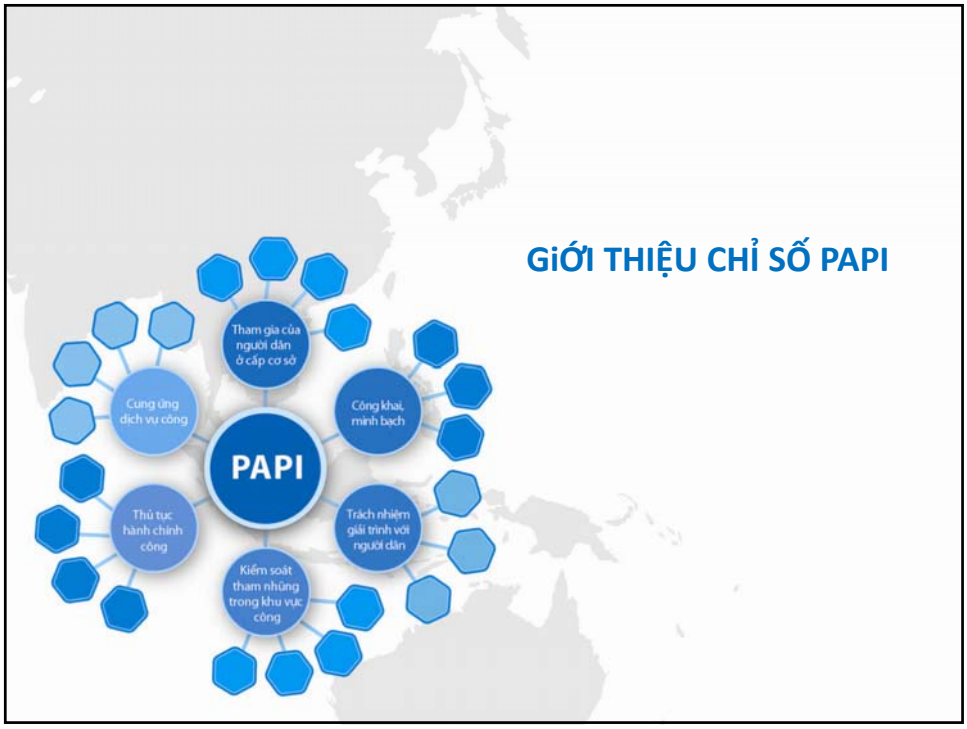
CECODES
Trung tâm Nghiên cứu Phát triển và Hỗ trợ Cộng đồng
Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam
UNDP
Empowered lives. Resilient nations.
Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam
PAPI 2013
Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân
Bài trình bày tại
Hội thảo Chia sẻ và thảo luận kết quả PAPI 2013 của tỉnh Bắc Giang
Bắc Giang, ngày 10 tháng 6 năm 2014


GIỚI THIỆU CHỈ SỐ PAPI
PAPI
Tham gia của người dân ở cấp cơ sở
Công khai, minh bạch
Trách nhiệm giải trình với người dân
Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công
Thủ tục hành chính công
Cung ứng dịch vụ công

Chỉ số PAPI là gì?

- Là công cụ **theo dõi và đánh giá hiệu quả thực thi** chính sách liên quan đến quản trị và hành chính công có quy mô và mang tính toàn diện nhất ở Việt Nam hiện nay
  - Đo lường mức độ hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật của Việt Nam
- **Là tiếng nói của người dân,** phản ánh trải nghiệm của họ sau khi tương tác với các cấp chính quyền, sử dụng dịch vụ công & tham gia quản trị công
  - **47.389** người dân được phỏng vấn trực tiếp
  - Riêng năm 2013: **13.892** người dân được phỏng vấn trực tiếp

47% nam **53%** nữ **85%** dân tộc Kinh **15%** dân tộc khác

- Là **nguồn dữ liệu thực chứng** hỗ trợ công tác theo dõi và giám sát của Quốc hội, Hội đồng Nhân dân, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Chính phủ, các cơ quan nhà nước, và các bên liên quan; **bổ sung thông tin** cho các công cụ tự đánh giá của các cơ quan nhà nước và khảo sát của các tổ chức khác.

PAPI 2013

Chỉ số PAPI đo lường gì?

- **6** chỉ số trục nội dung, **22** chỉ số nội dung thành phần & **92** chỉ tiêu thành phần về hiệu quả quản trị và hành chính công của **63** tỉnh/thành phố
- **5.796** biến số cấu thành chỉ tiêu, **1,368** biến số cấu thành chỉ số thành phần và **378** biến số cấu thành trục nội dung thành phần—**đáng tin cậy / minh bạch**

PAPI 2013

Ai đang sử dụng Chỉ số PAPI?

> **22** tỉnh/thành phố đã có những hành động cụ thể từ phương diện chính sách và thực tiễn nhằm cải thiện mức độ hài lòng của người dân sử dụng Chỉ số PAPI.

Riêng năm 2013, chính quyền **9** tỉnh/thành phố **ban hành văn bản chỉ đạo** nhằm cải thiện những điểm yếu trong quản trị và hành chính công của địa phương.

- Ít nhất **23.000.000** người dân ở những địa phương đó sẽ được hưởng lợi từ việc cải thiện

Đến nay **15** địa phương tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hiệu quả của mình nhờ sự cộng tác của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

Năm 2013, **10** tỉnh/thành phố đã tổ chức hội thảo chuyên đề nhằm phân tích kết quả và ý nghĩa của Chỉ số PAPI

+ "Mỏ vàng" dữ liệu -> phân tích chính sách

Tỉnh/ Thành phố	Nội dung hoạt động	Cơ quan ban hành/ thực hiện
An Giang	Tổ chức lấy ý kiến góp ý dự thảo Quyết định số 703/QĐ-UBND ngày 03/08/2012 của tỉnh Kon Tum về việc phê duyệt Đề án cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Kon Tum	Ủy ban Nhân dân tỉnh An Giang
Bình Định	Ban hành Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 08/08/2013	Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Định
	Tổ chức lấy ý kiến góp ý dự thảo Quyết định số 276/QĐ-UBND ngày 22/02/2013	Sở Nội vụ tỉnh Bình Định
Bình Thuận	Ban hành Chỉ thị số 28/CT-UBND ngày 13/9/2013	Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Thuận
Cà Mau	Ban hành Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 17/9/2013	Ủy ban Nhân dân tỉnh Cà Mau
Cao Bằng	Hội thảo chuyên đề về Chỉ số PAPI nhằm phân tích sâu dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh ngày 18/09/2012	Ủy ban Nhân dân tỉnh Cao Bằng
	Hội thảo phân tích dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh ngày 7/3/2013	Ủy ban Nhân dân tỉnh Cao Bằng (phối hợp với Học viện nghiên cứu các Chính sách và Quản lý - Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh)
Đà Nẵng	Phân tích sâu về kết quả Chỉ số PAPI năm 2012 báo cáo Ủy ban Nhân dân Thành phố Đà Nẵng	Viện Nghiên cứu Phát triển thành phố Đà Nẵng
	Hội thảo Tổng kết 02 năm thực hiện Đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính, đề xuất giải pháp cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công của thành phố, qua đó, huy động và phổ biến kết quả về thực hiện pháp luật của Chỉ số PAPI ngày 13/09/2013	Sở Nội vụ Thành phố Đà Nẵng
Đắk Lắk	Ban hành Công văn số 2211/UBND-TH ngày 03/05/2012	Ủy ban Nhân dân tỉnh Đắk Lắk
Đắk Nông	Ban hành Quyết định số 276/QĐ-UBND/2013 ngày 22/02/2013 công bố kết quả Chỉ số PAPI 2011 trong năm 2012	Ủy ban Nhân dân tỉnh Đắk Nông
Điện Biên	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Điện Biên	Ủy ban Nhân dân tỉnh Điện Biên (cùng với Đoàn chuyên gia nghiên cứu của Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh)
Đồng Tháp	Ban hành Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 5/8/2013	Ủy ban Nhân dân tỉnh Đồng Tháp
Hà Giang	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Hà Giang năm 2012	Ủy ban Nhân dân tỉnh Hà Giang
Hà Nam	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Hà Nam năm 2012	Ủy ban Nhân dân tỉnh Hà Nam (cùng với đoàn chuyên gia nghiên cứu của Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh)
Hà Tĩnh	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Hà Tĩnh ngày 25/06/2011	Mặt trận Tổ quốc tỉnh Hà Tĩnh
	Ban hành Quyết định số 585/QĐ-UBND ngày 20/02/2012 về việc thành lập Ban chỉ đạo thực hiện Đề án "Đơn giản hóa thủ tục hành chính của tỉnh, nhằm nâng cao chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Hà Tĩnh (PAPI)	Ủy ban Nhân dân tỉnh Hà Tĩnh
Kon Tum	Ban hành Quyết định số 703/QĐ-UBND ngày 3/8/2012 Khảo sát theo mô hình và bộ câu hỏi PAPI được Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Kon Tum năm 2010	Ủy ban Nhân dân tỉnh Kon Tum
	Hội thảo phân tích sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Kon Tum năm 2010	
Lào Cai	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh ngày 16/08/2013	Ủy ban Nhân dân tỉnh Lào Cai
Ninh Bình	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Ninh Bình năm 2012	Ủy ban Nhân dân tỉnh Ninh Bình (cùng với đoàn chuyên gia nghiên cứu của Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh)
Phú Yên	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh ngày 6/12/2013	Ủy ban Nhân dân tỉnh Phú Yên (cùng với đoàn chuyên gia nghiên cứu của Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh)
	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công và phân tích so sánh với Quảng Nam trong năm 2012	
Quảng Nam	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công và phân tích so sánh với Phú Yên, năm 2012	Ủy ban Nhân dân tỉnh Quảng Nam (cùng với đoàn chuyên gia nghiên cứu của Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh)
Quảng Ngãi	Ban hành Nghị quyết số 08/2013/NQ-HĐND ngày 10/07/2013, trong đó nêu rõ mục tiêu về cải thiện Chỉ số PAPI của tỉnh	Hội đồng Nhân dân tỉnh Quảng Ngãi
	Ban hành Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 29/11/2012 về việc thực hiện Chỉ số PAPI	Ủy ban Nhân dân tỉnh Quảng Ngãi
Sóc Trăng	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Sóc Trăng năm 2012	Ủy ban Nhân dân tỉnh Sóc Trăng (cùng với đoàn chuyên gia nghiên cứu của Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh)
Thái Nguyên	Ban hành Nghị quyết số 15/12/2012/NQ-HĐND ngày 15/12/2012 trong đó yêu cầu cải thiện Chỉ số PAPI của tỉnh	Hội đồng Nhân dân tỉnh Thái Nguyên
	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh ngày 17/12/2013	Ủy ban Nhân dân tỉnh Thái Nguyên Sở Nội vụ tỉnh Thái Nguyên
Trà Vinh	Hội thảo phân tích chuyên sâu về dữ liệu mở, đề xuất giải pháp cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công và phân tích so sánh với Sóc Trăng, năm 2012	Ủy ban Nhân dân tỉnh Trà Vinh (cùng với đoàn chuyên gia nghiên cứu của Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh)

