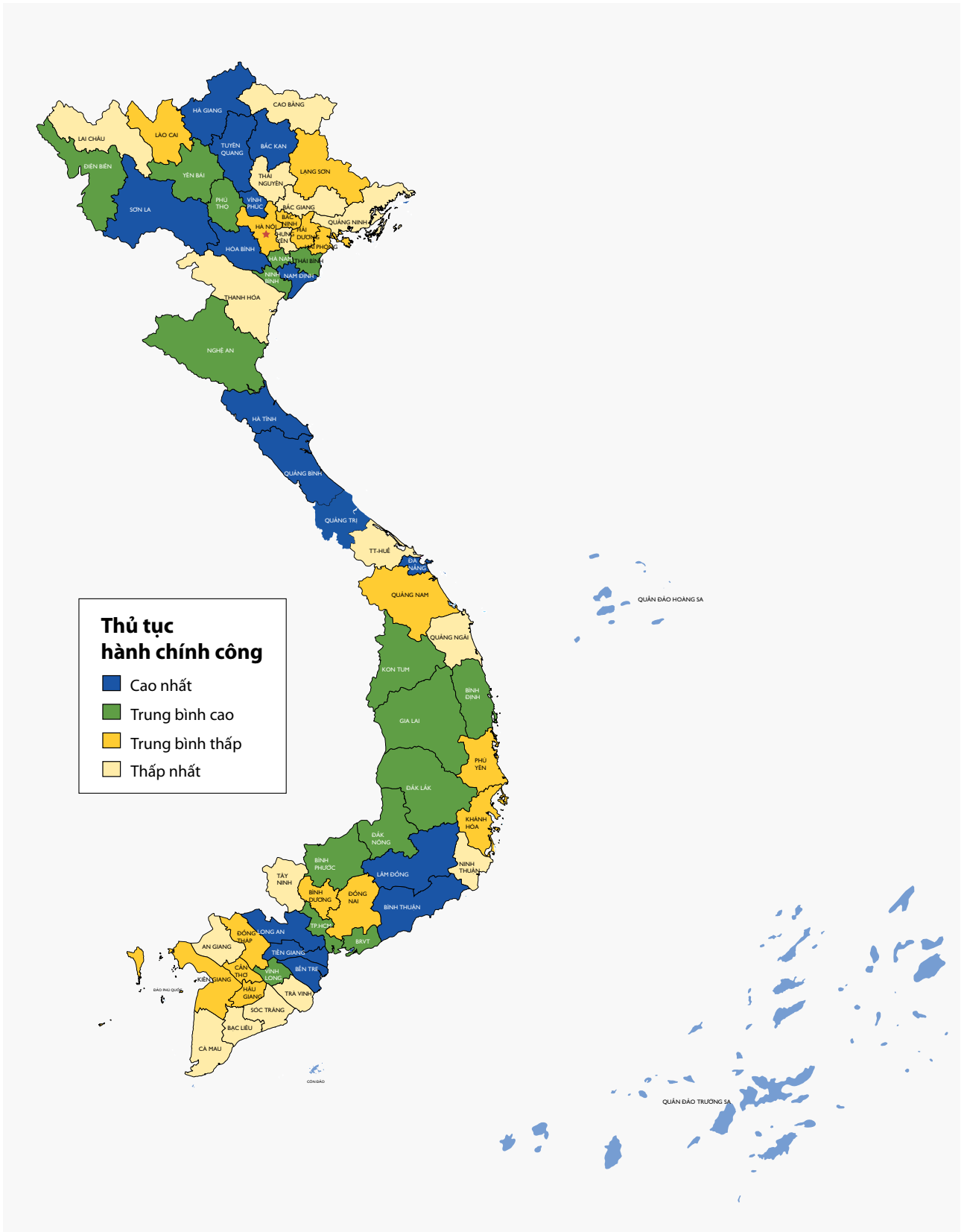


TRỰC NỘI DUNG 5: THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CÔNG

Bản đồ 3.5: Thủ tục hành chính công ở cấp tỉnh phân theo 4 cấp độ hiệu quả



Trục nội dung 5 'Thủ tục hành chính công' đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân, bao gồm (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. Đây cũng là bốn chỉ số nội dung thành phần cấu thành Trục nội dung 5, có tác dụng chỉ báo mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp xã/phường. Các chỉ tiêu đánh giá tập trung vào sáu yếu tố tạo nên một nền hành chính chuyên nghiệp và phục vụ, đó là: sự tiện lợi, tính bảo đảm, độ tin cậy, quan tâm đến người dân và chủ động tìm giải pháp giải quyết vấn đề, tính công bằng và trách nhiệm giải trình. Ngoài ra, các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của người dân với bốn nhóm dịch vụ thủ tục hành chính nêu trên cũng được phân tích cụ thể.

Những yếu tố chính ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân với bốn loại dịch vụ thủ tục hành chính công được đo lường trong PAPI năm 2013 là: thái độ phục vụ người dân và mức độ thạo việc của công chức; mức độ công khai, minh bạch về thủ tục cần làm, phí và lệ phí theo quy định

Kết quả phân tích dữ liệu PAPI 2013 cho thấy, mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ hành chính công tăng lên không đáng kể. Điểm trung bình toàn quốc của trục nội dung này hầu như không thay đổi qua ba năm từ 2011 đến 2013, với mức điểm của năm 2013 đạt 6,89 điểm, tăng 0,32% so với năm 2012 (xem Bảng 1.1, Chương 1 và Bảng 3.5). Tuy nhiên, điểm trung bình toàn quốc của Trục nội dung 5 đạt mức cao thứ hai trong số sáu trục nội dung cấu thành Chỉ số PAPI.

Điều đáng chú ý là điểm trung bình của các tỉnh/thành phố ít có sự khác biệt, tương tự kết quả của hai năm khảo sát trước. Biểu đồ 3.5a cho thấy mức độ tập trung cao của các địa phương xung quanh mức 6,89 điểm và dao động trong khoảng từ 6,84 đến 6,94 điểm, với khoảng tin cậy 95%. Khoảng cách chênh lệch về điểm số ở trục nội dung này giữa tỉnh có điểm thấp nhất (6,25 điểm của Quảng Ngãi) và tỉnh có điểm cao nhất (7,79 điểm của Quảng Trị) là nhỏ nhất so với năm trục nội dung còn lại của PAPI. Trong khoảng tin cậy 95%, tỉnh đạt điểm cao nhất chưa hẳn có mức độ hiệu quả cao hơn nhiều so với tỉnh đạt điểm thấp nhất ở trục nội dung này, mặc dù Quảng Trị có thể được xem là địa phương khá nhất khi xét điểm tuyệt đối ở trục nội dung này.

Bản đồ 3.5 cho thấy có sự đồng đều giữa các vùng, miền về mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong năm 2013, tương tự quan sát năm 2012. Kết quả này cũng cho thấy có sự nhất quán trong chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của một số địa phương khi so sánh với bản đồ của Trục nội dung 5 trong các báo cáo PAPI 2011 và PAPI 2012.¹² Ba tỉnh/thành phố miền trung Hà Tĩnh, Quảng Bình và Đà Nẵng luôn giữ được vị trí dẫn đầu cả nước về hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công qua ba năm liên tục từ 2011 đến 2013. Quảng Trị có mức sụt giảm nhẹ trong năm 2012, từ địa phương thuộc nhóm đạt điểm cao nhất xuống nhóm trung bình cao, song đã lấy lại được niềm tin của người dân trong năm 2013 và trở thành địa phương có điểm số cao nhất.

