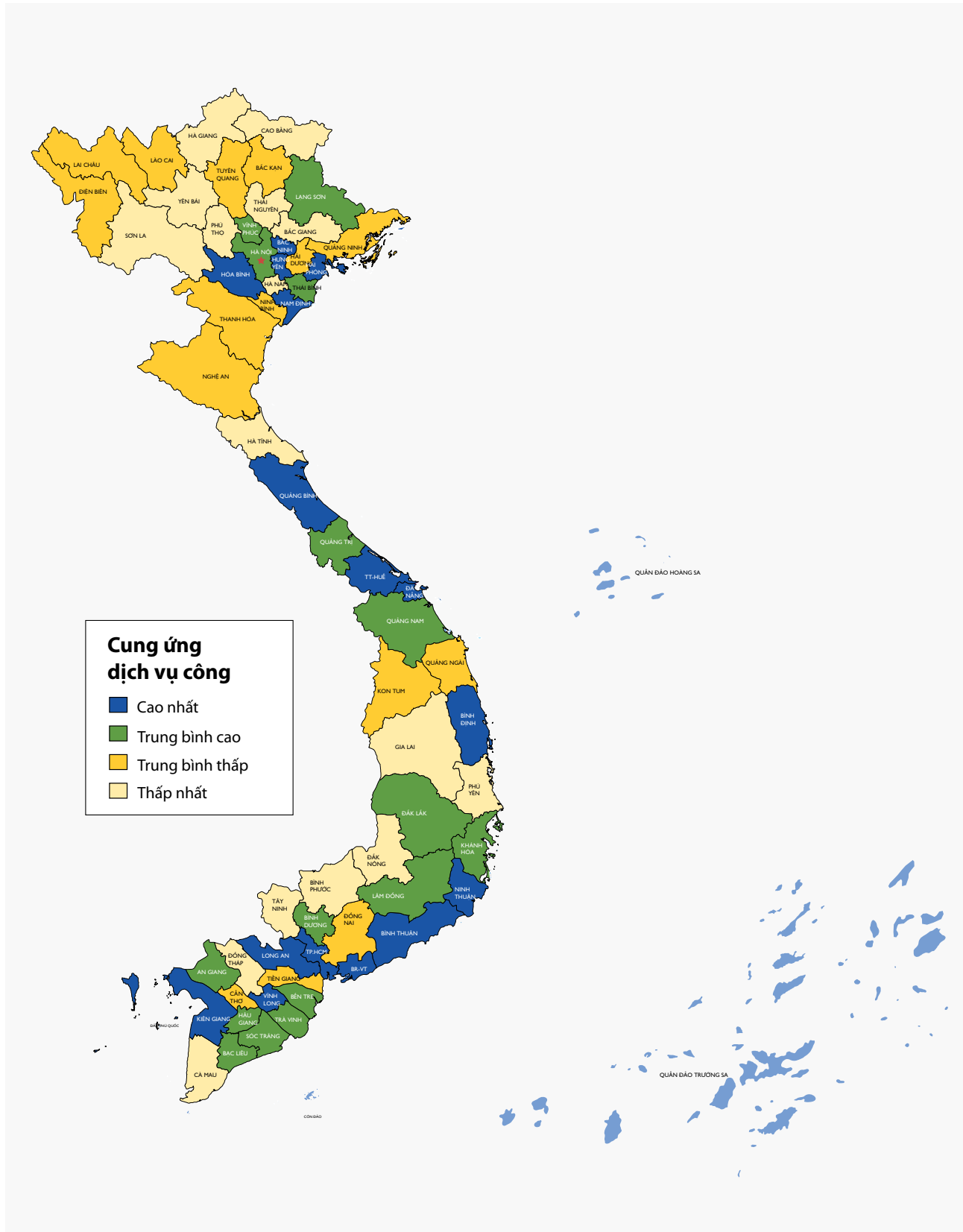


## TRỤC NỘI DUNG 6: CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG

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



Đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ công của các đơn vị cung ứng dịch vụ công ở địa phương là lĩnh vực nội dung thứ sáu của PAPI. Trục nội dung này tập trung đo lường mức độ hiệu quả cung ứng bốn dịch vụ căn bản cho người dân, 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 tại địa bàn khu dân cư. Tương tự những năm khảo sát trước, thông qua PAPI, người dân chia sẻ trải nghiệm của mình về mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có của các dịch vụ công căn bản ở cấp xã/phường, quận/huyện và tỉnh/thành phố. Đánh giá của người dân cũng cho thấy mức độ đáp ứng của các cấp chính quyền địa phương trong việc đảm bảo cung ứng dịch vụ căn bản có chất lượng, phục vụ nhu cầu ngày càng cao của người dân, đồng thời đảm bảo được hiệu suất và hiệu quả của đầu tư công vào bốn lĩnh vực dịch vụ đời sống căn bản nêu trên.

Kết quả phân tích dữ liệu PAPI 2013 cho thấy, điểm của trục nội dung 'Cung ứng dịch vụ công' gia tăng so với năm 2012, song mức gia tăng không lớn như kết quả so sánh giữa năm 2012 với năm 2011 (xem Bảng 1.1, Chương 1 và Bảng 3.6). Điểm trung bình toàn quốc năm 2013 ở trục nội dung này đạt 6,95 điểm, cũng là điểm trung bình toàn quốc cao nhất trong sáu trục nội dung xét trên thang điểm từ 1-10. Chỉ số nội dung thành phần 'cơ sở hạ tầng căn bản' đóng góp lớn nhất cho điểm số chung của Trục nội dung 6 trong năm 2013, với mức gia tăng 6,13% so với năm 2011 (xem Bảng 1.1, Chương 1). Bên cạnh đó, hai chỉ số nội dung thành phần về 'y tế công lập' và 'giáo dục tiểu học công lập' tăng nhẹ lên khoảng 2% so với năm 2011. Tuy nhiên, chỉ số nội dung thành phần 'an ninh, trật tự tại địa bàn dân cư' hầu như ít thay đổi qua ba năm từ 2011 đến 2013.