PAPI 2013

Một số tác động ban đầu của PAPI

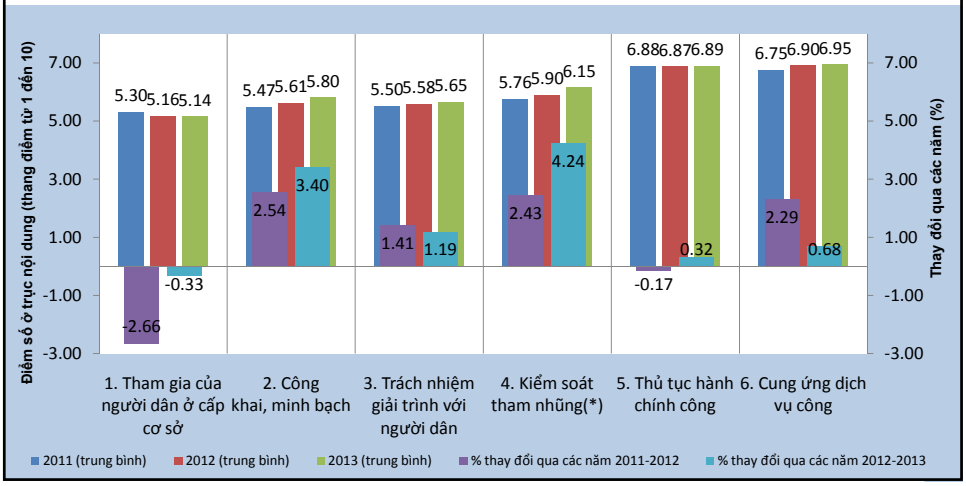
- **Cung cấp nguồn dẫn chứng cho các tỉnh/thành phố phân tích và đề ra các giải pháp cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công:**
  - Đề án cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh Kon Tum (Quyết định số 703/QĐ-UBND ngày 03/08/2012);
  - Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 29/11/2012 của tỉnh Quảng Ngãi;
  - Công văn số 2211/UBND-TH ngày 03/05/2012 của tỉnh Đắk Lắk;
  - Thái Nguyên và Nghị quyết số 15/2012/NQ-HĐND ngày 15/12/2012 *(trong đó nêu nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị hành chính công cấp tỉnh (PAPI) nhằm đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính; công khai, minh bạch và đơn giản hoá các thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước)*
  - Chỉ thị số 13/CT-UBND của tỉnh Đồng Tháp ngày 08/08/2013
  - Chỉ thị số 13/CT-UBND của tỉnh Bình Định ngày 05/08/2013
  - Chỉ thị số 06/CT-UBND của tỉnh Cà Mau ngày 17/09/2013
  - Chỉ thị số 28/CT-UBND dated 13/9/2013 của tỉnh Bình Thuận ngày 13/09/2013
  - Quyết định số 276/QĐ-UBND/2013 của tỉnh Đắk Nông ngày 22/02/2013
  - Chương trình hành động **Số 03/CTr-UBND** của tỉnh Phú Yên
- **Hoạt động hội thảo chia sẻ kết quả về cách thức cải thiện chỉ số PAPI ở nhiều tỉnh/thành phố & phân tích sâu về kết quả PAPI**
  - Bình Định, Hà Tĩnh, Kon Tum, Đà Nẵng, Thái Nguyên, An Giang, Phú Yên, Hà Giang, Lào Cai, Đồng Tháp, …
  - TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hà Nam, Ninh Bình, Cao Bằng, Điện Biên, Phú Yên, Quảng Nam, Sóc Trăng, Trà Vinh, An Giang, Hà Giang, …

PAPI 2013

XU THẾ BIẾN ĐỔI Ở CẤP QUỐC GIA TỪ 2011-2013 và BÌNH ĐẲNG TRONG THỤ HƯỞNG TỪ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH

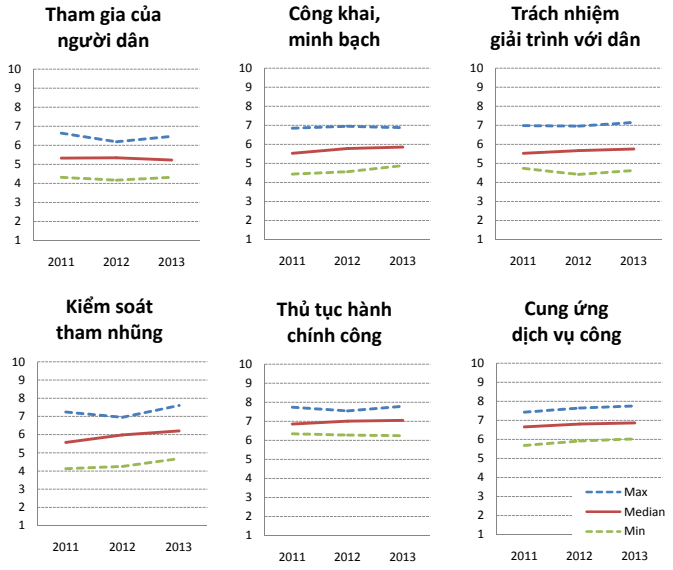
Xu thế biến đổi chung ở cấp quốc gia

- **Gia tăng không đáng kể ở 5** trong 6 chỉ số lĩnh vực nội dung từ 2011 đến 2013
- Chỉ số 'Kiểm soát tham nhũng' và chỉ số 'Công khai, minh bạch' gia tăng nhiều hơn
- Song, điểm số còn ở **mức thấp** -> **Cần cải thiện hơn nữa để người dân hài lòng hơn**



Theo dõi xu thế biến đổi qua thời gian (2011-2013)

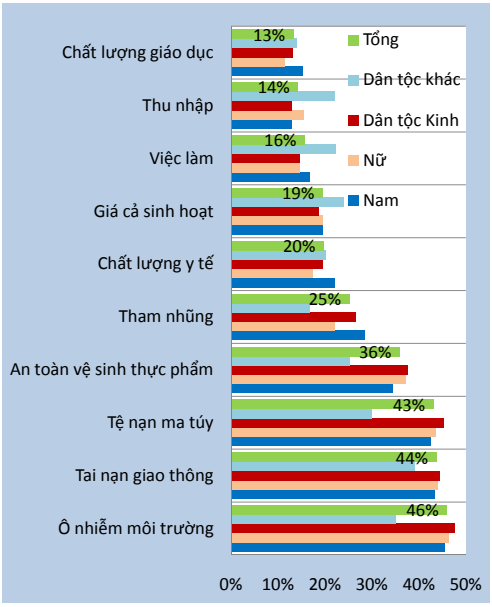
Điểm cao nhất, trung vị và thấp nhất



- Có xu hướng tăng điểm cao nhất (điểm trần) ở **5** lĩnh vực nội dung (trừ Công khai, minh bạch)
- Điểm trung vị của lĩnh vực 'tham gia của người dân ở cấp cơ sở' giảm năm 2012 và 2013
- Điểm thấp nhất (điểm sàn) cũng có xu hướng gia tăng ở **5** lĩnh vực nội dung (trừ 'Thủ tục hành chính công)

PAPI 2013

Những vấn đề kinh tế-xã hội đáng lo ngại nhất năm 2013

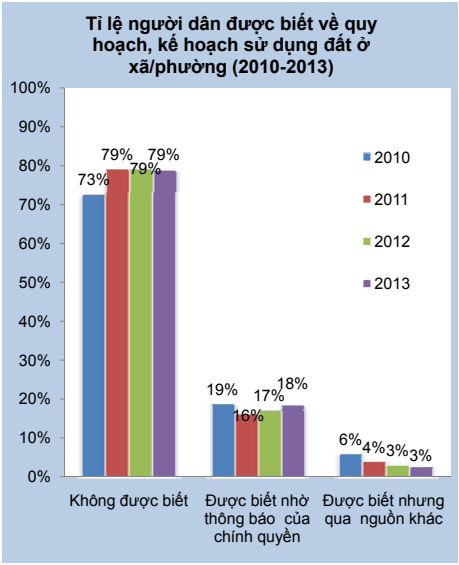


- **Người dân tộc Kinh** quan ngại về các vấn đề ô nhiễm môi trường, tệ nạn ma túy, an toàn vệ sinh thực phẩm và tham nhũng nhiều hơn so với người thuộc những dân tộc khác
- **Người thuộc những dân tộc khác** quan ngại nhiều hơn về giá cả sinh hoạt, việc làm và thu nhập
- **1** trong **4** người được hỏi cho rằng **tham nhũng** là một trong những vấn đề đáng quan ngại nhất

PAPI 2013

Công khai, minh bạch quy hoạch/ kế hoạch sử dụng đất

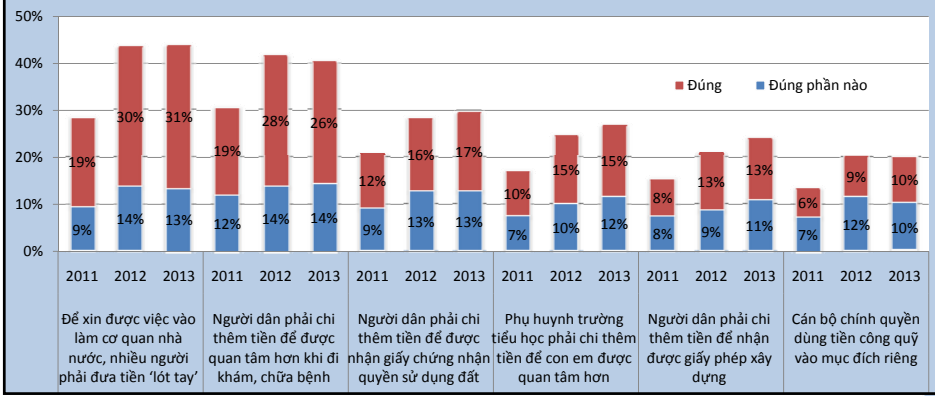
- Hầu như **không có sự biến đổi tích cực** nào trong ba năm từ 2011 đến 2013 về mức độ công khai, minh bạch quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đền bù thu hồi đất
- Có tới **8** trong **10** người được hỏi không được biết đến quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất tại địa phương
- Có nơi chỉ có **1,6%** số người được hỏi được biết đến quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất, và tỉ lệ này ở địa phương đạt điểm cao nhất cũng chỉ là **50%**
- Trong số những người được biết thông tin, **19%** cho biết được chính quyền địa phương thông báo và **6%** biết qua nhiều nguồn khác.



PAPI 2013

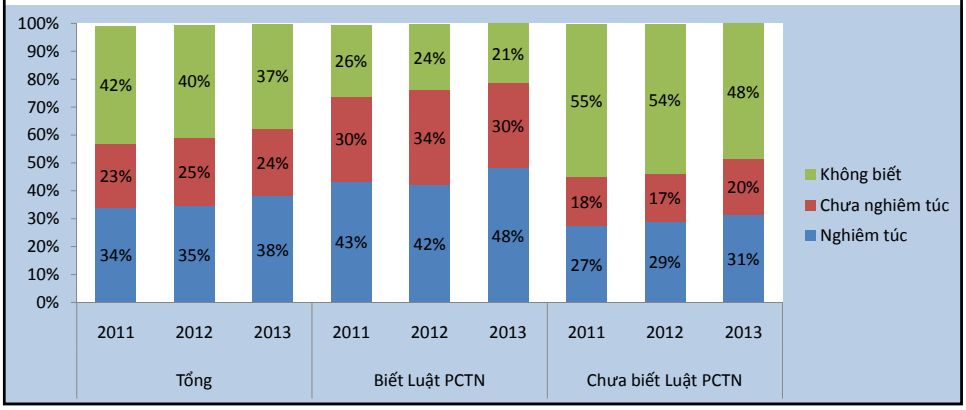
Tham nhũng và hối lộ trong khu vực công qua các năm 2011-2013

- Vẫn còn là **vấn đề thường trực** ở nhiều ngành, lĩnh vực
- Năm 2013 người dân **vẫn** chia sẻ với những nhận định về hiện trạng hối lộ khi:
  - Đi khám, chữa bệnh ở bệnh viện công tuyến huyện/quận : **42%**
  - Làm thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất: **30%**
  - Làm thủ tục xin cấp phép xây dựng: **24%**
  - Xin việc vào cơ quan nhà nước: **42%**
  - Để học sinh tiểu học được quan tâm hơn **27%**
  - Dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng **20%**



Đánh giá mức độ nghiêm túc của chính quyền trong xử lý vụ việc tham nhũng (2011-2013)

- Tỉ lệ người được hỏi cho rằng chính quyền cấp tỉnh có xu hướng nghiêm túc trong xử lý các vụ việc tham nhũng được phát hiện ở địa phương (tỉ lệ tăng từ **34%** năm 2011 lên **38%** năm 2013).
  - Tuy nhiên, vẫn còn tới **1** trong **4** người cho rằng chính quyền địa phương chưa nghiêm túc, và khoảng **2** trong **3** người cho rằng họ không biết chính quyền có nghiêm túc hay không
- Đánh giá tích cực có xu hướng cao hơn trong số những người đã được biết đến Luật Phòng, chống tham nhũng (PCTN) (**48%** so với **31%**)



Những yếu tố tác động đến mức độ hài lòng với dịch vụ hành chính công (i)