Khi so sánh điểm số của các tỉnh/thành phố năm 2013 với năm 2011, một số địa phương có những bước tiến đáng khích lệ, trong khi một số địa phương khác có mức suy giảm đáng kể. Biểu đồ 3.5b cho thấy các tỉnh Hà Giang (+12,68%) và Bình Thuận (+10,95%) là những địa phương đạt mức gia tăng về điểm có ý nghĩa thống kê lớn trong năm 2013 so với năm 2011. Trong khi đó, Thanh Hóa (-7,36%), Bạc Liêu (-7,12%) và Bắc Giang (-6,6%) là những địa phương có điểm số suy giảm tương đối lớn.

Trong số những thành phố trực thuộc trung ương, Cần Thơ có mức gia tăng về điểm ở Trục nội dung 5 khá lớn (+7,74% điểm) và Đà Nẵng có mức gia tăng nhẹ (+2,5% điểm). Ngược lại, điểm số của ba thành phố còn lại (Hải Phòng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh) đều giảm nhẹ liên tục qua ba năm.

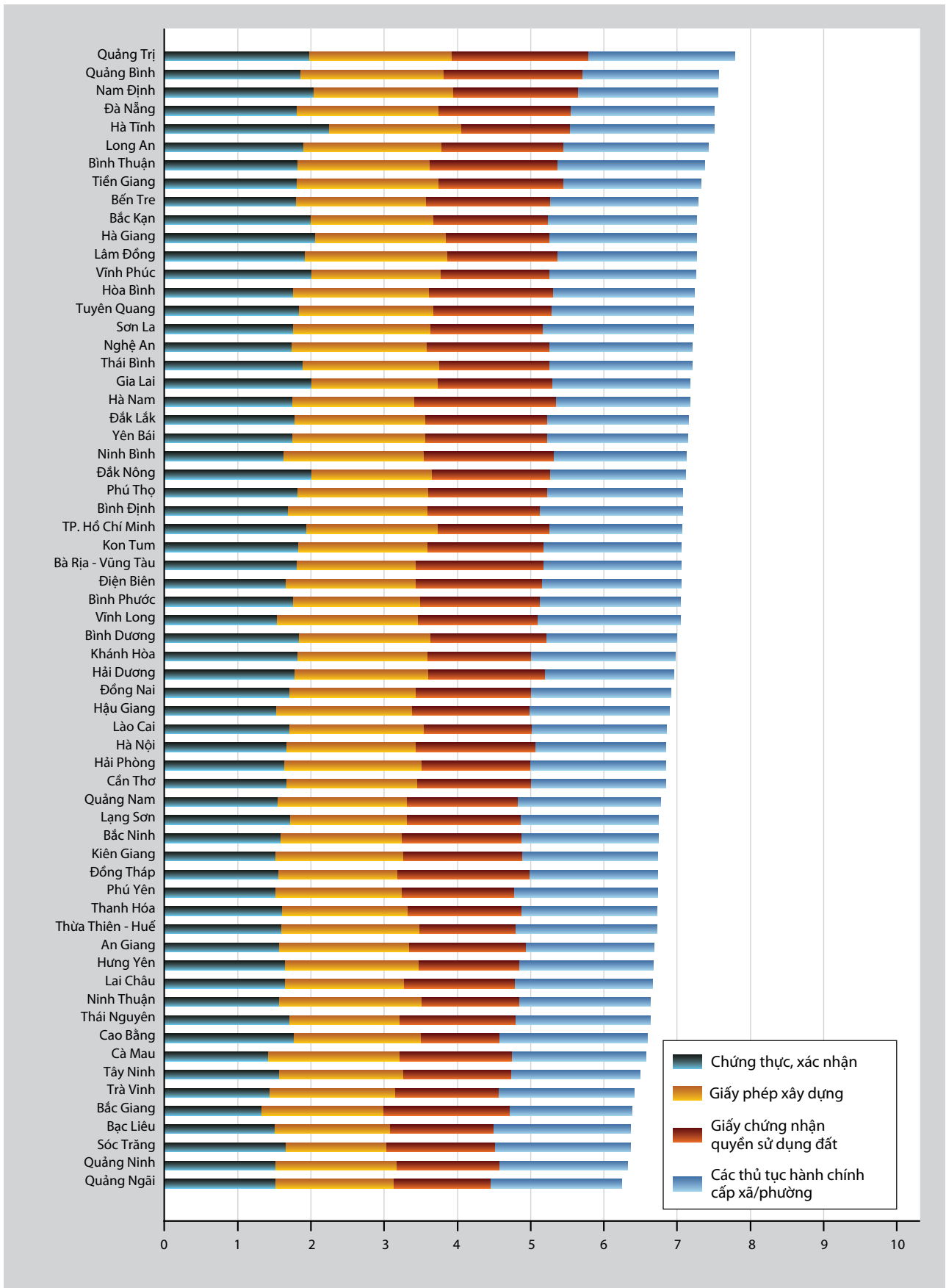
Phân tích mức độ thay đổi của các chỉ số nội dung thành phần so với 2011 và 2012 cho thấy mức thay đổi đó không có ý nghĩa thống kê. Ngoài những cải thiện quan sát được ở lĩnh vực dịch vụ chứng thực/xác nhận (tăng nhẹ từ 1,67 điểm năm 2012 lên 1,69 điểm năm 2013), ba lĩnh vực nội dung còn lại hầu như không thay đổi (xem Bảng 1.1, Chương 1 và Bảng 3.5).

Trong số 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 (xem Bảng 3.5). Trên thang điểm từ 0,25 đến 2,5 điểm, chỉ số thành phần 'thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất' đạt mức điểm thấp nhất so với ba chỉ số thành phần còn lại. Mặc dù chỉ số thành phần 'dịch vụ chứng thực/xác nhận của chính quyền địa phương' tăng nhẹ qua ba năm song vẫn ở mức khiêm tốn, với số điểm trung bình toàn quốc năm 2013 đạt 1,69 điểm, cao hơn không đáng kể so với chỉ số thành phần 'thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất'. Một tín hiệu đáng khích lệ hơn là mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ hành chính ở các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ("một cửa") ở cấp xã/phường ngày càng cao hơn, thể hiện qua điểm số ở chỉ số thành phần 'thủ tục hành chính cấp xã/phường' đạt ở mức bình quân 1,85 điểm qua ba năm từ 2011 đến 2013.