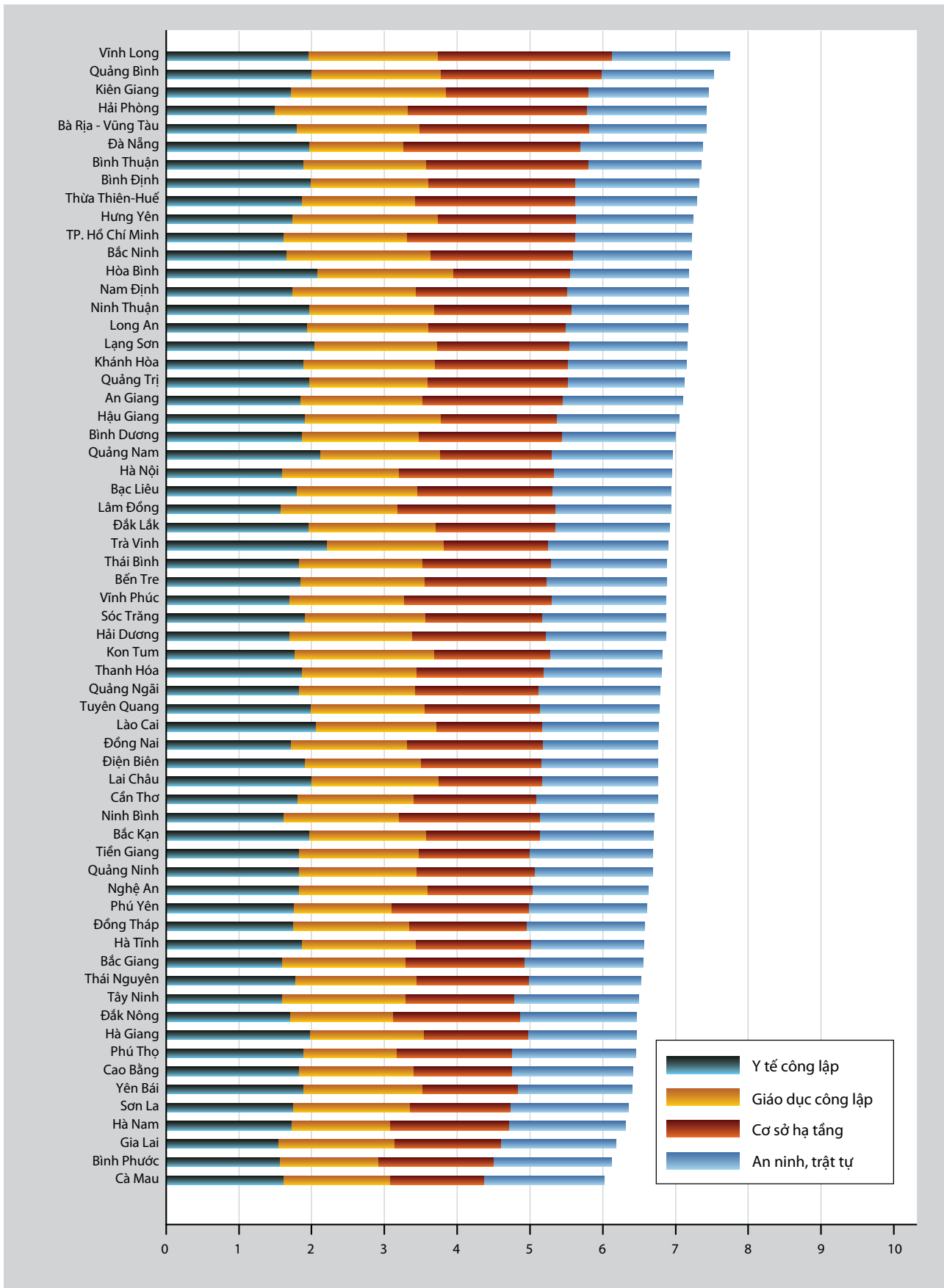
Kết quả phân tích số liệu năm 2013 cho thấy mức ổn định đáng kể về điểm của các tỉnh/thành phố so với năm 2012 ở Trục nội dung 6. Điểm của các tỉnh/thành phố có xu hướng tụ hội xung quanh khoảng từ 6,02 đến 7,76 điểm. Khi phân chia điểm số của các tỉnh/thành phố theo bốn nhóm hiệu quả (25% số tỉnh vào một nhóm theo thứ tự từ điểm cao nhất đến thấp nhất), có thể nhận thấy một số dấu hiệu tập trung theo vùng, miền. Những địa phương trong nhóm dẫn đầu phần lớn tập trung ở khu vực Nam Trung Bộ và phía Nam (xem Bản đồ 3.6). Vinh Long là địa phương đạt số điểm cao nhất trong năm 2013. So với kết quả năm 2012, Trà Vinh có mức độ cải thiện lớn, thể hiện bằng việc dịch chuyển từ nhóm đạt điểm thấp nhất sang nhóm đạt

điểm trung bình cao. Trong 5 thành phố trực thuộc trung ương, Đà Nẵng, Hải Phòng và TP. Hồ Chí Minh đều đứng trong nhóm đạt điểm cao ở Trục nội dung 6, trong đó chỉ số nội dung thành phần 'cơ sở hạ tầng căn bản' đóng góp nhiều nhất vào điểm số cao của ba địa phương này (xem Biểu đồ 3.6a).