- Những khía cạnh được người dân đặc biệt quan tâm khi sử dụng **dịch vụ hành chính công** chủ yếu xoay quanh **kỹ năng mềm** và **mối quan hệ giữa công chức và người dân** khi công chức tiếp nhận và thụ lý hồ sơ làm thủ tục hành chính của người dân, nhiều hơn so với điều kiện **phần cứng hoặc cơ sở hạ tầng**
- Với **dịch vụ chứng thực/xác nhận**, khi công chức có thái độ **thiếu tôn trọng** mức độ hài lòng của người sử dụng **giảm** tới **36%**. Khi **kết quả trả sai lịch hẹn**, mức độ hài lòng của người sử dụng giảm tới **32%**
- Mức độ hài lòng của người xin cấp giấy phép xây dựng giảm mạnh hơn: khi thái độ phục vụ của công chức **thiếu tôn trọng** mức độ hài lòng của người xin cấp phép giảm tới **78%** và khi công chức **không thạo việc** mức độ hài lòng giảm **51%**.
- Đối với dịch vụ hành chính liên quan tới **giấy chứng nhận quyền sử dụng đất**, mức độ hài lòng của người sử dụng giảm mạnh khi công chức có thái độ **thiếu tôn trọng** (**-69%**) và khi **thủ tục rườm rà** (**-50%**).
- Đối với dịch vụ **thủ tục hành chính cấp xã/phường**, nguyên nhân chính dẫn đến mức độ hài lòng giảm là **không trả kết quả như lịch hẹn** (**-51%**) và **thái độ thiếu tôn trọng** (**-50%**)

PAPI 2013

Những yếu tố tác động đến mức độ hài lòng với dịch vụ hành chính công (ii)

Những yếu tố tác động đến mức độ hài lòng với dịch vụ công (i)

- Đánh giá về một số tiêu chí chất lượng **trường tiểu học công lập**, mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh giảm **28%** khi giáo viên **khả năng truyền đạt kiến thức của giáo viên kém**, khi có hiện tượng phải "**bồi dưỡng**" (**-15%**) khi nhà trường **không phản hồi thường xuyên về tình hình học tập của học sinh** (**-11%**).

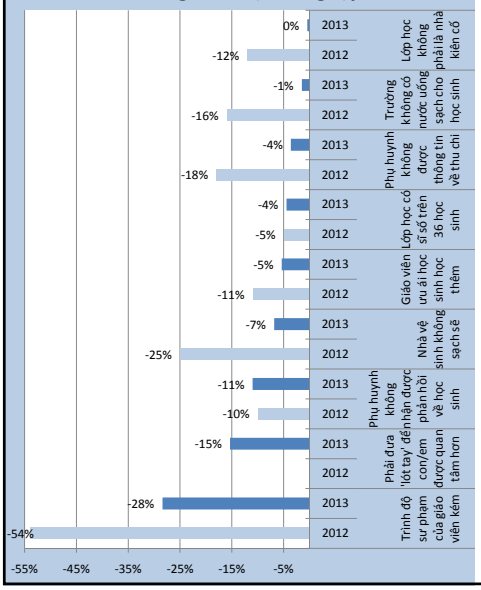
- Những yếu tố tác động chính đến mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ y tế ở **bệnh viện công tuyến huyện/quận** không nhất thiết liên quan đến khả năng tiếp cận hay cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật của bệnh viện.

- **Thái độ phục vụ bệnh nhân không tốt** làm suy giảm mức độ hài lòng của người sử dụng đến **51%**, tiếp đến là **không có cán bộ y tế thăm khám thường xuyên** (**-44%**), **chi phí khám, chữa bệnh không hợp lý** (**-43%**), **phải 'lót tay' cho cán bộ y tế** (**-33%**).

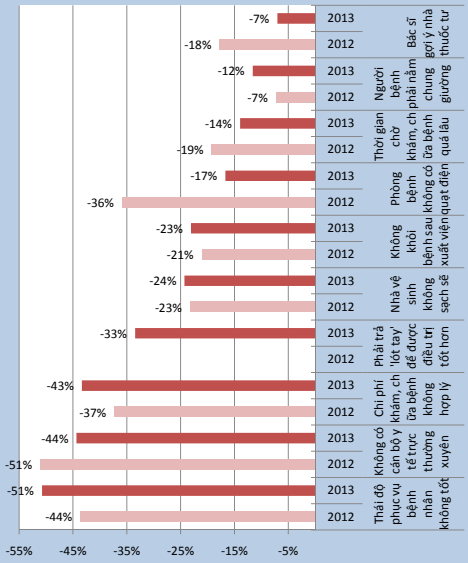
PAPI 2013

Những yếu tố tác động đến mức độ hài lòng với dịch vụ công (ii)

Trường tiểu học công lập



Bệnh viện công tuyến huyện/quận

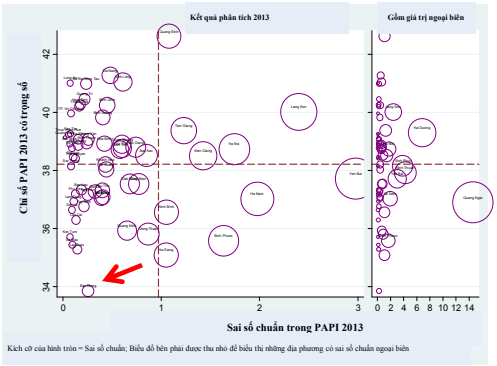


Bình đẳng trong thụ hưởng từ hiệu quả quản trị và hành chính công ở cấp tỉnh

Người dân tại mỗi địa phương lại có trải nghiệm và đánh giá khác nhau về hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước và các đơn vị cung ứng dịch vụ công.

Khoảng **73%** độ khác biệt về điểm số PAPI của các địa phương là do sự khác biệt về trải nghiệm giữa từng cá nhân người được hỏi ở cùng đơn vị thôn/tổ dân phố (khi phân tổ theo **giới tính, dân tộc, độ tuổi, trình độ học vấn,...**):

- nhóm **nam** có trải nghiệm tích cực hơn về hiệu quả quản trị so với nhóm **nữ**
- nhóm **người dân tộc Kinh** đánh giá quản trị cao hơn so với nhóm người thuộc **các dân tộc thiểu số khác**;
- nhóm **người có nhiều tài sản, có trình độ nghề nghiệp cao** hài lòng hơn so với **nhóm người có ít tài sản, làm các ngành nghề buôn bán nhỏ, lao động chân tay**



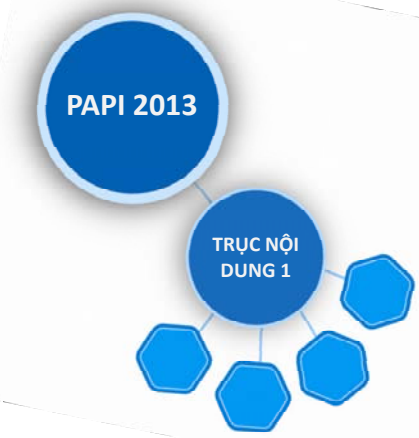
Với nhiều người, dịch vụ họ nhận được hay trải nghiệm họ có được trong tương tác với chính quyền thuộc nhóm 'chất lượng cao'. Trong khi đó, với nhiều người khác, trải nghiệm từ dịch vụ yếu kém đến mức họ đánh giá chất lượng và hiệu quả còn rất thấp.

Bắc Giang: đánh giá của người dân có sự nhất quán -> chính quyền tỉnh cần cải thiện vì tất cả người dân trong tỉnh!

PAPI 2013

KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI 2013 CẤP TỈNH VÀ SO SÁNH QUA CÁC NĂM

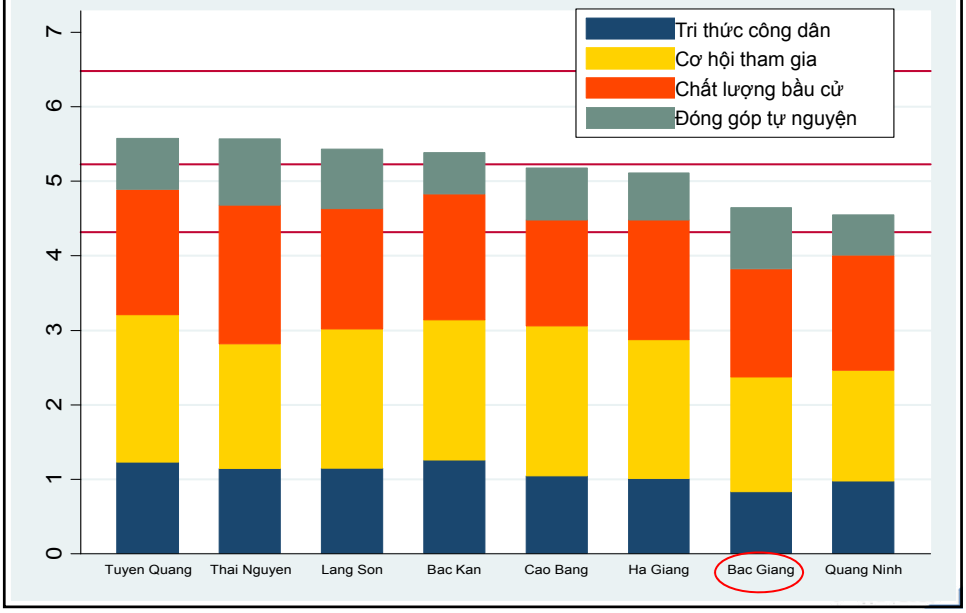
Tỉnh Bắc Giang



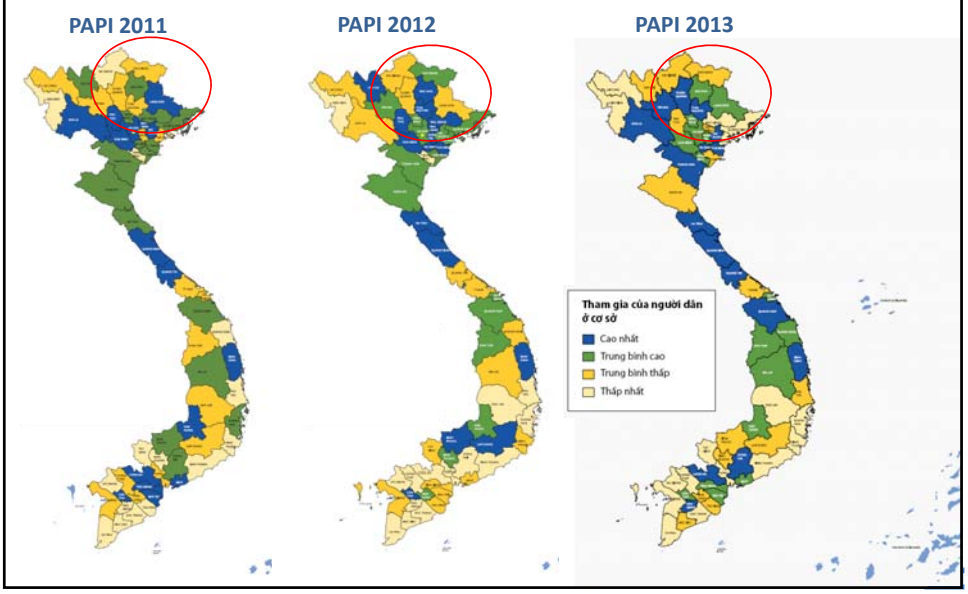
THAM GIA CỦA NGƯỜI DÂN Ở CẤP CƠ SỞ

- Tri thức công dân
- Cơ hội tham gia
- Chất lượng bầu cử
- Tham gia đóng góp tự nguyện