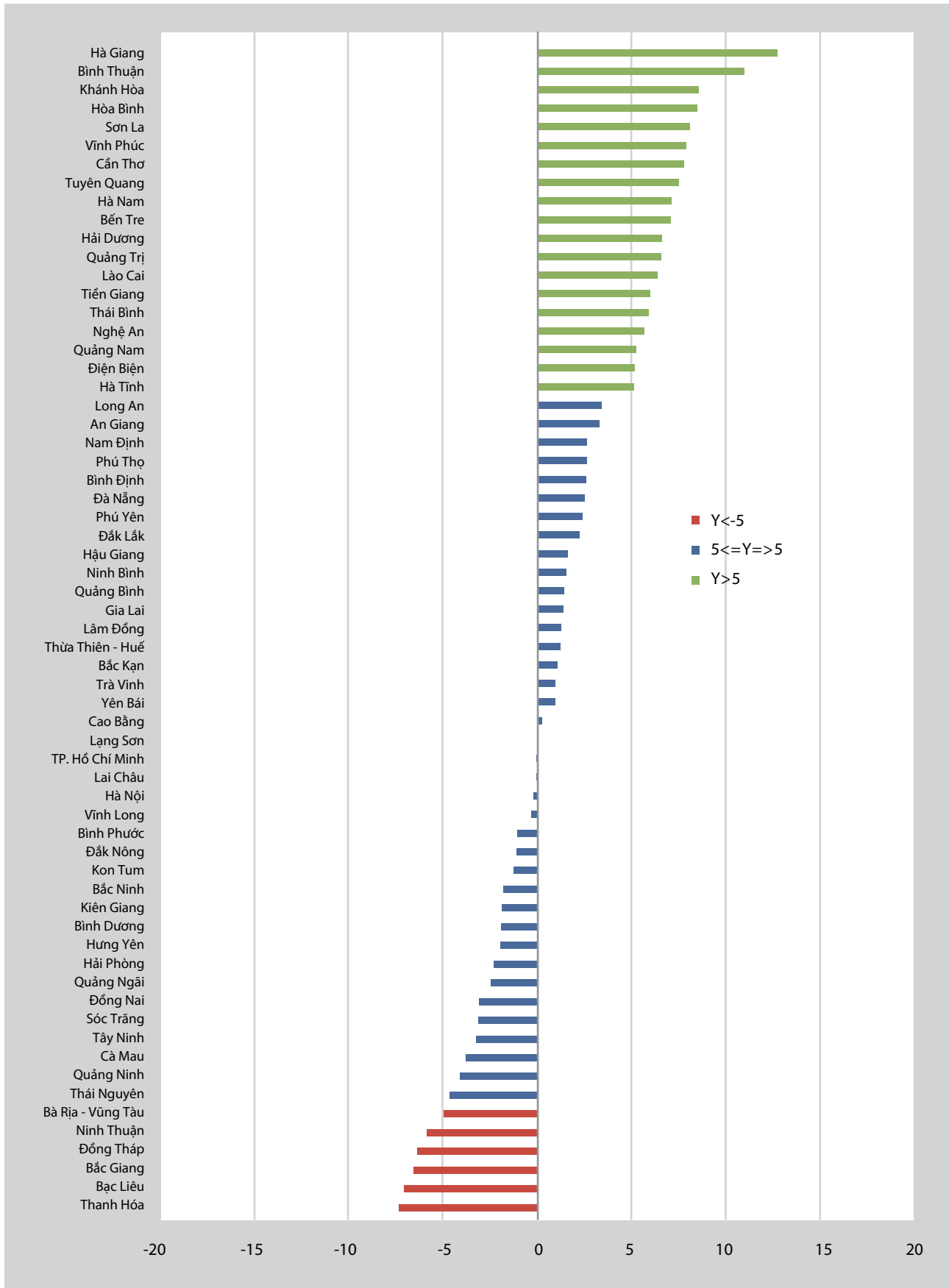
Biểu đồ 1.9 (Chương 1) cho thấy, những yếu tố chính ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân với bốn loại dịch vụ thủ tục hành chính công nêu trên trong năm 2013 đó là: thái độ phục vụ người dân và mức độ thạo việc của công chức; mức độ công khai, minh bạch về thủ tục cần làm, phí và lệ phí theo quy định (đặc biệt là ở các đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công liên quan đến giấy phép xây dựng và giấy CNQSD đất); và trả kết quả đúng lịch hẹn cho khách hàng (đặc biệt là ở dịch vụ cấp giấy CNQSD đất và dịch vụ hành chính cấp xã/phường). Người sử dụng dịch vụ hành chính công sẽ hài lòng hơn với các cấp chính quyền khi những rào cản đối với nỗ lực cải cách thủ tục hành chính đó được tháo gỡ, ít nhất là ở bốn nhóm dịch vụ hành chính công mà PAPI đo lường.

¹² Xem Bản đồ 3.5 trong CECODES, VFF-CRT & UNDP (2013, tr. 67) và CECODES, FR, CPP & UNDP (2012, tr. 68).

Biểu đồ 3.5a: Thủ tục hành chính công (Trục nội dung 5)



Biểu đồ 3.5b: Thay đổi ở Trục nội dung 5 'Thủ tục hành chính công' (% thay đổi - kết quả năm 2013 so với 2011)



Ghi chú: Y = phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2013 so với năm 2011, trong đó thay đổi ở mức ±5% điểm được xem là có ý nghĩa thống kê.

Bảng 3.5: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Trục nội dung 5 ‘Thủ tục hành chính công’

Trục nội dung, nội dung thành phần	Mô tả Trục nội dung, nội dung thành phần và các chỉ tiêu	Câu hỏi khảo sát PAPI	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			PAPI 2013 (khoảng tin cậy 95%)		Điểm số PAPI 2013 cấp tỉnh		
			Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2011	PAPI 2012	PAPI 2013	Thấp	Cao	Thước đo	Điểm số	Tỉnh/Thành phố
Trục nội dung 5	Thủ tục hành chính công		1	10	6,88	6,87	6,89	6,84	6,94	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	6,25 7,05 7,79	Quảng Ngãi Vinh Long Quảng Trị
<i>Nội dung thành phần 1</i>	<i>Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền</i>		0,25	2,5	1,68	1,67	1,69	1,66	1,73	<i>Thấp nhất</i> <i>Trung vị</i> <i>Cao nhất</i>	1,32 1,75 2,26	<i>Bắc Giang</i> <i>Nghệ An</i> <i>Hà Tĩnh</i>
<i>Nội dung thành phần 2</i>	<i>Thủ tục xin cấp phép xây dựng</i>		0,25	2,5	1,77	1,77	1,76	1,75	1,77	<i>Thấp nhất</i> <i>Trung vị</i> <i>Cao nhất</i>	1,37 1,78 1,95	<i>Sóc Trăng</i> <i>Hà Giang</i> <i>Quảng Bình</i>
<i>Nội dung thành phần 3</i>	<i>Thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất</i>		0,25	2,5	1,58	1,57	1,58	1,57	1,59	<i>Thấp nhất</i> <i>Trung vị</i> <i>Cao nhất</i>	1,08 1,58 1,93	<i>Cao Bằng</i> <i>Kon Tum</i> <i>Hà Nam</i>
<i>Nội dung thành phần 4</i>	<i>Thủ tục hành chính được cấp ở cấp xã/phường</i>		0,25	2,5	1,84	1,86	1,85	1,83	1,87	<i>Thấp nhất</i> <i>Trung vị</i> <i>Cao nhất</i>	1,67 1,88 2,05	<i>Bắc Giang</i> <i>Kon Tum</i> <i>Sơn La</i>
1. Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương	Tỉ lệ người dân được hỏi đã đi lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương trong 12 tháng qua (%)	d501	Tối thiểu	Tối đa	38,82%	37,52%	37,11%	34,52%	39,70%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	11,99% 41,06% 83,98%	Bắc Giang Hòa Bình Hà Tĩnh
1. Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương	Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (8 tiêu chí)	d503a-e, d503g-i	0	8	7,10	7,14	7,34	7,24	7,45	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	4,80 7,45 7,92	Bắc Giang An Giang Đắk Nông
2. Thủ tục xin cấp phép xây dựng	Tỉ lệ hộ gia đình của người được hỏi đã làm thủ tục xin cấp phép xây dựng (%)	d505	Tối thiểu	Tối đa	4,89%	4,38%	3,45%	2,72%	4,18%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	0,16% 2,92% 14,45%	Bắc Giang Sóc Trăng Quảng Ninh
2. Thủ tục xin cấp phép xây dựng	Không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm thủ tục xin cấp phép xây dựng (%)	d505d	0%	100%	92,86%	87,58%	94,63%	91,95%	97,30%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	12,58% 99,32% 100%	Sóc Trăng Điện Biên Bình Phước
2. Thủ tục xin cấp phép xây dựng	Đã nhận được giấy phép xây dựng (%)	d505e	0%	100%	91,96%	92,70%	92,10%	86,36%	97,84%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	23,11% 99,99% 100%	Bình Dương Hà Nội Long An
2. Thủ tục xin cấp phép xây dựng	Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về giấy phép xây dựng (8 tiêu chí)	d505fa-fe, d505fg-fi	0	8	6,82	6,55	6,70	6,24	7,17	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	1,82 7,41 8,00	Đắk Nông Cà Mau Quảng Trị
S3. Land Procedures	Tỉ lệ hộ gia đình của người được hỏi đã làm thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	d507	0%	100%	10,64%	8,38%	8,75%	7,45%	10,05%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	0,78% 7,02% 24,42%	Bắc Giang Kon Tum Đắk Nông
3. Thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất	Không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong các thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	d507e	0%	100%	84,68%	78,03%	80,74%	75,38%	86,11%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	27,30% 89,28% 100%	Sóc Trăng Đắk Lắk TT-Hue
3. Thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất	Đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	d507g	0%	100%	82,48%	80,74%	75,85%	68,79%	82,91%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	11,79% 77,87% 100%	Lào Cai Hưng Yên Quảng Trị
3. Thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất	Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (8 tiêu chí)	d507ha-hh	0	8	5,05	4,87	5,09	4,56	5,63	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	1,41 5,34 7,96	Bình Định Ninh Thuận Hà Nam
4. Thủ tục hành chính được cấp ở cấp xã/phường	Tỉ lệ người được hỏi đã đi làm ≥ 1 loại thủ tục ở UBND xã/phường	d508a-d508k	Tối thiểu	Tối đa	33,04%	33,15%	31,50%	29,41%	33,58%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	17,93% 33,33% 62,59%	Hà Nội Gia Lai Sơn La
4. Thủ tục hành chính được cấp ở cấp xã/phường	Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường (8 tiêu chí)	d508d1a-d1e, d508d1g-d1i	0	8	6,79	6,91	6,92	6,74	7,09	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	3,47 7,08 7,91	Bắc Giang Kon Tum Kiên Giang
4. Thủ tục hành chính được cấp ở cấp xã/phường	Không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong thủ tục (%)	d508c1	0%	100%	93,14%	94,57%	93,03%	91,04%	95,03%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	81,69% 95,52% 100%	Ninh Bình Bình Phước Nam Định