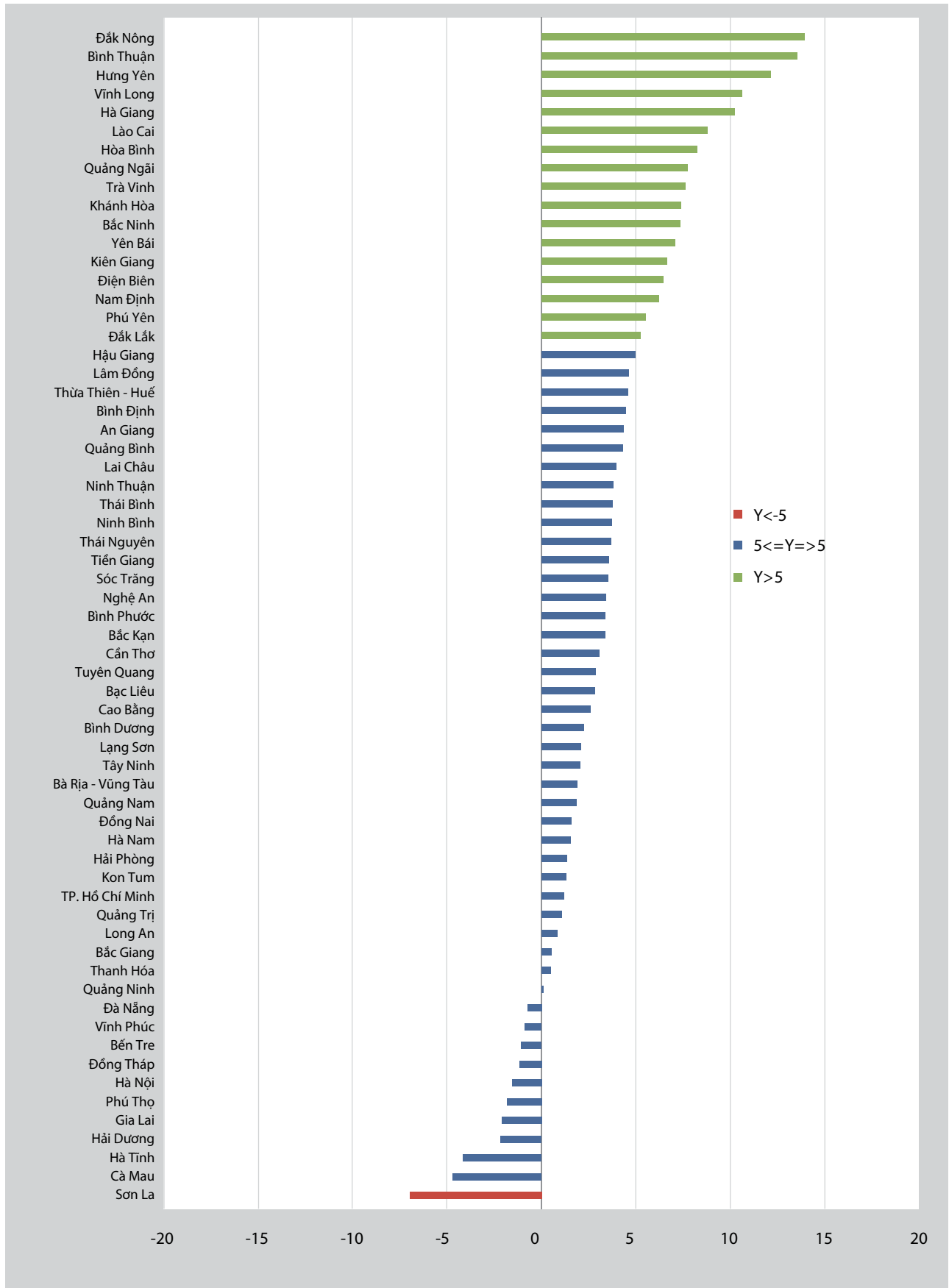
Những tỉnh thuộc nhóm đạt điểm thấp nhất nằm rải rác ở các khu vực miền núi phía Bắc, Tây Nguyên, miền Trung và phía Nam. Các tỉnh Bình Phước, Cà Mau, Cao Bằng, Đắk Nông, Gia Lai, Sơn La, Tây Ninh và Yên Bái một lần nữa thuộc về nhóm cuối bảng theo kết quả phân tích năm 2013. Có thể điều kiện đường xá còn nghèo nàn, không có nước máy cho ăn uống, thiếu điện và thiếu dịch vụ thu gom rác thải là những điểm yếu của nhóm tỉnh đạt điểm thấp nhất. Khi so sánh kết quả qua các năm, nhiều địa phương trong nhóm đạt điểm thấp nhất còn có sự sụt giảm về điểm trung bình (xem Biểu đồ 3.6b). Đặc biệt, Biểu đồ 3.6b còn cho thấy, khi so sánh kết quả của năm 2013 với năm 2011, tỉnh Sơn La có mức sụt giảm về điểm lớn nhất, với mức suy giảm 6.97% điểm. Trong khi đó, cũng là tỉnh miền núi và nhìn chung còn nhiều hạn chế trong hiệu quả quản trị và hành chính công, song Đắk Nông lại có mức gia tăng về điểm rất ấn tượng (+13.9% điểm) trong năm 2013 so với năm 2011.

Bảng 3.6 cho thấy chỉ số thành phần 'cơ sở hạ tầng căn bản' có sự khác biệt lớn khi so sánh điểm của các địa phương với nhau. Điểm của chỉ số thành phần 'an ninh, trật tự tại địa bàn dân cư' hầu như không thay đổi qua các năm. Về hiệu quả cung ứng dịch vụ y tế công lập, Trà Vinh đạt được những tiến bộ đáng kể và được người dân đánh giá cao. Trong khi đó, Hải Phòng cần cải thiện chất lượng dịch vụ y tế công lập nhiều hơn nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu về chất lượng khám, chữa bệnh của người dân. Kiên Giang đứng đầu toàn quốc ở chỉ số thành phần 'giáo dục tiểu học công lập' năm 2013; Phú Thọ đứng cuối bảng ở chỉ số này. Ở chỉ số thành phần 'cơ sở hạ tầng căn bản', Hải Phòng đứng đầu toàn quốc về cung ứng dịch vụ hạ tầng cho người dân, trong khi người dân Cà Mau mong chính quyền địa phương đầu tư nâng cấp điều kiện hạ tầng căn bản như điện, đường, nước sạch và vệ sinh môi trường. Kết quả ở chỉ số thành phần 'an ninh, trật tự tại địa bàn dân cư' cho thấy Tây Ninh, một tỉnh biên giới phía Tây Nam Bộ, đã có những tiến bộ đáng kể trong việc đảm bảo điều kiện an ninh, trật tự tại khu dân cư; trong khi đó điểm của Hà Giang ở chỉ số này có sự sụt giảm đáng kể so với kết quả phân tích của hai năm trước.