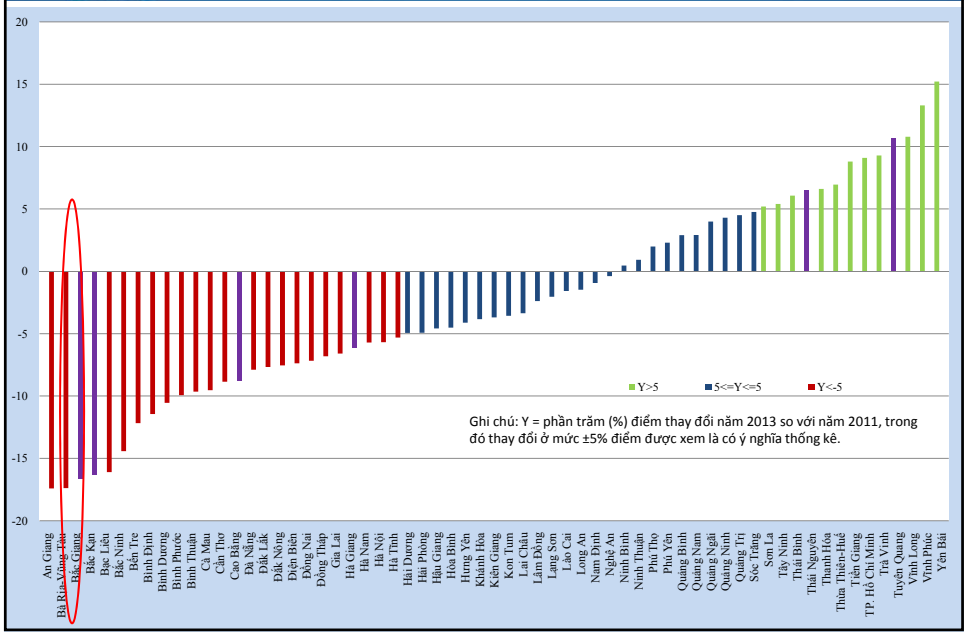
Điểm tổng hợp Trục nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở (2013)



Điểm tổng hợp Trục nội dung 1 phân theo 4 nhóm hiệu quả (2011-2013)



Thay đổi ở Trục nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở (2013 so với 2011)



Hiệu quả trong huy động sự tham gia của người dân ở cấp tỉnh (2013 so với 2012)

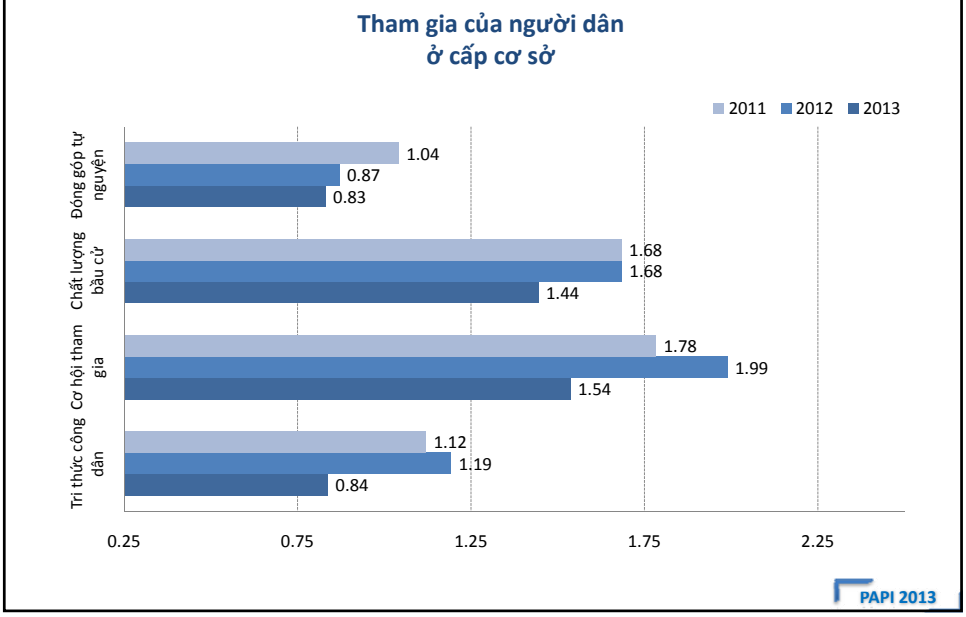
2013	Tỉnh/ Thành phố	2012
4.648	Bac Giang	5.736
5.387	Bac Kan	5.608
5.183	Cao Bang	5.540
5.108	Ha Giang	5.280
5.433	Lang Son	5.064
4.550	Quang Ninh	5.409
5.572	Thai Nguyen	5.558
5.574	Tuyen Quang	5.040

- *Tăng điểm nhiều nhất*: Tuyên Quang
- *Nhất quán (nhóm đầu bảng)*: Thái Nguyên
- *Nhất quán (nhóm cuối bảng)*: không có địa phương nào trong khu vực
- *Giảm điểm nhiều nhất*: **Bắc Giang**, Quảng Ninh

Mã màu:	
Nhóm đạt điểm cao nhất	Từ bách phân vị thứ 75 trở lên
Nhóm đạt điểm trung bình cao	Từ bách phân vị thứ 50 đến thứ 75
Nhóm đạt điểm trung bình thấp	Từ bách phân vị thứ 25 đến thứ 50
Nhóm đạt điểm thấp nhất	Từ bách phân vị thứ 25 trở xuống

PAPI 2013

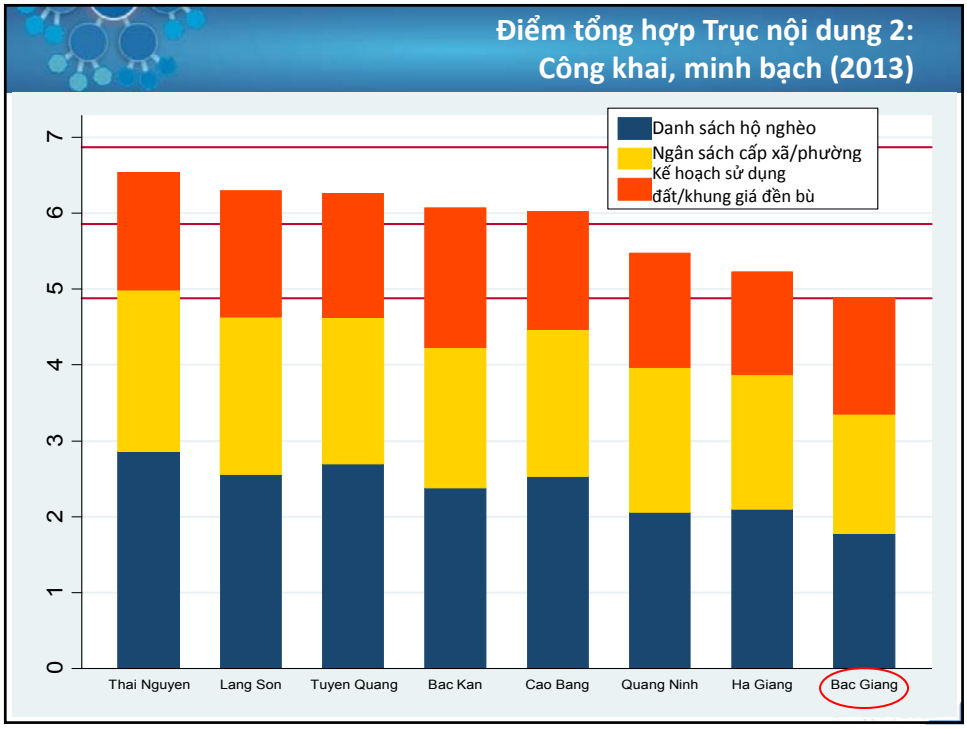
Bắc Giang: Hiệu quả trong huy động sự tham gia của người dân ở cấp tỉnh (2011-2013)



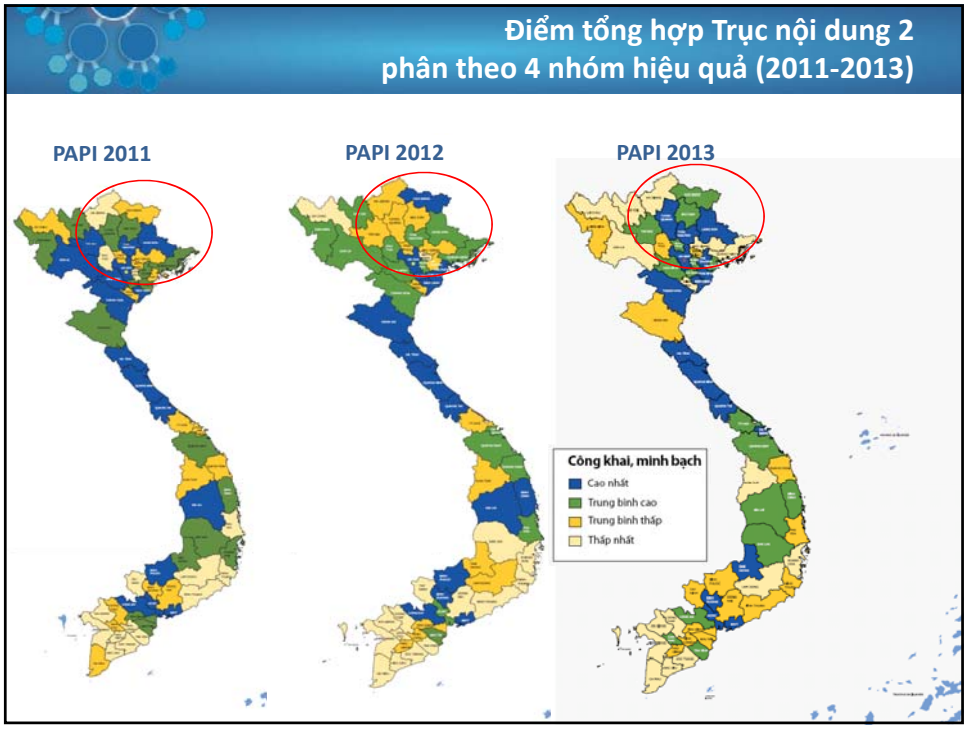
Bắc Giang: Hiệu quả trong huy động sự tham gia của người dân ở cấp tỉnh (2013)

Trục nội dung 1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	4.65
Nội dung thành phần 1	*Tri thức công dân về tham gia*	*0.84*
Nội dung thành phần 2	*Cơ hội tham gia*	*1.54*
Nội dung thành phần 3	*Chất lượng bầu cử*	*1.44*
Nội dung thành phần 4	*Đóng góp tự nguyện*	*0.83*
1. Tri thức công dân về tham gia	Hiểu biết về các vị trí dân cử	1.31
1. Tri thức công dân về tham gia	Tỉ lệ người dân biết về Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn (%)	5%
1. Tri thức công dân về tham gia	Tỉ lệ người dân biết về khẩu hiệu "Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra" (%)	60%
1. Tri thức công dân về tham gia	Tỉ lệ người dân nêu đúng thời hạn nhiệm kỳ của vị trí trưởng thôn là 2,5 năm (%)	3%
2. Cơ hội tham gia	Tỉ lệ người dân đã tham gia buổi bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố lần gần đây nhất (%)	89%
2. Cơ hội tham gia	Tỉ lệ người dân đã tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng Nhân dân lần gần đây nhất (%)	44%
2. Cơ hội tham gia	Tỉ lệ người dân đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (%)	30%
2. Cơ hội tham gia	Tỉ lệ người dân trực tiếp bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	65%
3. Chất lượng bầu cử	Tỉ lệ người dân cho biết gia đình được mời đi bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	60%
3. Chất lượng bầu cử	Tỉ lệ người dân cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	49%
3. Chất lượng bầu cử	Tỉ lệ người dân cho biết biết hình thức bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín (%)	88%
3. Chất lượng bầu cử	Tỉ lệ người dân cho biết kết quả bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai (%)	69%
3. Chất lượng bầu cử	Tỉ lệ người dân cho biết chính quyền gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể (%)	60%
3. Chất lượng bầu cử	Tỉ lệ người dân cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (%)	99%
4. Đóng góp tự nguyện	Tỉ lệ người dân cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống (%)	47%
4. Đóng góp tự nguyện	Tỉ lệ người dân cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình (%)	12%
4. Đóng góp tự nguyện	Tỉ lệ người dân cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%)	78%
4. Đóng góp tự nguyện	Tỉ lệ người dân cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường (%)	67%
4. Đóng góp tự nguyện	Tỉ lệ người dân cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình (%)	16%

