'chuẩn mực' cho trước. Trường tiểu học ở Quảng Bình dường như đáp ứng được nhiều tiêu chí hơn cả, đạt 7,18 điểm. Hà Tĩnh có sụt giảm mạnh về điểm so với năm trước, từ 6,08 điểm của năm 2011 xuống còn 2,98 điểm trong năm 2012.



**Biểu đồ 3.6d: Đánh giá của người dân về trường tiểu học công lập**  
(Các cạnh từ tâm đến đỉnh hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú giải biểu đồ)



Các đồ thị hình sao trong Biểu đồ 3.6d cho thấy có sự khác biệt giữa các tỉnh/thành phố về những điểm đã làm được và chưa làm được ở từng tiêu chí đánh giá chất lượng trường tiểu học công lập. Mười tỉnh/thành phố đứng đầu có điều kiện phát triển kinh tế khá đa dạng (ví dụ: Quảng Bình, Hải Phòng, Hòa Bình, Phú Thọ và Tp. Hồ Chí Minh). Mặc dù Quảng Bình được đánh giá tốt hơn cả, song người dân còn phân nản nhiều về hiện tượng giáo viên ưu ái những học sinh tham gia các lớp học thêm do mình tổ chức, thiếu lớp học dẫn đến tình trạng học sinh phải học ca ba, và sĩ số lớp học lớn hơn quy định 36 học sinh/lớp. Hải Phòng và Tp. Hồ Chí Minh cũng có chung những điểm yếu này. Tính đa dạng của các đồ thị hình sao đại diện cho các tỉnh/thành phố về chất lượng trường tiểu học công lập cũng cho thấy các địa phương cần nỗ lực hơn nhiều để đạt được những chỉ tiêu tối thiểu theo quy định.

Tương tự kết quả của PAPI 2011, phần lớn người trả lời có con em đi học tiểu học nhận xét, chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập nói chung đạt mức trung

binh và khá, thể hiện qua giá trị trung bình toàn quốc ở chỉ số này là 3,96 điểm trên thang điểm từ 1 (rất kém) đến 5 (rất tốt). Người dân ở Hậu Giang đánh giá khá tích cực về chất lượng dạy học, thể hiện qua ước lượng điểm là 4,27 (tức là từ 'tốt' đến 'rất tốt'). Phụ huynh học sinh tiểu học ở Sơn La cho rằng chất lượng dạy học chỉ đạt mức trung bình.

Khoảng cách từ nhà đến trường tiểu học trung bình toàn quốc là 0,95km và quãng thời gian để học sinh đến trường là khoảng 9,7 phút, tương đương với phát hiện nghiên cứu PAPI 2011. Khoảng cách và quãng thời gian này được xem là hợp lý để trẻ đi bộ đến trường.

### Cơ sở hạ tầng căn bản

Nội dung thành phần này xem xét điều kiện tiếp cận với điện lưới quốc gia, chất lượng đường xá và dịch vụ thu gom rác thải ở địa bàn khu dân cư, và chất lượng nước sử dụng cho ăn uống. Nội dung thành phần này

có tác dụng chỉ báo về mức độ quan tâm của các cấp chính quyền địa phương để đảm bảo các dịch vụ công ích này đến với tất cả người dân.

Như đã đề cập ở phần phân tích ban đầu về Trục nội dung 6, dường như có sự cải thiện đáng kể về hạ tầng căn bản, với sự gia tăng về điểm là 5,83% so với năm 2011. Hải Phòng duy trì vị trí đầu bảng với mức điểm cao nhất toàn quốc, đạt 2,46 điểm, tương đương với điểm số 2,5 của năm 2011. Yên Bái đạt mức điểm thấp nhất với 1,28 điểm.

Về điều kiện tiếp cận với điện lưới quốc gia, mặc dù một số tỉnh/thành phố có tới 97,76% số hộ gia đình đang sử dụng điện lưới quốc gia, mức độ chênh lệch giữa tỉ lệ hộ gia đình được sử dụng điện rất khác nhau giữa các địa phương. Tỉ lệ này ở Hà Nội là 99,4% và ở Điện Biên là 53,4%. Điện Biên dường như không có cải thiện nào trong việc mở rộng diện bao phủ dịch vụ điện lưới quốc gia trong hai năm qua.