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



**Biểu đồ 3.6b: Thay đổi ở Trục nội dung 6 'Cung ứng dịch vụ 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 3.6: 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 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
<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>6,95</b>	<b>6,88</b>	<b>7,01</b>	<b>Thấp nhất</b>	<b>6,02</b>	<b>Cà Mau</b>
										<b>Trung vị</b>	<b>6,87</b>	<b>Sóc Trăng</b>
										<b>Cao nhất</b>	<b>7,76</b>	<b>Vĩnh Long</b>
<i>Nội dung thành phần 1</i>	<i>Y tế công lập</i>		0,25	2,5	1,75	1,78	1,78	1,76	1,81	<i>Thấp nhất</i>	1,50	<i>Hải Phòng</i>
										<i>Trung vị</i>	1,83	<i>Thái Bình</i>
										<i>Cao nhất</i>	2,22	<i>Trà Vinh</i>
<i>Nội dung thành phần 2</i>	<i>Giáo dục tiểu học công lập</i>		0,25	2,5	1,65	1,67	1,68	1,68	1,69	<i>Thấp nhất</i>	1,28	<i>Phú Thọ</i>
										<i>Trung vị</i>	1,64	<i>Yên Bái</i>
										<i>Cao nhất</i>	2,13	<i>Kiên Giang</i>
<i>Nội dung thành phần 3</i>	<i>Cơ sở hạ tầng căn bản</i>		0,25	2,5	1,75	1,85	1,86	1,80	1,91	<i>Thấp nhất</i>	1,29	<i>Cà Mau</i>
										<i>Trung vị</i>	1,70	<i>Quảng Ngãi</i>
										<i>Cao nhất</i>	2,46	<i>Hải Phòng</i>
<i>Nội dung thành phần 4</i>	<i>An ninh, trật tự địa bàn khu dân cư</i>		0,25	2,5	1,60	1,60	1,62	1,61	1,63	<i>Thấp nhất</i>	1,49	<i>Hà Giang</i>
										<i>Trung vị</i>	1,62	<i>Phú Yên</i>
										<i>Cao nhất</i>	1,71	<i>Tây Ninh</i>
<b>1. Y tế công lập</b>	Tỉ lệ người được hỏi có bảo hiểm y tế (%)	d601	0%	100%	53,95%	53,00%	54,02%	50,79%	57,25%	<b>Thấp nhất</b>	31,88%	<b>Bắc Giang</b>
										<b>Trung vị</b>	56,88%	<b>TP.HCM</b>
										<b>Cao nhất</b>	98,40%	<b>Lai Châu</b>
<b>1. Y tế công lập</b>	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	3,37	3,33	3,42	<b>Thấp nhất</b>	2,85	<b>Bắc Ninh</b>
										<b>Trung vị</b>	3,39	<b>Bình Định</b>
										<b>Cao nhất</b>	3,71	<b>Đắk Lắk</b>
<b>1. Y tế công lập</b>	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	3,91	3,82	4,00	<b>Thấp nhất</b>	2,99	<b>Hải Dương</b>
										<b>Trung vị</b>	3,91	<b>Quảng Trị</b>
										<b>Cao nhất</b>	4,46	<b>Quảng Ngãi</b>
<b>1. Y tế công lập</b>	Tỉ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)	d602	0%	100%	72,21%	75,05%	74,16%	71,93%	76,38%	<b>Thấp nhất</b>	48,04%	<b>Cao Bằng</b>
										<b>Trung vị</b>	79,20%	<b>Bến Tre</b>
										<b>Cao nhất</b>	98,57%	<b>Trà Vinh</b>
<b>1. Y tế công lập</b>	Tỉ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)	d603a	0%	100%	69,55%	73,03%	72,59%	68,81%	76,38%	<b>Thấp nhất</b>	31,74%	<b>Hải Phòng</b>
										<b>Trung vị</b>	77,88%	<b>Ninh Thuận</b>
										<b>Cao nhất</b>	99,34%	<b>Trà Vinh</b>
<b>1. Y tế công lập</b>	Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	d604da-d604dk	0	10	5,49	5,57	5,75	5,43	6,07	<b>Thấp nhất</b>	2,58	<b>TT-Huế</b>
										<b>Trung vị</b>	6,07	<b>Đắk Lắk</b>
										<b>Cao nhất</b>	8,41	<b>Hà Giang</b>
<b>2. Giáo dục tiểu học công lập</b>	Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)	d606ca	Tối thiểu	Tối đa	0,99	0,95	0,95	0,94	0,96	<b>Thấp nhất</b>	0,50	<b>Kiên Giang</b>
										<b>Trung vị</b>	1,00	<b>Sóc Trăng</b>
										<b>Cao nhất</b>	2,00	<b>Đà Nẵng</b>
<b>2. Giáo dục tiểu học công lập</b>	Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)	d606cb	Tối thiểu	Tối đa	10,06	9,71	9,63	9,56	9,70	<b>Thấp nhất</b>	5,00	<b>Bắc Ninh</b>
										<b>Trung vị</b>	10,00	<b>Quảng Ninh</b>
										<b>Cao nhất</b>	15,00	<b>Hà Nam</b>
<b>2. Giáo dục tiểu học công lập</b>	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	3,97	3,91	4,04	<b>Thấp nhất</b>	3,40	<b>Sơn La</b>
										<b>Trung vị</b>	3,88	<b>Hà Giang</b>
										<b>Cao nhất</b>	4,39	<b>Hậu Giang</b>

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
<b>2. Giáo dục tiểu học công lập</b>	Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (9 tiêu chí)		0	9	4,43	4,88	5,09	4,84	5,35	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	3,07 5,09 7,20	TT-Huế Tiền Giang Quảng Bình
<b>3. Cơ sở hạ tầng căn bản</b>	Tỉ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình đã dùng điện lưới (%)	d607	0%	100%	97,04%	97,76%	98,5%	97,8%	99,1%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	61,9% 100% 100%	Điện Biên BRVT Hà Nam
<b>3. Cơ sở hạ tầng căn bản</b>	Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	d608	1	4	2,80	2,85	2,82	2,74	2,90	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	1,59 2,80 3,73	Cao Bằng An Giang Hải Phòng
<b>3. Cơ sở hạ tầng căn bản</b>	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	2,62	2,37	2,88	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	0,14 1,81 5,43	Cà Mau Điện Biên Nam Định
<b>3. Cơ sở hạ tầng căn bản</b>	Tỉ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà)	d610=5 hoặc 6	0%	100%	34,80%	42,07%	40,17%	34,52%	45,83%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	0,50% 27,99% 100%	Gia Lai Khánh Hòa Đà Nẵng
<b>3. Cơ sở hạ tầng căn bản</b>	Tỉ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)	d610=1 hoặc 2	0%	100%	6,45%	6,41%	7,91%	3,85%	11,97%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	0,00% 0,26% 63,12%	Bình Định Bạc Liêu Hà Nam
<b>4. An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư</b>	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	2,03	2,00	2,06	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	1,60 2,01 2,29	Hà Giang Lạng Sơn Tây Ninh
<b>4. An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư</b>	Tỉ lệ người được hỏi 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%	14,98%	11,94%	18,01%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	-19,36% 11,75% 45,24%	Bình Dương Trà Vinh Sóc Trăng
<b>4. An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư</b>	Tỉ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)	d511a-d511d	0%	100%	18,26%	17,17%	15,34%	13,46%	17,22%	Thấp nhất Trung vị Cao nhất	3,50% 13,50% 32,27%	Kiên Giang Yên Bái Kon Tum