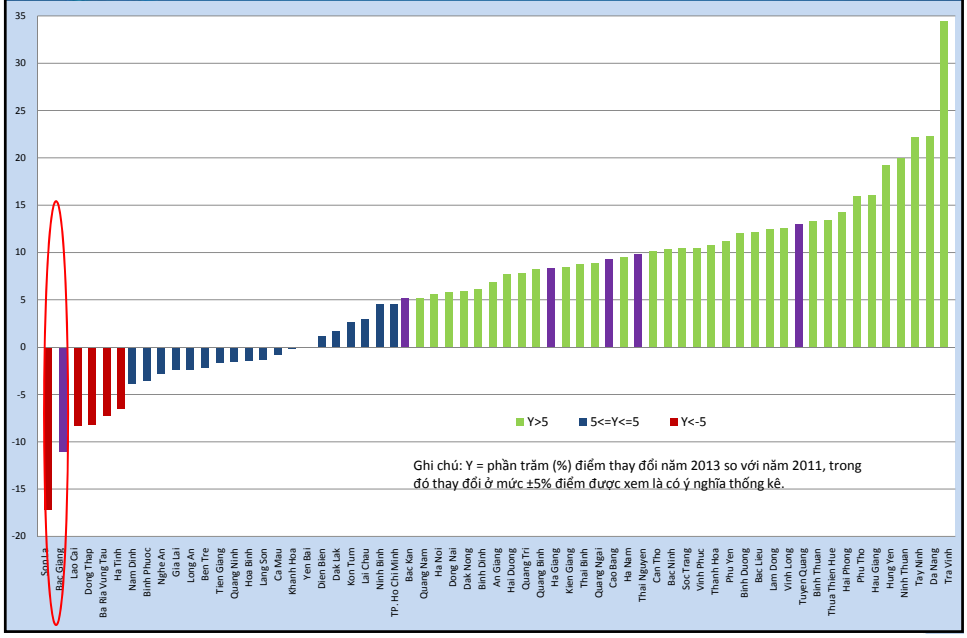
PAPI 2013
TRỤC NỘI DUNG 2
CÔNG KHAI, MINH BẠCH
• Công khai, minh bạch về danh sách hộ nghèo
• Công khai, minh bạch về thu, chi ngân sách cấp xã/phường
• Công khai, minh bạch về quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù


Điểm tổng hợp Trục nội dung 2: Công khai, minh bạch (2013)
Danh sách hộ nghèo
Ngân sách cấp xã/phường
Kế hoạch sử dụng đất/khung giá đền bù
0
1
2
3
4
5
6
7
Thai Nguyen
Lang Son
Tuyen Quang
Bac Kan
Cao Bang
Quang Ninh
Ha Giang
Bac Giang

Điểm tổng hợp Trục nội dung 2 phân theo 4 nhóm hiệu quả (2011-2013)



Thay đổi ở Trục nội dung 2: Công khai, minh bạch (2013 so với 2011)



Hiệu quả trong Công khai, minh bạch ở cấp tỉnh (2013 so với 2012)

2013	Tỉnh/ Thành phố	2012
4.884	Bac Giang	5.478
6.071	Bac Kan	5.774
6.026	Cao Bang	6.280
5.230	Ha Giang	5.665
6.295	Lang Son	6.070
5.477	Quang Ninh	5.899
6.540	Thai Nguyen	6.042
6.262	Tuyen Quang	5.676

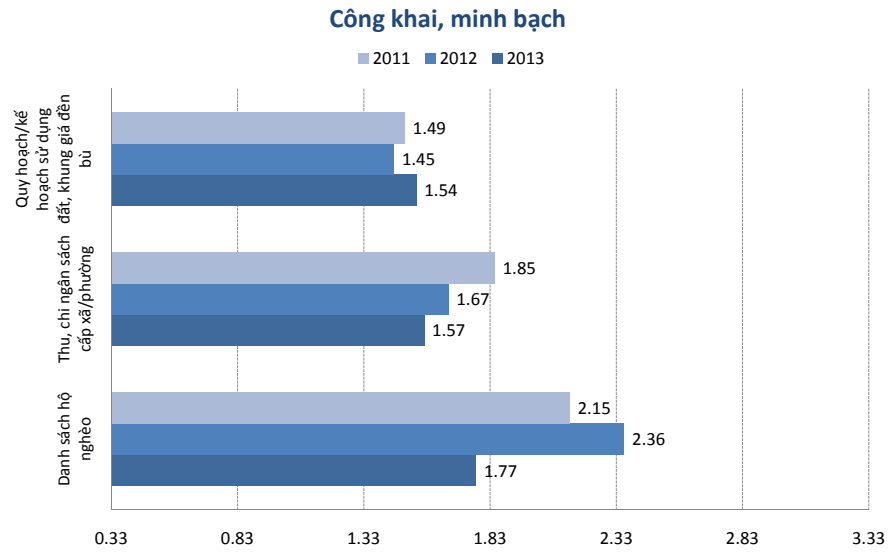
- *Tăng điểm nhiều nhất*: Tuyên Quang *(từ nhóm trung bình thấp lên nhóm cao nhất)*
- *Nhất quán (nhóm đầu bảng)*: Không có địa phương nào
- *Nhất quán (nhóm cuối bảng)*: Không có địa phương nào
- *Giảm điểm nhiều nhất*: Quảng Ninh *(từ nhóm trung bình cao xuống nhóm thấp nhất)*

Mã màu:

Nhóm đạt điểm cao nhất	Từ bách phân vị thứ 75 trở lên
Nhóm đạt điểm trung bình cao	Từ bách phân vị thứ 50 đến thứ 75
Nhóm đạt điểm trung bình thấp	Từ bách phân vị thứ 25 đến thứ 50
Nhóm đạt điểm thấp nhất	Từ bách phân vị thứ 25 trở xuống

PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Công khai, minh bạch ở cấp tỉnh (2011-2013)



PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Công khai, minh bạch ở cấp tỉnh (2013)

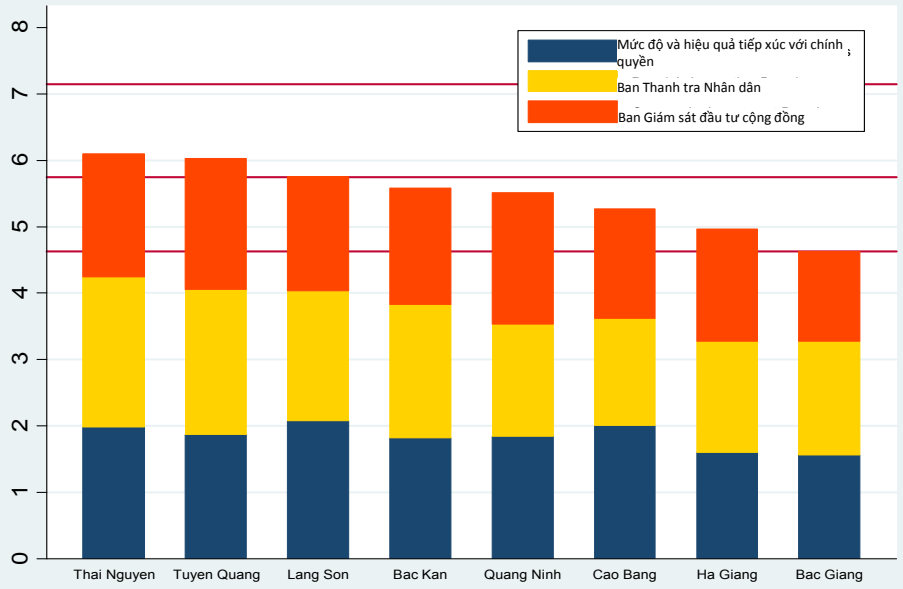
Trục nội dung 2	Công khai, minh bạch ở địa phương	4.88	Ghi chú
Nội dung thành phần 1	*Danh sách hộ nghèo*	*1.77*	
Nội dung thành phần 2	*Ngân sách cấp xã*	*1.57*	
Nội dung thành phần 3	*Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất*	*1.54*	
1.Danh sách hộ nghèo	Danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua	51%	
1.Danh sách hộ nghèo	Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người dân cho là đúng)	54%	
1.Danh sách hộ nghèo	Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người dân cho là đúng)	77%	
2. Ngân sách cấp xã	Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%)	15%	
2. Ngân sách cấp xã	Người dân đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (%)	33%	
2. Ngân sách cấp xã	Người dân tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố (%)	40%	
3. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất	Được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của xã/phường (%)	2%	
3. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất	Có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của xã/phường (%)	0%	
3. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất	Chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất (%)	84%	
3. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất	Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình (1=Không có ảnh hưởng gì, 2=Bất lợi; 3=Có lợi)	2	Có xu hướng ảnh hưởng bất lợi
3. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất	Hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây (%)	81%	
3. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất	Hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường (%)	26%	
3. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất	Khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất (%)	98%	
3. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất	Đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu (%)	98%	
3. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất	Biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%)	41%	

PAPI 2013

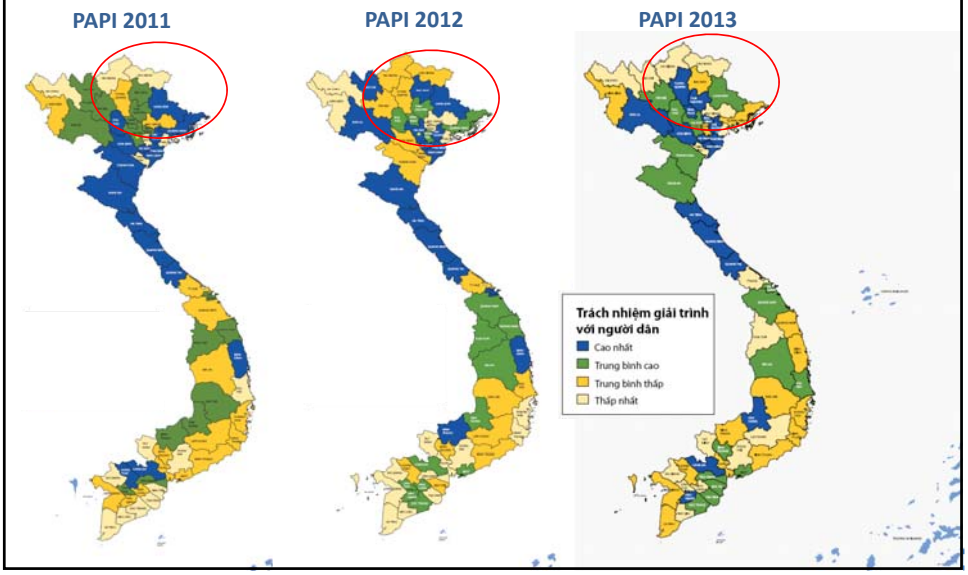
TRÁCH NHIỆM GiẢI TRÌNH VỚI NGƯỜI DÂN

- Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền
- Ban Thanh tra nhân dân
- Ban Giám sát đầu tư cộng đồng

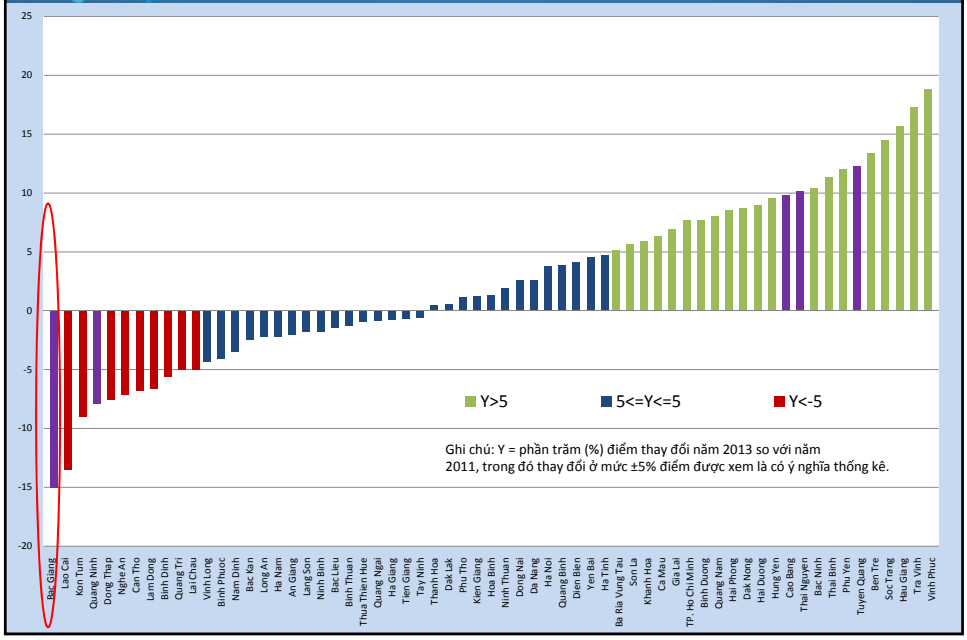
Điểm tổng hợp Trục nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân (2013)