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

Dịch vụ chứng thực, xác nhận

Nhìn chung, người dân khá hài lòng với dịch vụ chứng thực, xác nhận, thể hiện qua điểm trung bình toàn quốc ở chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ năm 2013 đạt 7,34 điểm, cao hơn so với kết quả năm 2012.

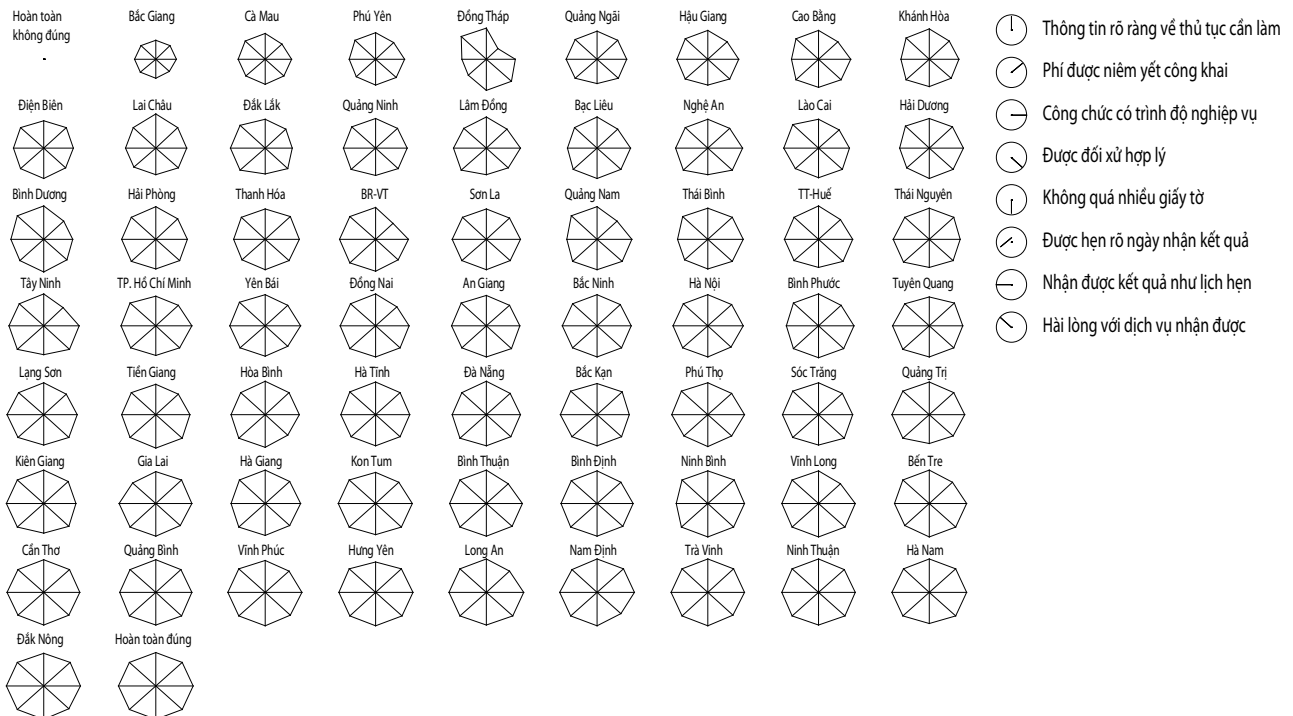
Chỉ số nội dung thành phần này đo lường mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ chứng thực, xác nhận tới người dân của chính quyền cấp quận/huyện và xã/phường. Trong năm 2013, khảo sát PAPI tiếp tục hỏi về trải nghiệm của người sử dụng về mức độ rõ ràng của thủ tục cần làm, mức phí có được công khai hay không, thái độ của công chức tiếp dân, mức độ thạo việc của công chức, mức độ đơn giản về thủ tục, hẹn lịch nhận kết quả và nhận được kết quả đúng hẹn và mức độ hài lòng chung sau khi sử dụng dịch vụ.

Tương tự kết quả của hai năm khảo sát toàn quốc trước đây, trong năm 2013, dịch vụ chứng thực, xác nhận cũng được sử dụng phổ biến hơn so với ba dịch vụ hành chính công còn lại của Trục nội dung 5. Trên phạm vi toàn quốc, khoảng 37,52% số người được hỏi cho biết họ đã đi làm chứng thực, xác nhận tại UBND xã/phường và phòng tư pháp quận/huyện. Phần lớn trong số đó (94,7%) đã đi làm chứng thực, xác nhận ở UBND xã/phường, và chỉ có 3,3% đã đến các phòng tư pháp huyện/quận. Mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ chứng thực, xác nhận đạt mức cao nhất so với ba dịch vụ hành chính

còn lại. Điểm trung bình toàn quốc của chỉ số nội dung thành phần này đạt 1,69 điểm, cao hơn kết quả của khảo sát năm 2012 khoảng 1,27% (xem Bảng 3.5). Hà Tĩnh dẫn đầu toàn quốc ở chỉ số thành phần này, đạt 2,26 điểm. Bắc Giang đứng cuối bảng với 1,32 điểm.