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

## Y tế công lập

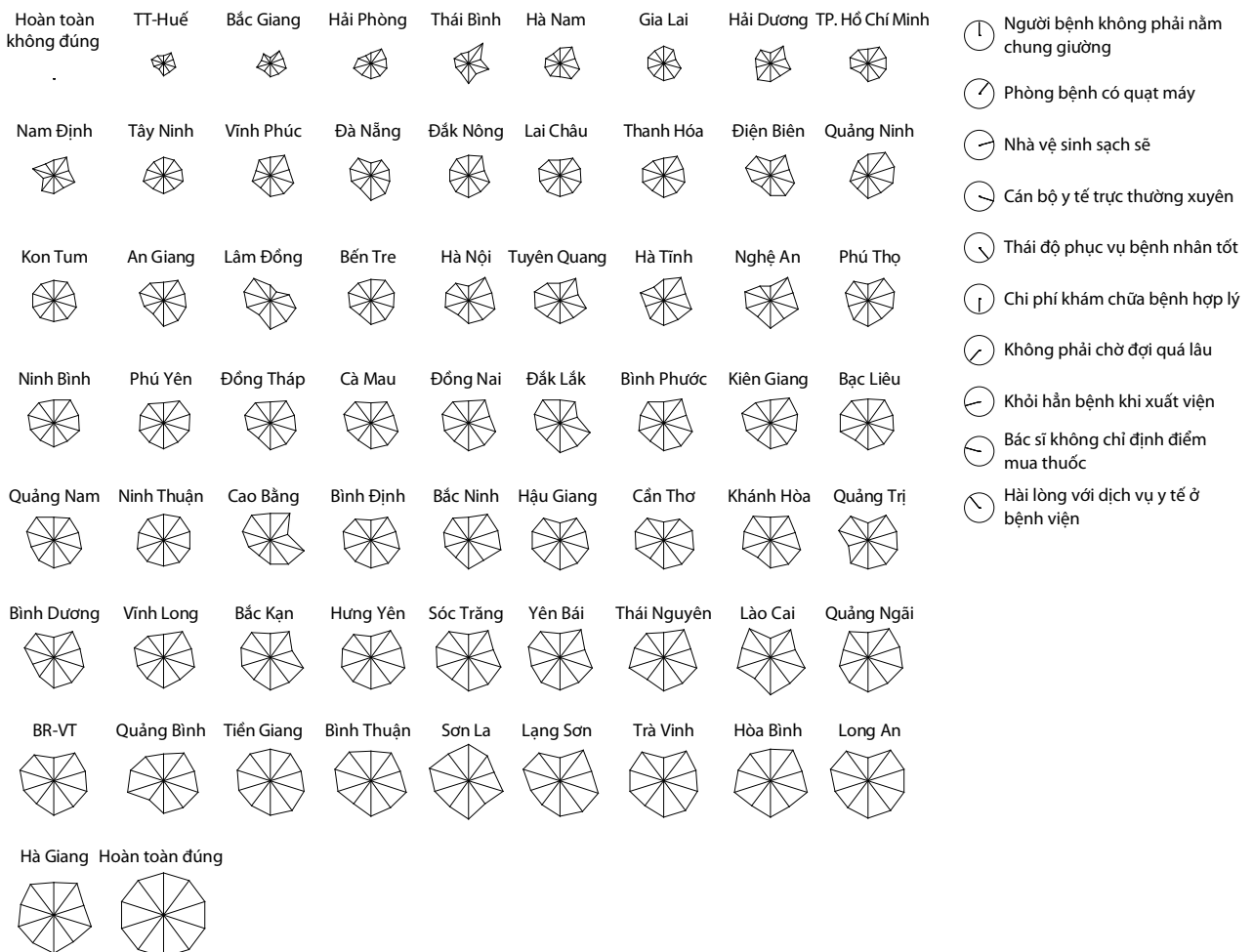
Tim hiểu hiệu quả cung ứng dịch vụ của bệnh viện công lập tuyến huyện/quận ở các tỉnh/thành phố có ý nghĩa hết sức quan trọng bởi qua đó có thể tìm ra được những giải pháp căn bản giải quyết phần nào hiện trạng quá tải ở bệnh viện công lập tuyến tỉnh và trung ương. Để giúp các cấp, các ngành tìm ra nguyên căn, Chỉ số PAPI đo lường hiệu quả hoạt động của bệnh viện công lập tuyến huyện/quận thông qua những tiêu chí chung nhất giúp người dân đánh giá chất lượng từ trải nghiệm của họ với tư cách là bệnh nhân hoặc người nhà bệnh nhân. Bên cạnh đó, chỉ số nội dung thành phần 'y tế công lập' đo lường hiệu quả của bảo hiểm y tế, điều kiện tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe miễn phí cho trẻ em dưới sáu tuổi và người nghèo.

Kết quả khảo sát PAPI 2013 cho thấy, mức độ đáp ứng nhu cầu của người dân từ hệ thống y tế công lập trên phạm vi toàn quốc hầu như không thay đổi qua ba năm. Trên thang điểm chuẩn từ 0,25 đến 2,5 điểm, điểm trung bình toàn quốc của chỉ số thành phần này đạt 1,78 điểm, tương đương mức điểm của năm 2011 và 2012 (xem Bảng 1.1, Chương 1). Giá trị trung vị của chỉ số thành phần này trong năm 2013 là 1,83 điểm, có nghĩa là nhìn chung người dân ở khoảng 31 tỉnh/thành phố tương đối hài lòng với dịch vụ y tế công lập. Trà Vinh đạt điểm cao nhất (2,22 điểm) và Hải Phòng đạt điểm thấp nhất (1,5 điểm).

Tương tự phát hiện nghiên cứu của năm 2011 và 2012, người dân ở từng địa phương có trải nghiệm riêng về chất lượng cung ứng dịch vụ

**Biểu đồ 3.6c: Đánh giá của người dân về bệnh viện tuyến huyện/quận**

(Độ dài 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)



của các bệnh viện công lập tuyến huyện/quận. Biểu đồ 1.10 (Chương 1) đặc biệt nhấn mạnh ba yếu tố chính dẫn đến mức độ hài lòng của người dân cao hay thấp sau khi sử dụng dịch vụ của bệnh viện công lập tuyến huyện/quận ở tỉnh/thành phố nơi họ cư trú, đó là: thái độ phục vụ bệnh nhân; tần suất thăm, khám bệnh thường xuyên của cán bộ y tế; và, chi phí khám chữa bệnh hợp lý (đây cũng là ba trong mười tiêu chí đo lường chất lượng bệnh viện công lập tuyến huyện/quận, được nêu trong phần chú giải của Biểu đồ 3.6c). Mặc dù có mức gia tăng về điểm tổng hợp của tiêu chí ‘tổng chất lượng bệnh viện công lập tuyến huyện/quận’ qua các năm, song người sử dụng dịch vụ vẫn chỉ chấm điểm trung bình cho chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận nói chung, thể hiện qua điểm trung bình toàn quốc đạt 5,75 điểm (xem Bảng 3.6).