Điểm tổng hợp Trục nội dung 3 phân theo 4 nhóm hiệu quả (2011-2013)



Thay đổi ở Trục nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân (2013 so với 2011)



Hiệu quả trong Trách nhiệm giải trình với người dân ở cấp tỉnh (2013 so với 2012)

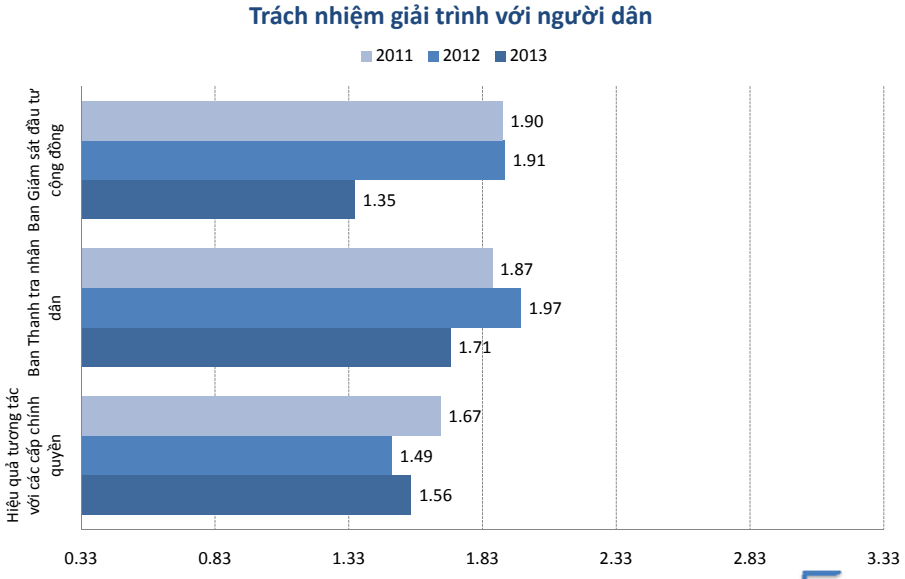
2013	Tỉnh/ Thành phố	2012
4.627	Bac Giang	5.379
5.583	Bac Kan	6.238
5.268	Cao Bang	5.524
4.967	Ha Giang	5.465
5.759	Lang Son	6.303
5.510	Quang Ninh	5.979
6.099	Thai Nguyen	5.794
6.033	Tuyen Quang	5.592

- *Tăng điểm nhiều nhất*: Tuyên Quang *(từ nhóm đạt điểm trung bình thấp lên nhóm đạt điểm cao nhất)*
- *Nhất quán (nhóm đầu bảng)*: Không có địa phương nào
- *Nhất quán (nhóm cuối bảng)*: Bắc Giang
- *Giảm điểm nhiều nhất*: Bắc Kạn *(từ nhóm đạt điểm cao nhất xuống nhóm đạt điểm trung bình thấp)*

Mã màu:	
Nhóm đạt điểm cao nhất	Từ bách phân vị thứ 75 trở lên
Nhóm đạt điểm trung bình cao	Từ bách phân vị thứ 50 đến thứ 75
Nhóm đạt điểm trung bình thấp	Từ bách phân vị thứ 25 đến thứ 50
Nhóm đạt điểm thấp nhất	Từ bách phân vị thứ 25 trở xuống

PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Trách nhiệm giải trình với người dân ở cấp tỉnh (2011-2013)



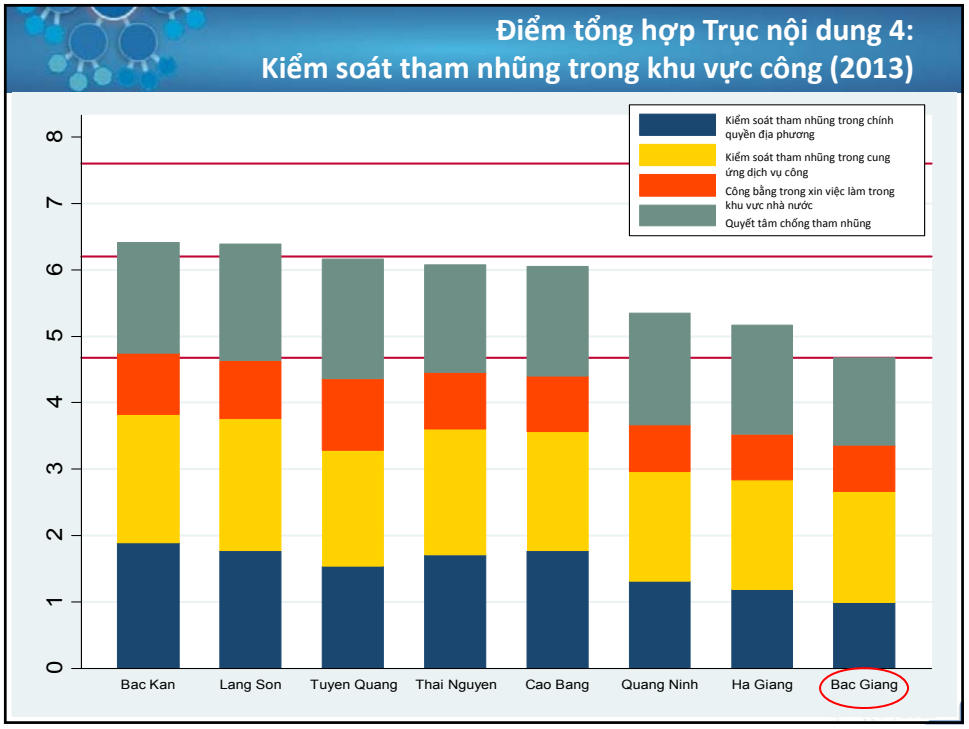
Bắc Giang: Hiệu quả trong Trách nhiệm giải trình với người dân ở cấp tỉnh (2013)

Trục nội dung 3	Trách nhiệm giải trình với người dân	4.63
Nội dung thành phần 1	*Hiệu quả tiếp xúc với chính quyền khi khúc mắc*	*1.56*
Nội dung thành phần 2	*Ban Thanh tra nhân dân*	*1.71*
Nội dung thành phần 3	*Ban Giám sát đầu tư cộng đồng*	*1.35*
1. Mức độ và hiệu quả tiếp xúc với chính quyền	Liên hệ với trưởng thôn/Tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc (%)	1%
1. Mức độ và hiệu quả tiếp xúc với chính quyền	Liên hệ cán bộ xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	6%
1. Mức độ và hiệu quả tiếp xúc với chính quyền	Cuộc gặp với trưởng thôn/Tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	56%
1. Mức độ và hiệu quả tiếp xúc với chính quyền	Cuộc gặp với cán bộ xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	96%
1. Mức độ và hiệu quả tiếp xúc với chính quyền	Góp ý xây dựng với chính quyền (%)	21%
1.Mức độ và hiệu quả tiếp xúc với chính quyền	Việc góp ý xây dựng với chính quyền đem lại kết quả tốt (%)	77%
2. Ban Thanh tra nhân dân	Xã/phường có Ban Thanh tra nhân dân (%)	12%
2. Ban Thanh tra nhân dân	Ban Thanh tra nhân dân được nhân dân bầu (%)	43%
2. Ban Thanh tra nhân dân	Ban Thanh tra nhân dân hoạt động có hiệu quả (%)	54%
3. Ban Giám sát đầu tư cộng đồng	Xã/phường đã có Ban Giám sát đầu tư cộng đồng (%)	8%
3. Ban Giám sát đầu tư cộng đồng	Ban Giám sát đầu tư cộng đồng hoạt động có hiệu quả (%)	43%

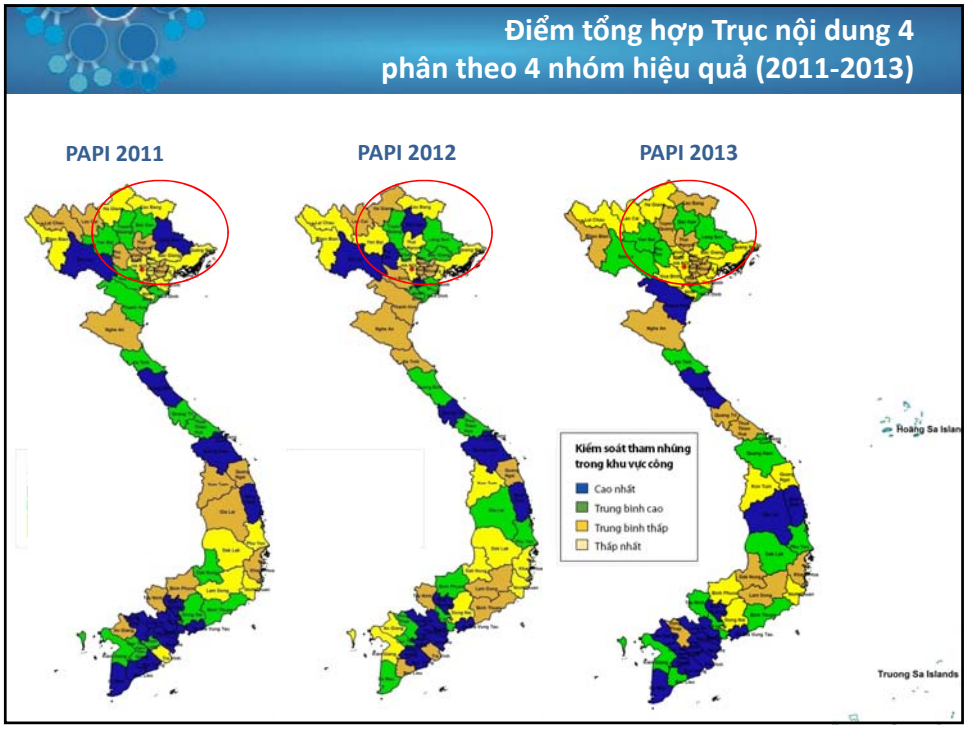
PAPI 2013

KIỂM SOÁT THAM NHŨNG TRONG KHU VỰC CÔNG

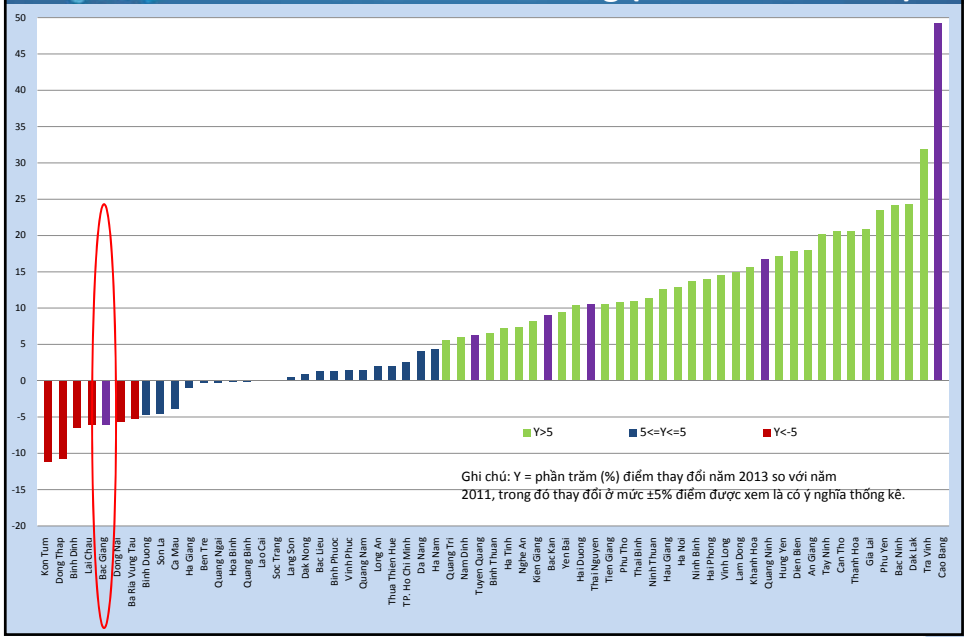
- Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương
- Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công
- Công bằng trong xin việc làm trong khu vực nhà nước
- Quyết tâm chống tham nhũng