Biểu đồ 3.5c biểu thị mức độ đồng ý của người được hỏi với một số nhận định cho trước về chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận. Chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ được cân chỉnh trên thang điểm từ 0 đến 8 điểm, trong đó '8' biểu thị điểm tổng hợp từ tám tiêu chí người dân có thể dùng để đánh giá chất lượng, và mức độ hài lòng bằng 100% ở một tiêu chí được quy đổi thành 1 điểm. Nhìn chung, người dân khá hài lòng với dịch vụ chứng thực, xác nhận, thể hiện qua điểm trung bình toàn quốc ở chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ năm 2013 đạt 7,34 điểm, cao hơn so với kết quả năm 2012. Khoảng 31 tỉnh/thành phố đạt mức điểm từ điểm trung vị (4,8 điểm của Bắc Giang) đến điểm cao nhất (7,92 điểm của Đắk Nông). Đắk Nông là địa phương có bước tiến lớn trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận cho người dân.

Biểu đồ 3.5c: Đánh giá về thủ tục và chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận
(Các trục từ tâm đến đỉnh hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú giải biểu đồ)



Ngoài ra, nhiều địa phương đã có những bước cải thiện lớn ở cả tám tiêu chí trong năm 2013, thể hiện qua các đồ thị hình sao của 20 tỉnh/thành phố dẫn đầu có kích cỡ gần với hình sao hoàn hảo (xem Biểu 3.5c). Tuy nhiên, một số địa phương như Bắc Giang, Cà Mau và Phú Yên cũng cần đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực này để cải thiện chất lượng dịch vụ. Từ phía người sử dụng, người dân Đồng Tháp đặc biệt mong muốn chính

quyền địa phương làm tốt hơn việc công khai phí và lệ phí, cải thiện mức độ thạo việc của công chức thừa hành, và yêu cầu các đơn vị cung ứng dịch vụ đưa ra lịch hẹn cụ thể và đảm bảo trả kết quả đúng hẹn. Người dân Cao Bằng và Khánh Hòa còn phàn nàn nhiều về sự thiếu minh bạch thông tin về phí và lệ phí, thủ tục hành chính rườm rà và việc không trả kết quả đúng hẹn của cơ quan cung ứng dịch vụ chứng thực, xác nhận ở địa phương.

Dịch vụ và thủ tục cấp phép xây dựng

Chỉ số thành phần này cấu thành từ các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ cấp phép xây dựng cho các công trình xây mới hoặc tu sửa nhà ở, nhà xưởng của người dân trên mức bình thường (với một số ngoại lệ dành cho người dân ở vùng xa, vùng núi).

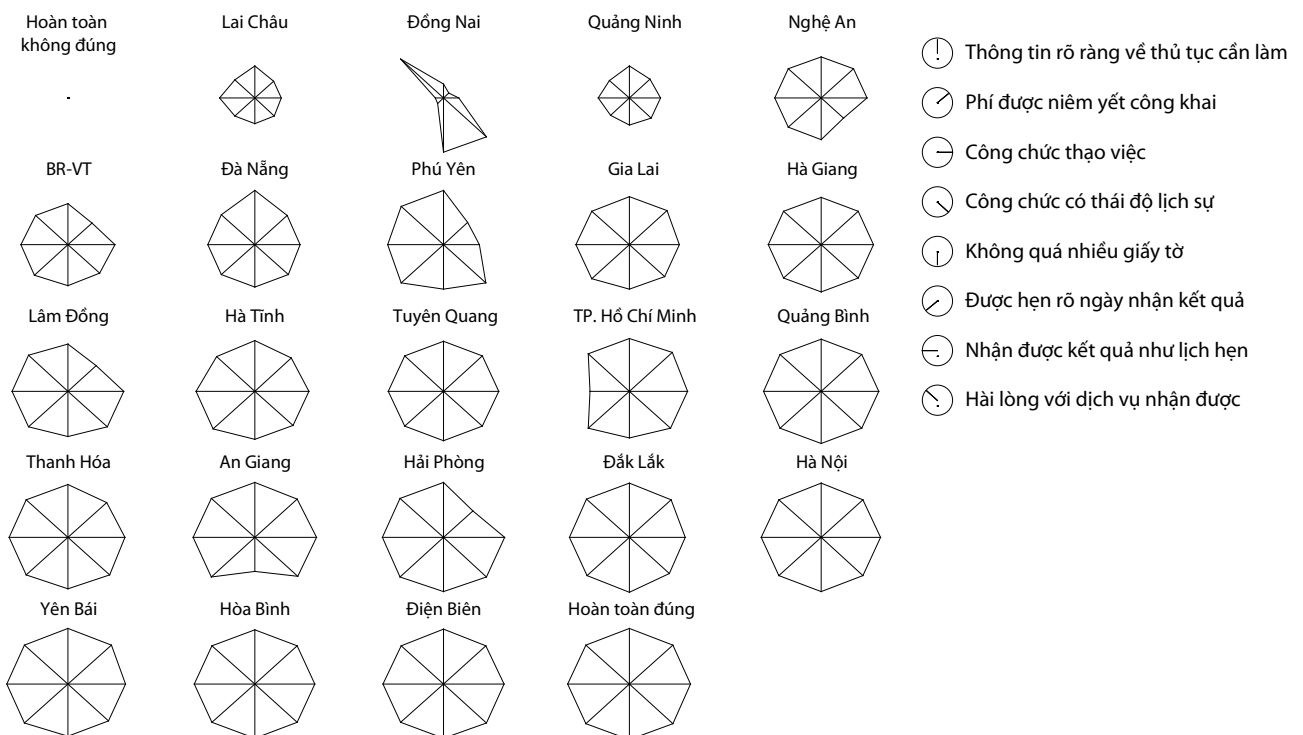
Trên thang điểm từ 0,25-2,5 điểm, điểm trung bình toàn quốc năm 2013 của chỉ số thành phần này tương đương kết quả của hai năm

khảo sát trước, đạt 1,76 điểm (xem Bảng 1.1, Chương 1). Điểm trung bình của 63 tỉnh/thành phố có mức độ hội tụ cao xung quanh dải điểm từ 1,37 điểm (Sóc Trăng) đến 1,95 điểm (Quảng Bình).

Tình hình kinh tế giảm sút trên bình diện quốc gia năm 2013 dường như cũng ảnh hưởng tới người dân, đặc biệt là đến quyết định cải tạo lớn hoặc xây mới nhà ở, nhà xưởng. Số lượng

Biểu đồ 3.5d: Đánh giá về thủ tục và chất lượng dịch vụ hành chính cấp phép xây dựng

(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)



Ghi chú: Những tỉnh/thành phố có tên trong Biểu đồ này là những địa phương có trên 15 người trả lời các câu hỏi đánh giá về chất lượng dịch vụ cung ứng thủ tục hành chính.

người dân cho biết hộ gia đình của họ đã xin cấp phép xây dựng trong thời gian 36 tháng trước thời điểm khảo sát năm 2013 là rất thấp. Chỉ có khoảng 3,45% số người được hỏi cho biết đã đi làm thủ tục xin cấp phép xây dựng trong thời gian đó, thấp hơn so với tỉ lệ quan sát được của năm 2011 và 2012. Quảng Ninh là địa phương có số người cho biết hộ gia đình họ đã đi làm thủ tục xin cấp phép xây dựng trong năm 2013 lớn nhất (14,45%); tỉ lệ này ở Bắc Giang là nhỏ nhất (0,16%).

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 94,63% cho biết họ không phải đi qua nhiều nơi, gặp nhiều cán bộ mới làm xong thủ tục.¹³ Kết quả này cho thấy người dân đánh giá cao các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan xử lý thủ tục hành chính liên quan đến cấp phép xây dựng ở địa phương. Chẳng hạn, gần như tất cả những người đã đi làm thủ tục xin cấp phép xây dựng ở Bình Phước cho biết họ không phải “qua nhiều cửa” để làm thủ tục. Đa số người dân tại 31 tỉnh/thành phố có trải nghiệm tích cực tương tự, thể hiện qua tỉ lệ rất cao từ 99% đến 100% số người được hỏi chia sẻ như vậy. Ngược lại, ở Sóc Trăng, chỉ có 12,58% số người đã trải nghiệm đi xin cấp phép xây dựng cho biết họ không phải “qua nhiều cửa”.