Biểu đồ 3.6c biểu thị điểm số ở chỉ tiêu về tổng quan chất lượng bệnh viện công lập tuyến huyện/thành phố của 63 tỉnh/thành phố. Người sử dụng dịch vụ bệnh viện công lập tuyến huyện/thành phố ở Hà Giang, Hòa Bình và Long An đánh giá khá cao chất lượng dịch vụ này, mặc dù ngành y tế và đơn vị cung ứng dịch vụ ở những địa phương này vẫn cần cải thiện một số tiêu chí để người dân hài lòng hơn. Một điều đáng chú ý là hai tỉnh còn trong diện nghèo là Sơn La và Trà Vinh thuộc về nhóm 10 tỉnh dẫn đầu ở tiêu chí tổng hợp chất lượng bệnh viện. Trong khi đó, năm thành phố trực thuộc trung ương, đặc biệt là Hải Phòng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh lại thuộc vào nhóm đạt điểm trung bình hoặc điểm thấp. Người sử dụng dịch vụ bệnh viện công lập tuyến huyện/thành phố của tỉnh Thừa Thiên-Huế hầu như không hài lòng với cả 10 tiêu chí đo lường, biểu thị qua điểm số năm 2013 rất thấp (2,58 điểm trên thang điểm từ 0 đến 10 điểm).

Phân tích chỉ tiêu về việc sử dụng và mức độ hiệu quả của bảo hiểm y tế cho thấy, 54% số người được hỏi trên toàn quốc cho biết

họ có thẻ bảo hiểm y tế, tăng nhẹ so với tỉ lệ 53% năm 2012. Lai Châu là địa phương có số người cho biết có thẻ bảo hiểm y tế cao nhất (98,4%); tỉ lệ này ở Bắc Giang chỉ là 31,9%. Tỉ lệ trung vị 56,88% 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 thẻ bảo hiểm y tế, gần 45% cho biết họ được Nhà nước cấp phát miễn phí; 44,66% mua bảo hiểm y tế tự nguyện và 10,43% mua bảo hiểm y tế bắt buộc.

Khi được hỏi về tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế, phần lớn số người có thẻ bảo hiểm cho biết bảo hiểm y tế có tác dụng tốt trong lần khám chữa bệnh gần đây, thể hiện qua điểm trung bình ở chỉ tiêu này đạt 3,37 điểm trên thang điểm từ 1-4 (trong đó ‘4’ biểu thị đánh giá ‘có tác dụng’). Người có thẻ bảo hiểm y tế ở Đắk Lắk đánh giá rất cao tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế, đạt 3,71 điểm. Người sử dụng thẻ bảo hiểm ở Bắc Ninh chưa mấy hài lòng, thể hiện qua mức điểm 2,85 điểm của tỉnh trong năm 2013.

Kết quả khảo sát 2013 cũng cho thấy phần lớn hộ gia đình nghèo được cấp thẻ bảo hiểm y tế miễn phí. Trên toàn quốc, khoảng 74% số người được hỏi cho biết chính sách này được thực hiện trên địa bàn xã/phường nơi họ cư trú. Ở Trà Vinh, 98,5% số người được hỏi cho biết hộ gia đình nghèo được cấp thẻ bảo hiểm y tế miễn phí, trong khi tỉ lệ này ở Cao Bằng là 48%. Trà Vinh thực hiện tốt chính sách chăm sóc sức khỏe miễn phí cho trẻ em dưới sáu tuổi, bởi có tới 99,34% số người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi ở địa phương họ được khám, chữa bệnh miễn phí, trong khi tỉ lệ người dân Hải Phòng cho biết chính sách đó được thực hiện ở địa phương đạt giá trị thấp nhất toàn quốc (xem Bảng 3.6).

*Ba yếu tố chính dẫn đến mức độ hài lòng của người dân cao hay thấp sau khi sử dụng dịch vụ của bệnh viện công lập tuyến huyện/quận ở tỉnh/thành phố nơi họ cư trú, đó là: thái độ phục vụ bệnh nhân; tần suất thăm, khám bệnh thường xuyên của cán bộ y tế; và, chi phí khám chữa bệnh hợp lý.*



## Giáo dục tiểu học công lập

**Chỉ tiêu đánh giá chất lượng trường tiểu học công lập ở địa phương trong năm 2013 cho kết quả cao hơn so với năm 2012. Song, giáo viên có trình độ sư phạm chưa tốt, phụ huynh học sinh phải “bồi dưỡng thêm” giáo viên hoặc ban giám hiệu nhà trường để con em mình được quan tâm hơn và thiếu trao đổi, phản hồi thông tin với phụ huynh học sinh là ba yếu tố tác động tiêu cực tới mức độ hài lòng chung của người dân.**