Điểm tổng hợp Trục nội dung 4 phân theo 4 nhóm hiệu quả (2011-2013)



Thay đổi ở Trục nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng (2013 so với 2011)



Hiệu quả trong Kiểm soát tham nhũng ở cấp tỉnh (2013 so với 2012)

2013	Tỉnh/ Thành phố	2012
4.678	Bac Giang	6.254
6.415	Bac Kan	6.537
6.051	Cao Bang	4.745
5.171	Ha Giang	5.517
6.392	Lang Son	6.309
5.350	Quang Ninh	5.431
6.073	Thai Nguyen	5.418
6.159	Tuyen Quang	6.098

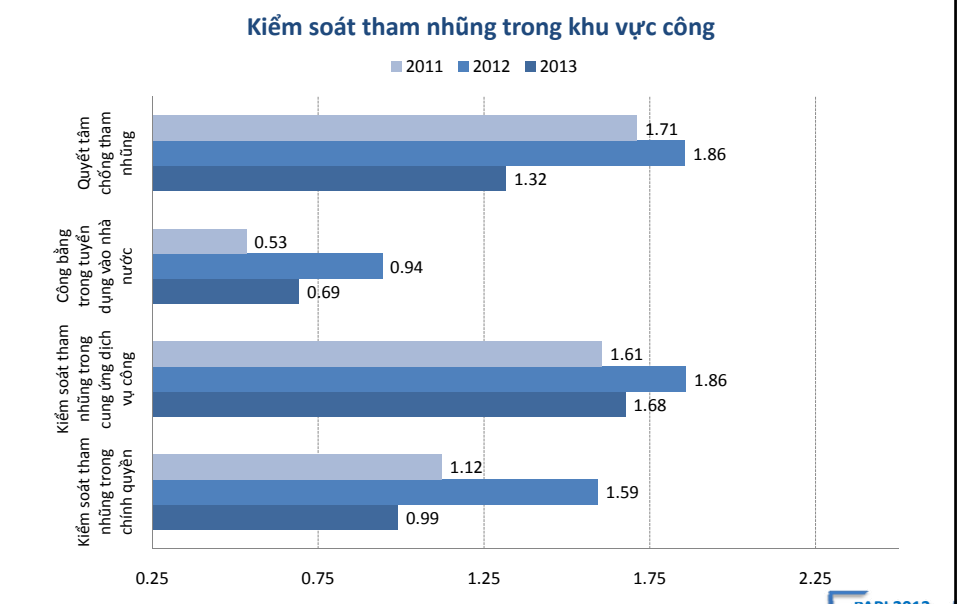
- *Tăng điểm nhiều nhất*: Không có địa phương nào
- *Nhất quán (nhóm đầu bảng)*: Không có địa phương nào
- *Nhất quán (nhóm cuối bảng)*: Quảng Ninh
- *Giảm điểm nhiều nhất*: Bắc Giang *(từ nhóm đạt điểm trung bình cao xuống nhóm đạt điểm thấp nhất)*

Ghi chú: Chỉ tiêu thành phần D407 trong Trục nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công được điều chỉnh cho cả 3 năm 2011, 2012 & 2013

Mã màu:	
Nhóm đạt điểm cao nhất	Từ bách phân vị thứ 75 trở lên
Nhóm đạt điểm trung bình cao	Từ bách phân vị thứ 50 đến thứ 75
Nhóm đạt điểm trung bình thấp	Từ bách phân vị thứ 25 đến thứ 50
Nhóm đạt điểm thấp nhất	Từ bách phân vị thứ 25 trở xuống

PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Kiểm soát tham nhũng ở cấp tỉnh (2011-2013)



PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Kiểm soát tham nhũng ở cấp tỉnh (2013)

Trục nội dung 4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	4.68	
Nội dung thành phần 1	*Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương*	*0.99*	
Nội dung thành phần 2	*Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công*	*1.68*	
Nội dung thành phần 3	*Công bằng trong xin việc làm trong khu vực công*	*0.69*	
Nội dung thành phần 4	*Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương*	*1.32*	
1. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	Cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (% đồng ý)	27%	
1. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	Người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (% đồng ý)	26%	
1. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	Người dân KHÔNG chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (% đồng ý)	45%	
2. Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	Người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh (% đồng ý)	33%	
2. Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	Phụ huynh học sinh tiểu học KHÔNG phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn (% đồng ý)	57%	
3. Công bằng trong xin việc làm trong khu vực công	KHÔNG phải đưa tiền 'lót tay' để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước (% đồng ý)	24%	
3. Công bằng trong xin việc làm trong khu vực công	Số vị trí mà trong đó mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền là quan trọng khi xin vào làm 1 trong số 5 vị trí được hỏi	1	quan hệ thân quen là cần thiết để có được 1 trong số 5 việc làm được hỏi
4. Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	Tỉ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua (%)	100%	
4. Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	Tỉ lệ người dân biết về Luật Phòng chống tham nhũng (%)	24%	
4. Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	Tỉ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương (%)	23%	
4. Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ)	7.244	7.2 triệu VNĐ
4. Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ (%)	0%	

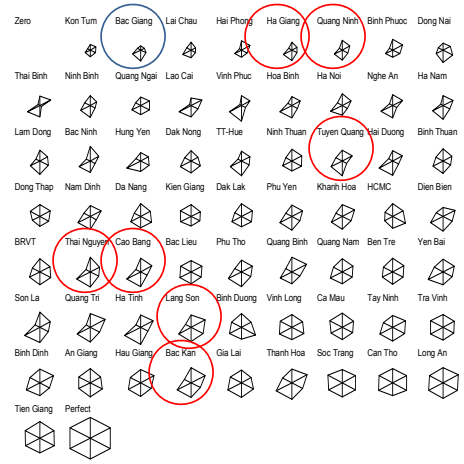
PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Kiểm soát tham nhũng ở cấp tỉnh (2013)

Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	
Tỉ lệ người dân cho biết đã trả chi phí 'lót tay' để làm xong thủ tục giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	73%
Giá trị 'lót tay' để làm xong thủ tục giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (VND/lượt/lần)	457.515 VNĐ
Tỉ lệ người dân cho biết đã trả chi phí không chính thức (ngoài quy định) cho cán bộ y tế ở bệnh viện tuyến huyện/thành phố thuộc tỉnh để được chăm sóc tốt hơn (%)	34%
Giá trị chi phí không chính thức ở bệnh viện tuyến huyện/thành phố thuộc tỉnh (VND/lượt/lần)	3.122.379 VNĐ
Giá trị chi phí 'bồi dưỡng' giáo viên/ban giám hiệu trường tiểu học công lập (chi phí ngoài quy định) (VND/lượt/học kỳ)	462.590 VNĐ

PAPI 2013

Tình trạng tham nhũng vặt trong khu vực công theo cảm nhận của người dân (2013)



- Cán bộ không dùng công quỹ vào mục đích riêng
- Không phải hối lộ khi làm giấy CNQSD đất
- Không phải hối lộ khi đi khám, chữa bệnh
- Không phải chi thêm để học sinh được quan tâm
- Không phải hối lộ khi xin cấp phép xây dựng
- Không phải 'lót tay' khi xin việc làm trong cơ quan nhà nước

- **Các tỉnh phía Nam được đánh giá tốt hơn trong kiểm soát tham nhũng** ở 5 tiêu chí PAPI đo lường (ví dụ: Tiền Giang, Long An, Cần Thơ, Sóc Trăng, Hậu Giang, An Giang).
- Các loại hình tham nhũng vặt khác cũng phổ biến trên toàn quốc, biểu thị qua diện tích của biểu đồ hình sao đại diện cho các tỉnh/thành phố nhỏ hơn nhiều so với hình sao hoàn hảo.
- **'Lót tay' để có được việc làm trong khu vực nhà nước** vẫn còn phổ biến ở tất cả các tỉnh trong **khu vực**. Người dân **Bắc Giang** nhìn nhận tham nhũng vặt xảy ra ở sáu lĩnh vực PAPI đo lường.

PAPI 2013

Tầm quan trọng của việc quen thân theo loại vị trí và tỉnh/thành phố (2013)

- Xin vào làm công chức địa chính
- Xin làm công chức tư pháp xã
- Xin làm công an xã
- Xin làm giáo viên tiểu học công lập
- Xin làm nhân viên văn phòng UBND xã phường

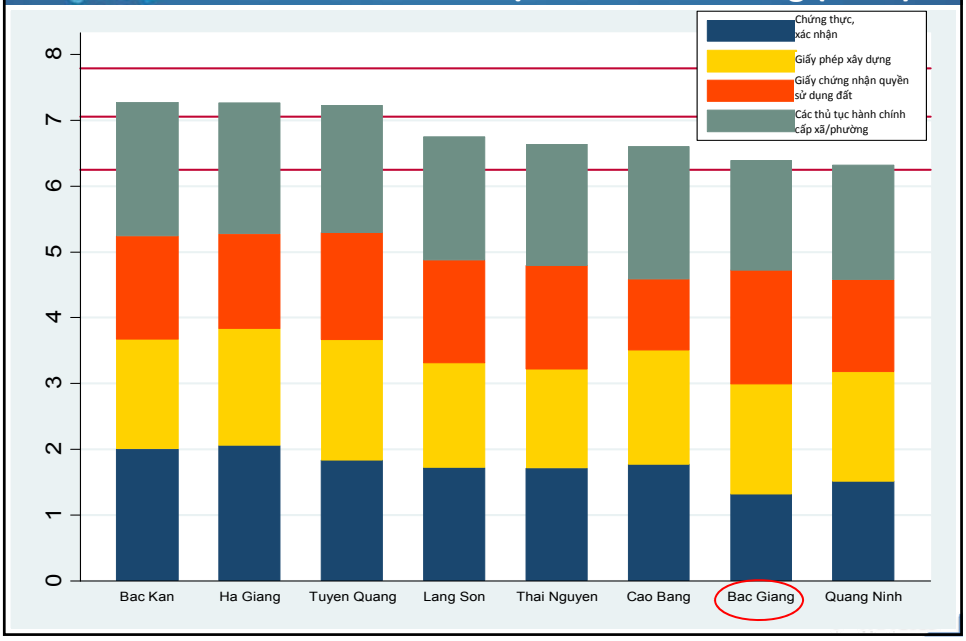
- Tương tự phát hiện nghiên cứu của khảo sát PAPI những năm trước, **'chủ nghĩa vị thân' vẫn còn rất phổ biến ở tất cả các tỉnh/thành phố theo đánh giá của người dân** khi được hỏi về mức độ quan trọng của việc thân/quen với người có chức, có quyền khi xin việc làm vào 5 vị trí công vụ ở cấp xã/phường.
- **Bắc Giang**: việc thân quen được xem là rất quan trọng.