Nhìn chung, chất lượng dịch vụ cấp giấy phép xây dựng vẫn giữ được tính ổn định qua các năm, và đạt 6,7 điểm trên thang điểm từ 0 đến 8. Những người dân đã đi làm thủ tục xin cấp phép xây dựng ở tỉnh Quảng Trị đánh giá cao chất lượng dịch vụ họ đã nhận được. Tỉnh Đắk Nông còn nhiều việc phải làm để cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao mức độ

hài lòng của người dân ở lĩnh vực này (xem Bảng 3.5).

Các đồ thị hình sao trong Biểu đồ 3.5d cho biết mức độ hài lòng của người dân với các tiêu chí được nêu về chất lượng cung ứng dịch vụ cấp phép xây dựng của chính quyền địa phương. Cần lưu ý là Biểu đồ 3.5d chỉ biểu thị những tỉnh/thành phố có từ 15 người dân trở lên cho biết đã đi xin cấp phép xây dựng năm 2013. Qua biểu đồ này có thể nhận biết mức độ khác biệt trong hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính liên quan đến cấp phép xây dựng của các địa phương. So với chất lượng dịch vụ người dân được tiếp cận ở Điện Biên, Hà Nội, Hòa Bình và Yên Bái (những địa phương có đồ thị hình sao gần nhất với hình sao hoàn hảo), các tỉnh Đồng Nai, Lai Châu và Quảng Ninh chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân về chất lượng dịch vụ. Hai tỉnh Lai Châu và Quảng Ninh cần cải thiện ở cả tám tiêu chí. Người sử dụng dịch vụ ở Đồng Nai còn phàn nàn nhiều về việc các cơ quan cung ứng dịch vụ này ở địa phương chưa thông tin rõ về thủ tục cần làm, chưa niêm yết đầy đủ thông tin về phí và lệ phí, công chức chưa thạo việc và chưa trả kết quả đúng theo lịch hẹn.

Trong số năm thành phố trực thuộc trung ương, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh được đánh giá là đã có tiến bộ hơn trong năm 2013. Tuy nhiên, người sử dụng dịch vụ hành chính liên quan đến cấp phép xây dựng ở TP. Hồ Chí Minh cũng thể hiện mong mỏi đơn vị cung ứng dịch vụ ở địa phương đảm bảo trả kết quả như lịch hẹn. Đà Nẵng cần cải thiện ở bảy trong số tám tiêu chí, trừ tiêu chí về thông tin rõ ràng về thủ tục, để nâng cao mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

Nhìn chung, chất lượng dịch vụ cấp giấy phép xây dựng vẫn giữ được tính ổn định qua các năm, và đạt 6,7 điểm trên thang điểm từ 0 đến 8.

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

Ở chỉ số nội dung thành phần này, PAPI đo lường mức độ hiệu quả và chất lượng của dịch vụ và thủ tục hành chính liên quan đến cấp giấy CNQSD đất cho cá nhân và hộ gia đình, bao gồm cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, và chuyển nhượng quyền sử dụng đất ở ba cấp tỉnh, huyện và xã. Tương tự ba chỉ số nội dung thành phần

cấu thành Trục nội dung 5 khác, các chỉ tiêu thành phần ở chỉ số nội dung này cho biết số người đã đi làm thủ tục liên quan đến CNQSD đất, chất lượng dịch vụ của bộ phận ‘một cửa’, mức độ rõ ràng của thủ tục cần làm, mức phí có được công khai hay không, thái độ của công chức tiếp dân, mức độ thạo việc của công chức, mức độ đơn giản về thủ tục,

¹³ Lưu ý: do số lượng mẫu có trải nghiệm xin cấp phép xây dựng rất nhỏ ở mỗi địa phương, cần thận trọng khi sử dụng các con số thống kê ở chỉ số thành phần ‘dịch vụ và thủ tục xin cấp phép xây dựng’.

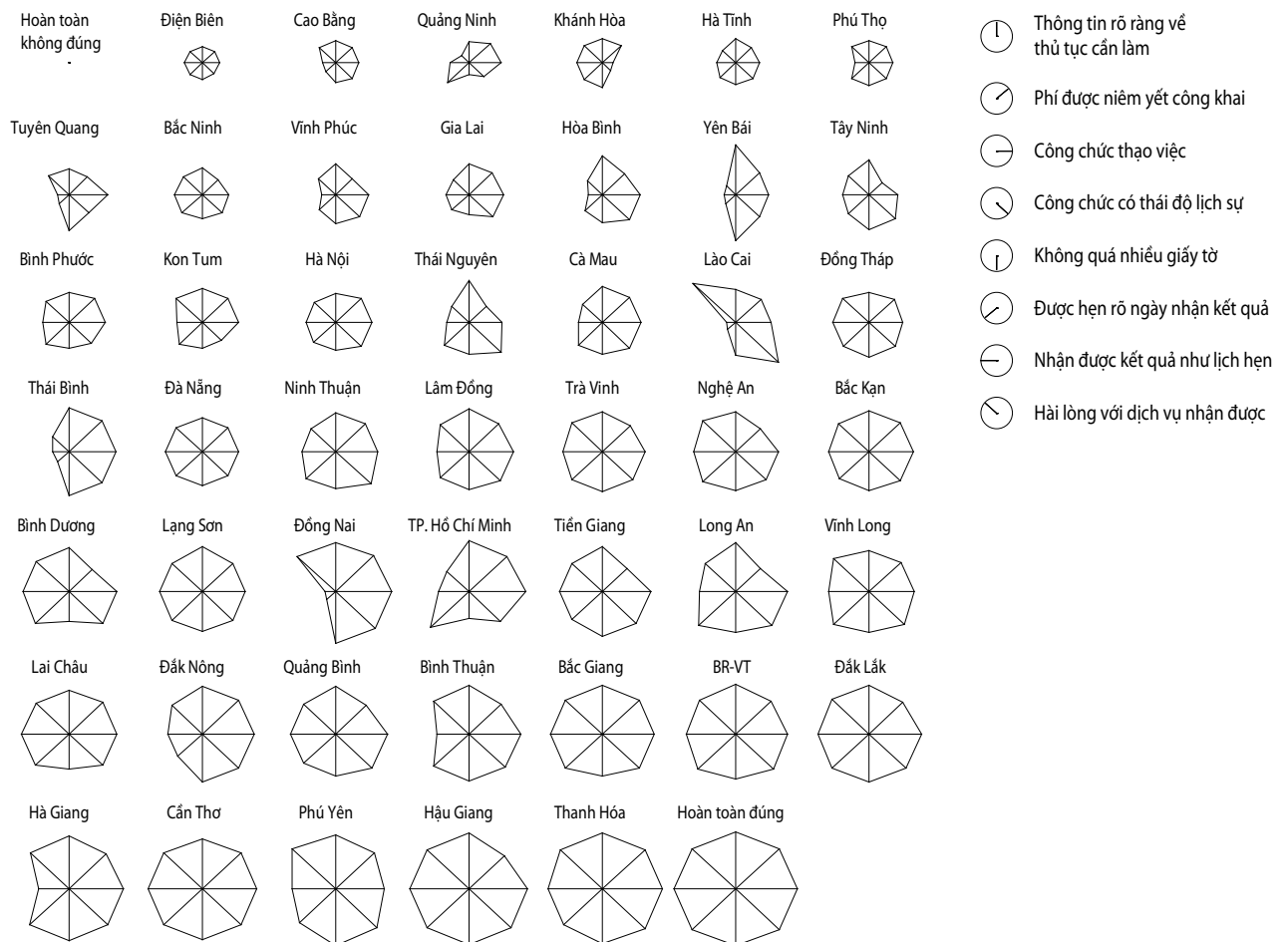
hẹn lịch nhận kết quả và nhận được kết quả đúng hẹn và mức độ hài lòng của người đã sử dụng dịch vụ.