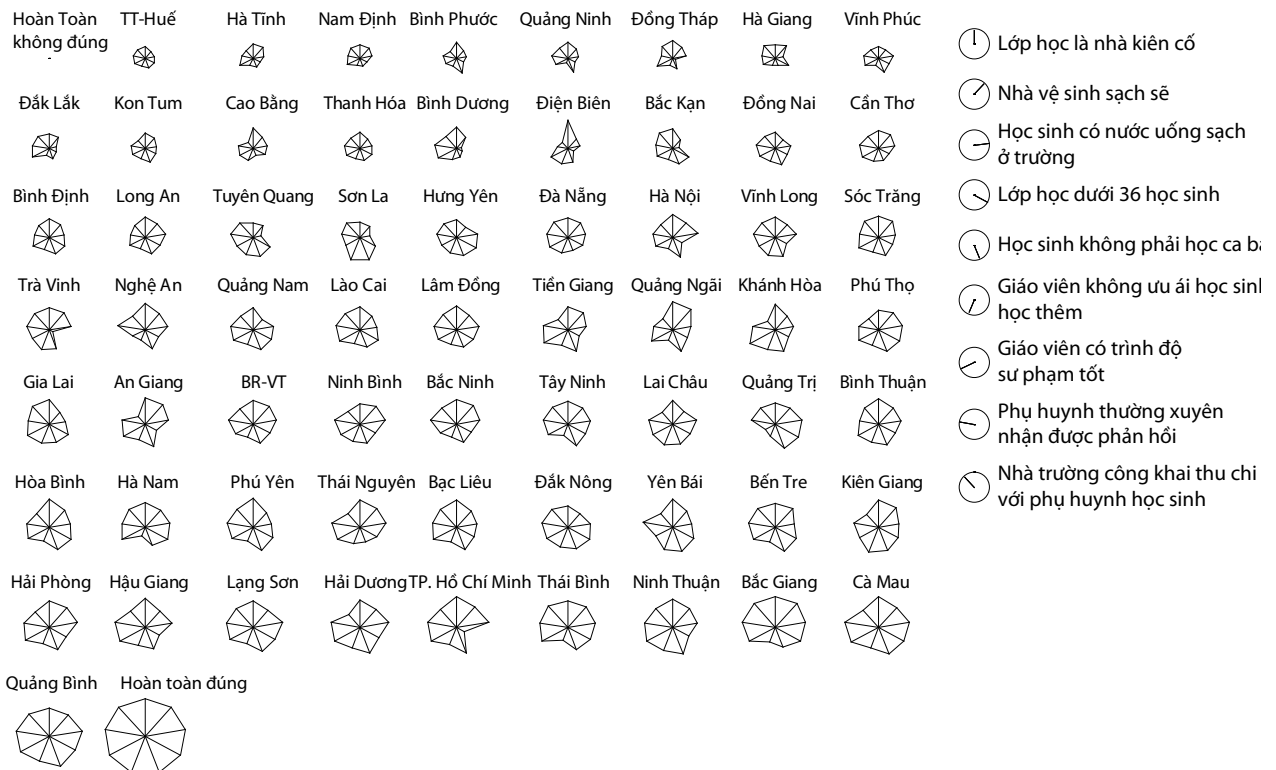
Nội dung thành phần này được cấu thành từ bốn chỉ số thành phần, gồm có: (i) khoảng cách từ nhà tới trường (tính theo đơn vị ki-lô-mét), (ii) quãng thời gian cần thiết để học sinh tiểu học đi tới trường (tính theo đơn vị phút), (iii) tổng chất lượng trường tiểu học dựa trên chín tiêu chí chung nhất, và (iv) đánh giá chất lượng trường tiểu học dựa trên thang điểm từ 1-5 điểm. Những chỉ tiêu này cũng có tác dụng bổ sung một số chỉ báo đo lường mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ theo Quyết định số 3982/2013/QĐ-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt để xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công lập thông qua đánh giá khả năng tiếp cận dịch vụ, cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học, môi trường giáo dục, hoạt động và kết quả giáo dục. Đây cũng 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.<sup>15</sup>

Nhìn chung, điểm của chỉ số thành phần này có xu hướng tăng đều qua các năm. Năm 2013, điểm trung bình toàn quốc đạt 1,68 điểm (trên thang điểm từ 0,25-2,5 điểm), tăng 1,12% điểm so với năm 2012 và 1,95% điểm so với năm 2011. Kiên Giang đạt điểm cao nhất (2,13 điểm) và Phú Thọ đạt điểm thấp nhất toàn quốc (xem Bảng 3.6). Điểm trung vị của chỉ số thành phần này đạt 1,64 điểm, hầu như không đổi qua ba năm từ 2011 đến 2013.

Chỉ tiêu đánh giá chất lượng trường tiểu học công lập ở địa phương trong năm 2013 cho kết quả cao hơn so với năm 2012 (xem Bảng 3.6). Điểm trung bình toàn quốc được tổng hợp từ chín tiêu chí đánh giá (xem chú giải Biểu đồ 3.6d) đạt 5,09 trên thang điểm từ 0-9 điểm. Giáo viên có trình độ sư phạm chưa tốt, phụ huynh học sinh phải “bồi dưỡng thêm” giáo viên hoặc ban giám hiệu nhà trường để con em mình được quan tâm hơn và thiếu trao đổi, phản hồi thông tin với phụ huynh học sinh là ba yếu tố tác động tiêu cực tới mức

**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)



15 Thông tư số 59/2012/TT-BGDĐT ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiêu chuẩn đánh giá, công nhận trường tiểu học đạt mức chất lượng tối thiểu, trường tiểu học đạt chuẩn quốc gia.

độ hài lòng chung của người dân (xem kết quả phân tích ở Biểu đồ 1.10, Chương 1). Các trường tiểu học công lập ở Quảng Bình vẫn duy trì được mức độ hài lòng cao của người sử dụng dịch vụ trong năm 2013, với điểm tổng của chín tiêu chí đạt 7,2 điểm. Thừa Thiên-Huế đứng cuối bảng ở chỉ tiêu này với 3 điểm.

Biểu đồ 3.6d cho thấy những thách thức trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ của trường tiểu học công lập ở các địa phương theo tinh thần của Thông tư số 59/2012/TT-BGDĐT. Ngay cả với Quảng Bình, địa phương đứng đầu ở chỉ tiêu tổng quát chất lượng trường tiểu học công lập trong hai năm khảo sát PAPI 2012 và 2013, ngành giáo dục tỉnh và các trường tiểu học công lập tại tỉnh vẫn cần phải giải quyết hiện trạng giáo viên ưu ái những học sinh tham gia các lớp học thêm tự tổ chức, thiếu phòng học dẫn đến việc học sinh phải học ca ba, và sĩ số lớp học lớn hơn quy định (36 học sinh/lớp). Phụ huynh học sinh tiểu học công lập ở TP. Hồ Chí Minh cũng có phản ánh tương tự. Điều đáng lưu ý là 10 địa phương dẫn đầu (trong đó có Cà Mau, Bắc Giang, TP. Hồ Chí Minh, Ninh Thuận, Quảng

Bình và Thái Bình) ở chỉ tiêu thành phần này là những tỉnh/thành phố có điều kiện phát triển kinh tế khác nhau.

Tương tự kết quả khảo sát PAPI năm 2011 và 2012, phần lớn người trả lời có con em học bậc tiểu học nhận xét, chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập nói chung đạt mức trung bình và khá, thể hiện qua giá trị trung bình toàn quốc ở chỉ số này là 3,97 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 4,39 (tức là từ "tốt" đến "rất tốt"). Hậu Giang cũng ở vị trí đầu bảng năm 2012 ở chỉ tiêu này. Phụ huynh học sinh tiểu học ở Sơn La cho rằng chất lượng dạy học chỉ đạt mức "trung bình", tương tự phát hiện nghiên cứu năm 2012.