Những phát hiện nghiên cứu về điều kiện tiếp cận của người dân với đường giao thông dân sinh, thu gom rác thải và nước uống đảm bảo an toàn của năm 2012 không khác so với của năm 2011. Ở tỉnh Yên Bái, người dân cho biết đường xá gần nhà chủ yếu là đường đất hoặc đường rải sỏi, trong khi đó ở Hải Phòng đường xá chủ yếu là rải nhựa. Điều này cho thấy được phần nào sự khác biệt giữa thành phố trực thuộc trung ương và tỉnh miền núi về điều kiện đường xá. Về mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải, Ninh Bình đã bắt kịp Đà Nẵng để trở thành một trong những địa phương làm rất tốt dịch vụ này, bởi có tới 100% số người được hỏi cho biết việc thu gom rác thải được chính quyền thực hiện hàng ngày. Trong số 63 tỉnh/thành phố, Cà Mau vẫn là địa phương yếu nhất trong cung ứng dịch vụ này. Phát hiện này hoàn toàn trùng khớp với phát hiện nghiên cứu năm 2010 và 2011.

Một lần nữa Hải Phòng có số dân sử dụng nước máy cao nhất (100%), trong khi đó tỉ lệ này ở tỉnh Gia Lai chỉ là 0,5%. Về chất lượng nước dùng cho ăn uống, trên toàn quốc, khoảng 42% số người được hỏi cho biết hộ gia đình có nước máy về tận nhà, cao hơn nhiều so với tỉ lệ 6,4% cho biết họ vẫn dùng nước sông/suối/hồ và nước mưa chưa qua xử lý để ăn uống. Tỉ lệ trung vị toàn quốc đạt xấp xỉ 30% cho thấy điều kiện tiếp cận nước máy để ăn uống còn nhiều hạn chế ở tất cả 63 tỉnh/thành phố.

### **An ninh, trật tự khu dân cư**

Tình hình an ninh, trật tự ở khu dân cư được đo lường thông qua đánh giá của người dân về mức độ an toàn ở địa bàn khu dân cư nơi họ đang sinh sống. Nội dung thành phần này gồm ba chỉ số thành phần, gồm: (i) mức độ an ninh ở địa bàn khu dân cư, (ii) thay đổi về mức độ an ninh qua ba năm, và (iii) tỉ lệ người dân là nạn nhân của một hoặc một số trong bốn loại hình tội phạm an ninh, trật tự gồm bị mất trộm phương tiện đi lại, bị cướp giật, bị đột nhập vào nhà và bị hành hung.

So với những phát hiện nghiên cứu năm 2011, kết quả năm 2012 dường như không khả quan hơn. Điểm số trung bình toàn quốc của nội dung thành phần này bằng kết quả của năm 2011, đạt 1,6 điểm trên số điểm tối đa có thể là 2,5. Nam Định được người dân đánh giá là khá an toàn. Người dân Vĩnh Phúc dường như lo lắng về điều kiện an ninh, trật tự khu dân cư biểu hiện ở tỉ lệ người dân cho rằng điều kiện an ninh trở nên xấu đi so với ba năm trước là cao nhất toàn quốc (17%). Ngược lại, người dân Cà Mau thấy có sự cải thiện đáng kể về tình hình an ninh, trật tự: có tới 32,45% cho rằng sống ở địa bàn của họ bây giờ an toàn hơn so với ba năm trước. Trên toàn quốc, mức độ an ninh, trật tự có chiều hướng tăng lên không đáng kể, thể hiện qua tỉ lệ người dân cho rằng sống ở địa bàn hiện nay an toàn hơn so với ba năm trước chỉ là 11%, cao hơn một chút so với năm 2011.

Mức độ an ninh ở khu dân cư của các tỉnh/thành phố khi so sánh tỉ lệ người trả lời là nạn nhân của một trong những loại hình tội phạm được khảo sát năm 2012 cho thấy dấu hiệu đáng lo ngại, mặc dù đã có một số cải thiện nhỏ so với năm 2011. Trên toàn quốc, có khoảng 17,2% số người được hỏi cho biết họ hoặc gia đình đã trực tiếp gặp phải ít nhất một trong bốn loại tội phạm (bị mất trộm phương tiện đi lại, bị trộm đột nhập vào nhà, bị cướp giật và bị trộm hành hung). Có tới 61,8% số người được hỏi ở Thái Nguyên cho biết họ là nạn nhân của một trong bốn loại hình tội phạm này trong quãng thời gian 12 tháng trước khi được khảo sát. Tỉ lệ này ở Hòa Bình chỉ là 3,38%. Môi trường sống ngày một thiếu an toàn được người dân ở 63 tỉnh/thành phố phản ánh. Tương tự với phát hiện nghiên cứu năm 2011, loại hình tội phạm gây mất an ninh, trật tự khu dân cư phổ biến nhất là bị trộm đột nhập vào nhà và bị trộm phương tiện đi lại, mức độ phổ biến nhất là ở các tỉnh Thái Nguyên, Yên Bái, Kon Tum, và Bình Dương. Việc bị mất trộm phương tiện đi lại diễn ra khá phổ biến ở Thái Nguyên và Bắc Ninh.