Số người trả lời cho biết họ hoặc người thân trong hộ gia đình đã đi làm một trong ba loại thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (gồm xin cấp mới, cấp đổi hoặc chuyển nhượng quyền sử dụng đất) năm 2013 là rất thấp, tương tự quan sát của hai năm khảo sát PAPI trước. Trong số 1.333 người trả lời (chiếm 8,75% tổng mẫu khảo sát) trên toàn quốc cho biết cá nhân họ hoặc người thân trong gia đình đã từng làm thủ tục liên quan đến chứng nhận quyền sử dụng đất trong vòng ba năm trước thời điểm khảo sát năm 2013, có khoảng 26,8% thực hiện xin cấp mới, 12,7% xin cấp đổi, và 60,49% xin chuyển nhượng quyền sử dụng đất. Khoảng 69,5% đi làm thủ tục ở UBND xã/phường và 20,9% ở UBND huyện/quận.

Bảng 3.5 cho thấy chỉ số thành phần này ghi điểm thấp nhất trong 4 nội dung thành phần của Trục nội dung 5, với điểm số 1,58 trên thang điểm từ 0,25-2,5 điểm, cao hơn kết quả khảo sát năm 2012 khoảng 1,14%. Hà Nam đạt điểm cao nhất với 1,93 điểm; và Cao Bằng đạt điểm thấp nhất với 1,37 điểm. Điểm số của những địa phương còn lại có xu hướng hội tụ ở khoảng giữa của hai giá trị thấp nhất và cao nhất. Điều này cho thấy, quy trình, thủ tục cấp mới, cấp đổi và chuyển nhượng quyền sử dụng đất cần được rà soát, đơn giản hóa hơn nữa để mục tiêu cấp giấy CNQSD đất cho tất cả các đối tượng sử dụng đất hiện nay có thể thành hiện thực theo Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 4 tháng 4 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ. Theo chỉ thị này, đến hết năm 2013, các cấp, các ngành có liên quan phải hoàn tất việc cấp giấy CNQSD đất cho tất cả các đối tượng sử dụng chưa được cấp giấy CNQSD trên phạm vi toàn quốc.

Điểm số của chỉ số thành phần 'Thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất' thấp nhất trong số bốn nhóm dịch vụ hành chính công được đo lường trong PAPI. Điều đó cho thấy quy trình, thủ tục cấp mới, cấp đổi và chuyển nhượng quyền sử dụng đất cần được rà soát và đơn giản hóa hơn nữa.

Biểu đồ 3.5e: Đánh giá về thủ tục và chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính liên quan đến cấp giấy CNQSD đất
(Các trục từ tâm đến đỉnh hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú giải biểu đồ)



Ghi chú: Những tỉnh/thành phố có tên trong Biểu đồ này là những địa phương có trên 15 người trả lời các câu hỏi đánh giá về chất lượng dịch vụ cung ứng thủ tục hành chính

Những nút thắt chính trong dịch vụ cấp giấy CNQSD đất bao gồm việc người dân vẫn phải đi qua rất nhiều nơi, gặp nhiều cán bộ, công chức mới làm xong được thủ tục.

Theo kết quả khảo sát năm 2013, những nút thắt chính trong dịch vụ cấp giấy CNQSD đất bao gồm việc người dân vẫn phải đi qua rất nhiều nơi, gặp nhiều cán bộ, công chức mới làm xong được thủ tục (xem Bảng 3.5), mặc dù tỉ lệ người dân phản ánh hiện tượng này thấp hơn so với năm 2012. Ở phạm vi toàn quốc, 80,74% số người được hỏi cho biết họ không phải “qua nhiều cửa” mới làm xong thủ tục, tăng khoảng 4% so với năm 2012. Địa phương có số người sử dụng dịch vụ cấp giấy CNQSD đất không phải đi qua nhiều cửa cao nhất là Thừa Thiên-Huế (100%). Ngược lại, tỉ lệ này ở Sóc Trăng thấp nhất (27,3%).

Trong số những người đã sử dụng dịch vụ này ở khoảng thời gian ba năm trước khi khảo sát năm 2013 trên toàn quốc, khoảng 75,85% đã nhận được kết quả, giảm 5% so với tỉ lệ ghi nhận từ khảo sát năm 2012. Ở Quảng Trị, gần như 100% người đã làm thủ tục cho biết hộ gia đình họ đã nhận được kết quả, trong khi tỉ lệ này ở Lào Cai chỉ là 11,79%. Ngoài ra, có khoảng 6,3% 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 đến bộ phận “một cửa” ở các cấp. Tương tự phát hiện nghiên cứu PAPI năm 2011 và 2012, thời gian xử lý thủ tục hành chính liên quan đến giấy CNQSD đất trung bình trên toàn quốc ghi nhận được từ khảo sát năm 2013 là 30 ngày. Tuy nhiên, khoảng thời gian để người dân làm xong thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất và nhận được kết quả dao động từ 1 ngày

đến 700 ngày (tương đương hai năm) theo kết quả khảo sát năm 2013.

Chỉ tiêu tổng quát về chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính liên quan đến cấp giấy CNQSD đất (xem chú giải ở Biểu đồ 3.5e) cho thấy có sự khác biệt tương đối lớn giữa các tỉnh/thành phố. Điểm trung bình toàn quốc ở chỉ tiêu này đạt 5,09 điểm trên thang điểm từ 0-8 điểm, tăng không đáng kể so với mức điểm 4,87 của năm 2012.

Các đô thị hình sao trong Biểu đồ 3.5e biểu thị kết quả phân tích của 46 tỉnh/thành phố có từ 15 người trở lên đã trực tiếp làm một trong ba loại thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất. Tương tự kết quả phân tích dữ liệu PAPI năm 2011 và 2012, trong số 10 địa phương đạt điểm thấp nhất ở chỉ tiêu thành phần về chất lượng dịch vụ về giấy CNQSD đất dựa trên tám tiêu chí đánh giá, có tới bảy địa phương là các tỉnh/thành phố phía Bắc và ba địa phương là các tỉnh miền Trung (Gia Lai, Hà Tĩnh và Khánh Hòa). Thanh Hóa đạt điểm cao ở cả tám tiêu chí, trong khi những địa phương khác trong nhóm 10 tỉnh/thành phố đứng đầu có mức điểm không đồng đều giữa tám tiêu chí. Trong trường hợp của tỉnh Hậu Giang, người sử dụng dịch vụ vẫn phàn nàn nhiều về việc thiếu công khai phí và lệ phí. Tỉnh Phú Yên, mặc dù cũng nằm trong nhóm tỉnh đứng đầu, vẫn cần cải thiện các tiêu chí ‘hẹn rõ ngày nhận kết quả’, ‘trả kết quả đúng lịch hẹn’ và ‘công chức thạo việc’.

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

Nhìn chung, người sử dụng dịch vụ hành chính cấp xã/phường hài lòng với chất lượng dịch vụ họ nhận được.