Hai chỉ tiêu đáng lưu ý cuối cùng là khoảng cách và quãng thời gian từ nhà đến trường tiểu học công lập. Trung bình toàn quốc, khoảng cách từ nhà đến trường là gần 1km, và quãng thời gian để học sinh đi đến trường là khoảng 9,6 phút, tương đương với phát hiện nghiên cứu năm 2011 và 2012.

## Cơ sở hạ tầng căn bản

Chỉ số nội dung thành phần này đo lường mức độ hài lòng của người dân với điều kiện cơ sở hạ tầng căn bản do chính quyền địa phương cung cấp và quản lý. Chỉ số này cho biết điều kiện tiếp cận với điện lưới quốc gia, chất lượng đường xá, mức độ sẵn có của dịch vụ thu gom rác thải ở địa bàn khu dân cư, và chất lượng nước sử dụng cho ăn uống của hộ gia đình.

Trên phạm vi toàn quốc, cơ sở hạ tầng căn bản có những cải thiện nhất định qua ba năm. Mức độ cải thiện qua hai năm 2012 và 2013 (thể hiện qua mức gia tăng 0,28% so với kết quả năm 2012) tuy thấp hơn mức gia tăng của giai đoạn 2011-2012 (5,83%). Hải Phòng duy trì vị trí dẫn đầu ở chỉ số nội dung thành phần này (đạt 2,13 điểm, gần điểm cao nhất là 2,5 điểm). Ngược lại, Cà Mau đạt điểm thấp nhất, với 1,29 điểm.

Điểm đáng khích lệ là hầu hết người được hỏi trên phạm vi toàn quốc cho biết hộ gia đình họ đang dùng điện từ lưới điện quốc gia (chiếm 98,5% tổng mẫu). Tỷ lệ này ở khoảng 31 địa phương trên toàn quốc đạt đến 100%. Mặc dù vậy, giữa các địa phương, tỷ lệ này có sự khác biệt tương đối lớn: 100% người trả lời ở Bà Rịa-Vũng Tàu cho biết hộ gia đình họ đang sử dụng điện lưới, trong khi tỷ lệ này ở Điện Biên chỉ là 62%. Điện Biên hầu như chưa có cải thiện nào trong việc mở rộng diện bao phủ của dịch vụ điện lưới quốc gia trong ba năm từ 2011 đến 2013.

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 trong năm 2013 hầu như không khác so với phát hiện của năm 2011 và 2012. Ở tỉnh Cao Bằng, 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. Về mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải, Nam Định đã bắt kịp với Ninh Bình và 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 trong suốt bốn năm từ 2010 đến 2013.

Trên phạm vi toàn quốc, khoảng 40,2% số người được hỏi cho biết hộ gia đình có nước máy về tận nhà, cao hơn nhiều so với tỷ lệ 7,9% cho biết họ vẫn dùng nước sông/suối/hồ và nước mưa chưa qua xử lý để ăn uống. Tỷ lệ người trả lời ở tỉnh Gia Lai cho biết hộ gia đình có nước máy về tận nhà để ăn uống vẫn chỉ dừng ở 0,5%, thấp hơn nhiều so với tỷ lệ 100% của Đà Nẵng. Tỷ lệ trung vị toàn quốc đạt sắp xỉ 28% cho thấy điều kiện tiếp cận nước máy để ăn uống còn nhiều hạn chế ở hầu hết các tỉnh/thành phố.

**Điểm đáng khích lệ là hầu hết người được hỏi trên phạm vi toàn quốc cho biết hộ gia đình họ đang dùng điện từ lưới điện quốc gia (chiếm 98,5% tổng mẫu).**

**Trên phạm vi toàn quốc, khoảng 40,2% số người được hỏi cho biết hộ gia đình có nước máy về tận nhà,**

## An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư

**Trên phạm vi toàn quốc, có khoảng 15,3% 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 hành hung).**

Tình hình an ninh, trật tự tại địa bàn 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 thông qua ba chỉ tiêu 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 phát hiện nghiên cứu của năm 2011 và 2012, kết quả năm 2013 dường như không khả quan hơn. Điểm trung bình toàn quốc của chỉ số nội dung thành phần này đạt 1,62 điểm (trên số điểm tối đa là 2,5 điểm). Trên phạm vi toàn quốc, khoảng 14% số người được hỏi cho biết điều kiện an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư có chuyển biến tích cực qua 12 tháng trước khảo sát năm 2013. Tây Ninh được người dân đánh giá là khá an toàn. Khoảng 30% số người được hỏi ở Hà Giang cho biết họ hoặc người thân trong gia đình đã là nạn nhân của một trong bốn loại hình tội phạm về an ninh, trật tự địa bàn khu dân cư nêu trên. Khoảng 45% số người được hỏi ở Sóc Trăng cũng cho rằng điều kiện an ninh ở khu dân cư của họ có chiều hướng cải thiện. Những người được hỏi ở Bình Dương cho rằng tình hình an ninh, trật tự ở địa phương năm 2013 có chiều hướng đi xuống so với ba năm trước.

Mức độ an ninh ở khu dân cư của các tỉnh/thành phố qua tỉ lệ người trả lời là nạn nhân của một trong những loại hình tội phạm được khảo sát năm 2013 cho thấy dấu hiệu đáng lo ngại, mặc dù đã có một số cải thiện nhỏ so với năm 2012. Trên phạm vi toàn quốc, có khoảng 15,3% 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 hành hung). Có khoảng 32% số người được hỏi ở Kon Tum cho biết họ là nạn nhân của một trong bốn loại hình tội phạm này trong quãng thời gian 12 tháng trước khảo sát năm 2013. Tỉ lệ này ở Kiên Giang chỉ là 3,38%. Song ở một số địa phương, tỉ lệ người trả lời cho biết họ là nạn nhân của những vụ trộm cắp năm 2013 tăng lên so với năm 2011. Bình Dương, Hà Giang, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh có tỉ lệ nạn nhân bị mất trộm, mất cắp, bị hành hung cao hơn so với ba năm trước. Trộm đột nhập vào nhà và mất trộm phương tiện đi lại là hai loại hình tội phạm tương đối phổ biến ở tất cả 63 tỉnh/thành phố.

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.