Chỉ số nội dung thành phần này đo mức độ hiệu quả của UBND cấp xã/phường trong việc cung ứng dịch vụ hành chính cho người dân bằng cách lấy ý kiến của người dân về chất lượng dịch vụ xử lý các thủ tục liên quan đến cá nhân hoặc hộ gia đình. Các thủ tục được khảo sát bao gồm đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn, thay đổi hay cải chính và xác định lại dân tộc, đăng ký hộ khẩu thường trú, xin cấp tiền hỗ trợ sửa chữa nhà ở, trợ cấp khó khăn cho các đối tượng bảo trợ xã hội hoặc xin vay vốn từ quỹ quốc gia giải quyết việc làm.¹⁴

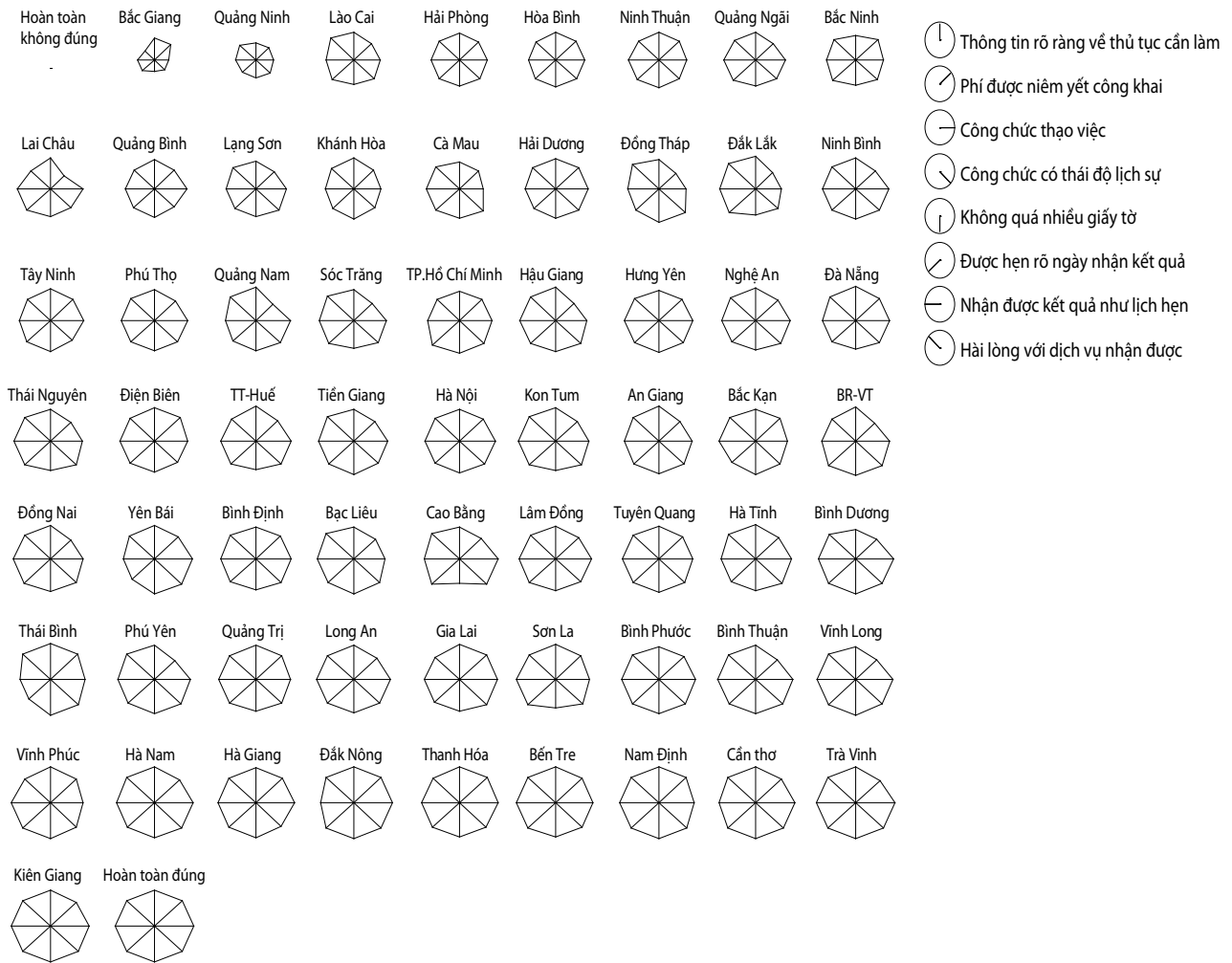
Kết quả phân tích năm 2013 cho thấy, điểm trung bình toàn quốc của chỉ số thành phần này đạt 1.85 điểm, cũng là điểm cao nhất so

với ba chỉ số thành phần còn lại của Trục nội dung 5. Nhìn chung, người sử dụng dịch vụ hành chính cấp xã/phường hài lòng với chất lượng dịch vụ họ nhận được. Mức độ chênh lệch giữa điểm cao nhất và điểm thấp nhất ở chỉ số thành phần này cũng nhỏ nhất: điểm cao nhất là 2,05 điểm (Sơn La) và điểm thấp nhất là 1,67 điểm (Bắc Giang). Điều cần lưu ý là, trên phạm vi toàn quốc chỉ có khoảng 31,5% số người được hỏi cho biết cá nhân hoặc hộ gia đình họ đã làm một hoặc một số thủ tục ở cấp xã/phường trong vòng 12 tháng trước thời điểm khảo sát PAPI năm 2013 tại địa phương. Ở Sơn La, 62,59% số người được hỏi cho biết họ đã sử dụng dịch vụ thủ tục hành chính ở xã/phường, và tỉ lệ này ở Hà Nội chỉ là 17,93%.

¹⁴ Đây là những thủ tục được lựa chọn từ danh mục các thủ tục hành chính được giao cho UBND cấp xã/phường thực hiện.

Biểu đồ 3.5g: Đánh giá dịch vụ thủ tục hành chính ở cấp xã/phường

(Các trục từ tâm đến đỉnh hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú giải biểu đồ)



Chỉ tiêu tổng quát về chất lượng dịch vụ dựa trên tám tiêu chí (xem chú giải của Biểu đồ 3.5g) cho thấy có sự nhất quán cao trong chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính cấp xã/phường trên toàn quốc, ngoại trừ kết quả ghi nhận được từ Bắc Giang, Hải Phòng, Lào Cai và Quảng Ninh. Điểm trung bình toàn quốc của chỉ số này là 6,92 điểm trên thang điểm từ 0 đến 8, cao hơn không đáng kể so với kết quả năm 2011 và 2012.

Mặc dù người sử dụng dịch vụ hành chính cấp xã/phường tương đối hài lòng với chất lượng dịch vụ họ nhận được, song giữa các tỉnh/thành phố cũng có một số khác biệt về mức độ hiệu quả. Khoảng 31 tỉnh/thành phố

đạt mức điểm trung bình ở chỉ tiêu tổng quát về chất lượng dịch vụ hành chính từ 7,08-7,91 điểm, và mức độ chênh lệch giữa điểm cao nhất (7,91 điểm) của tỉnh Kiên Giang và điểm thấp nhất (3,47 điểm) của Bắc Giang khá lớn. Điều này cho thấy các địa phương có thể tham khảo kinh nghiệm của các tỉnh bạn để cải thiện chất lượng dịch vụ. Biểu đồ 3.5g biểu thị kết quả phân tích về chất lượng dịch vụ từ khảo sát năm 2013. Biểu đồ này cho thấy Cần Thơ, Kiên Giang và Trà Vinh là những địa phương đạt được mức độ hài lòng của đa số người sử dụng; trong khi đó, Bắc Giang và Quảng Ninh cần cải thiện nhiều hơn ở cả tám tiêu chí.

Mặc dù người sử dụng dịch vụ hành chính cấp xã/phường tương đối hài lòng với chất lượng dịch vụ họ nhận được, song giữa các tỉnh/thành phố cũng có một số khác biệt về mức độ hiệu quả.