PAPI 2013

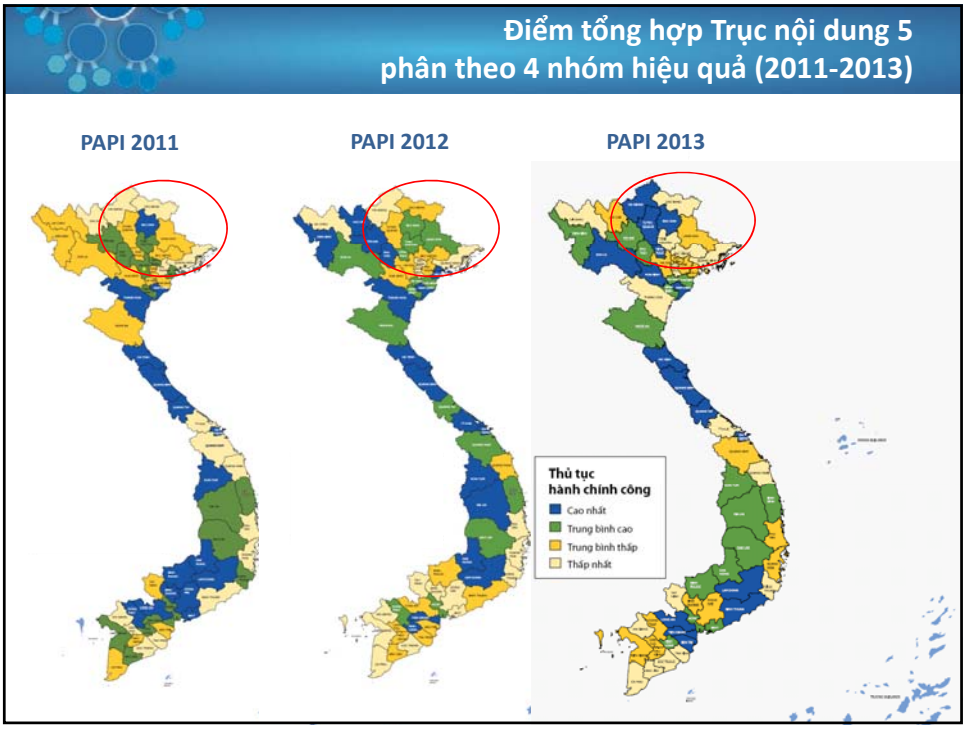
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CÔNG

- Dịch vụ chứng thực, xác nhận
- Thủ tục xin cấp phép xây dựng
- Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
- Thủ tục hành chính ở cấp xã/phường

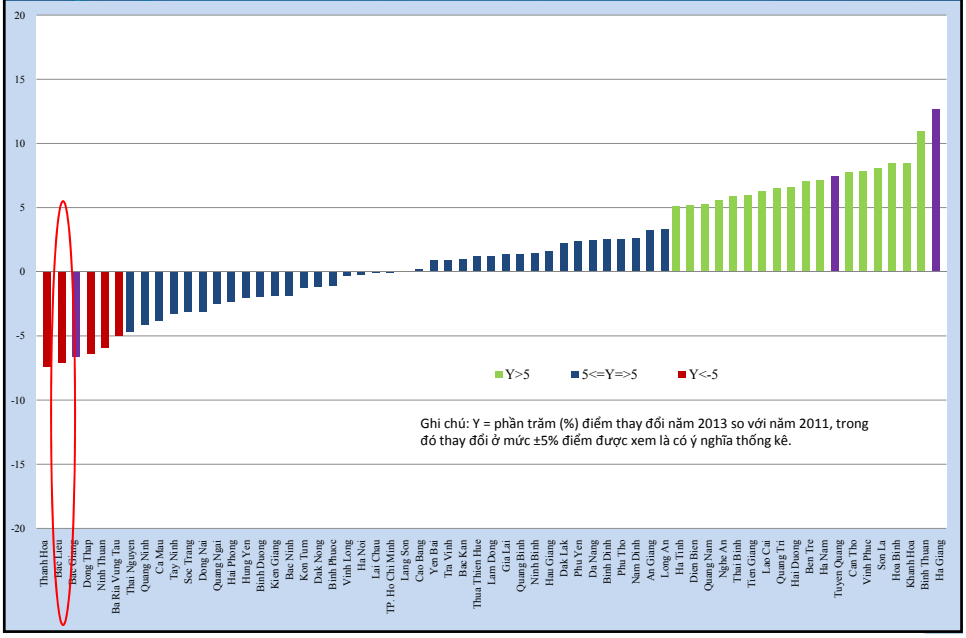
Điểm tổng hợp Trục nội dung 5: Thủ tục hành chính công (2013)



Điểm tổng hợp Trục nội dung 5 phân theo 4 nhóm hiệu quả (2011-2013)



Thay đổi ở Trục nội dung 5: Thủ tục hành chính công (2013 so với 2011)



Hiệu quả trong Thủ tục hành chính công cấp tỉnh (2013 so với 2012)

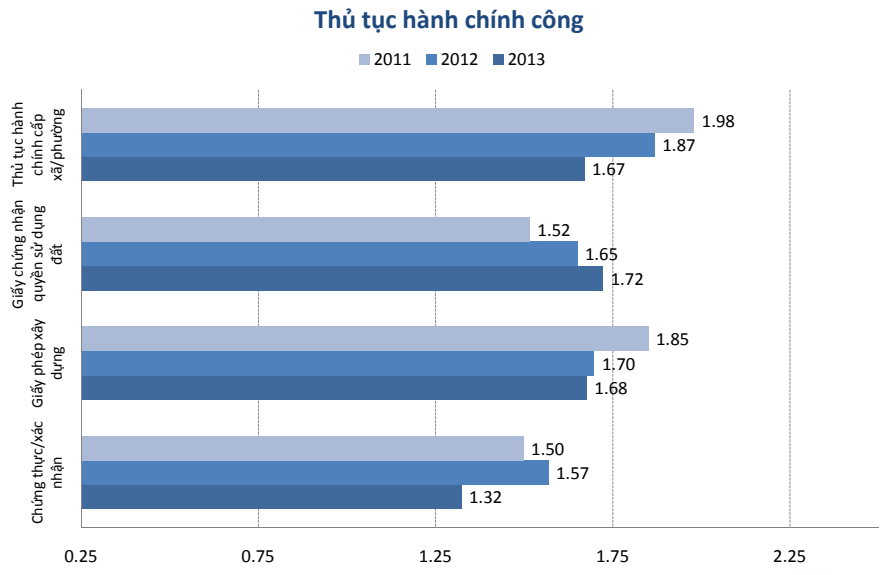
2013	Tỉnh/ Thành phố	2012
6.391	Bac Giang	6.783
7.270	Bac Kan	7.114
6.602	Cao Bang	6.865
7.267	Ha Giang	6.674
6.749	Lang Son	7.018
6.322	Quang Ninh	6.282
6.636	Thai Nguyen	7.020
7.227	Tuyen Quang	6.988

- *Tăng điểm nhiều nhất*: **Hà Giang**
- *Nhất quán (nhóm đầu bảng)*: Không có địa phương nào
- *Nhất quán (nhóm cuối bảng)*: Quảng Ninh
- *Giảm điểm nhiều nhất*: Thái Nguyên *(từ nhóm điểm trung bình cao xuống nhóm điểm thấp nhất)*

Mã màu:
- Nhóm đạt điểm cao nhất — Từ bách phân vị thứ 75 trở lên
- Nhóm đạt điểm trung bình cao — Từ bách phân vị thứ 50 đến thứ 75
- Nhóm đạt điểm trung bình thấp — Từ bách phân vị thứ 25 đến thứ 50
- Nhóm đạt điểm thấp nhất — Từ bách phân vị thứ 25 trở xuống

PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Thủ tục hành chính công cấp tỉnh (2011-2013)



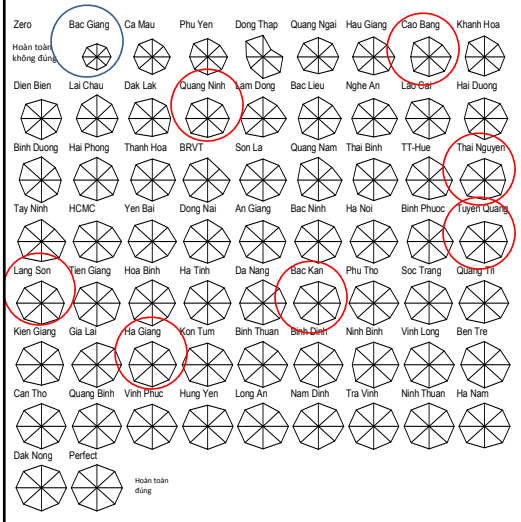
PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Thủ tục hành chính công cấp tỉnh (2013)

Trục nội dung 5	Thủ tục hành chính công	6.39
Nội dung thành phần 1	*Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền*	*1.32*
Nội dung thành phần 2	*Thủ tục xin cấp phép xây dựng*	*1.68*
Nội dung thành phần 3	*Thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất*	*1.72*
Nội dung thành phần 4	*Thủ tục hành chính ở cấp xã/phường*	*1.67*
1. Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương	Tỉ lệ người dân đã đi làm chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương trong 12 tháng qua (%)	12%
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)	4.80
2. Thủ tục xin cấp phép xây dựng	Tỉ lệ hộ gia đình đã làm thủ tục xin cấp phép xây dựng (%)	0%
2. Thủ tục xin cấp phép xây dựng	Không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm thủ tục xin cấp phép xây dựng (%)	97%
2. Thủ tục xin cấp phép xây dựng	Đã nhận được giấy phép xây dựng (%)	93%
2. Thủ tục xin cấp phép xây dựng	Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về giấy phép xây dựng (8 tiêu chí)	7.44
3. Thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất	Tỉ lệ hộ gia đình đã làm thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	1%
3., Thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất	Không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong thủ tục liên quan đến đến giấy CNQSD đất (%)	89%
3. Thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất	Đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	99%
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)	6.67
4. Thủ tục hành chính ở cấp xã/phường	Không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong thủ tục (%)	99%
4. Thủ tục hành chính ở cấp xã/phường	Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường (8 tiêu chí)	3.47
4. Thủ tục hành chính ở cấp xã/phường	Tỉ lệ người dân đã đi làm ≥ 1 loại thủ tục được hỏi ở UBND xã/phường (%)	20%

PAPI 2013

Đánh giá về thủ tục và chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận (2013)

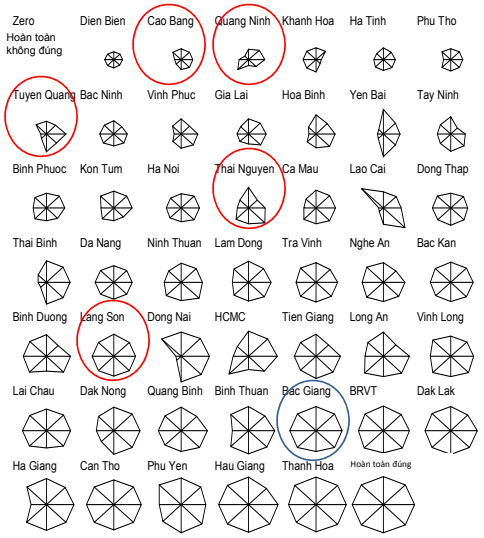


- Thông tin rõ ràng về thủ tục cần làm
- Phí được niêm yết công khai
- Công chức có trình độ nghiệp vụ
- Được đối xử hợp lý
- Không quá nhiều giấy tờ
- Được hẹn rõ ngày nhận kết quả
- Nhận được kết quả như lịch hẹn
- Hài lòng với dịch vụ nhận được

- Tương tự kết quả của những vòng khảo sát trước, **mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ chứng thực, xác nhận tương đối cao** ở hầu hết các tỉnh/thành phố, trừ tỉnh **Bắc Giang** nơi mức độ hài lòng thấp hơn đồng nghĩa với việc chính quyền địa phương cần cải thiện nhiều hơn.
- **Bắc Giang cần cải thiện đều ở cả 8 tiêu chí**

PAPI 2013

Đánh giá về thủ tục và chất lượng dịch vụ hành chính liên quan đến quyền sử dụng đất (2013)



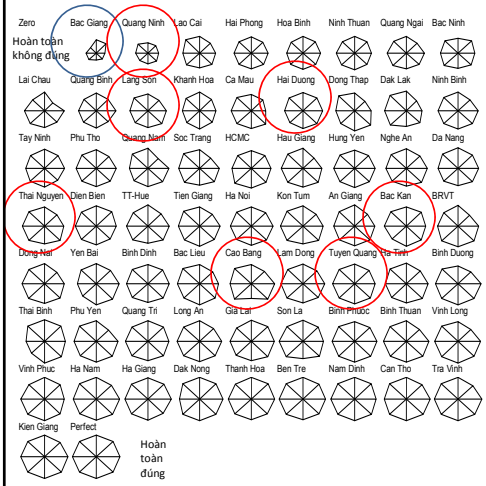
- Thông tin rõ ràng về thủ tục cần làm
- Phí được niêm yết công khai
- Công chức thạo việc
- Công chức có thái độ lịch sự
- Không quá nhiều giấy tờ
- Được hẹn rõ ngày nhận kết quả
- Nhận được kết quả như lịch hẹn
- Hài lòng với dịch vụ nhận được

- **Giữa các tỉnh/thành phố có sự khác biệt đáng kể ở các tiêu chí thành phần.**
- **Một số địa phương có mức độ hiệu quả không đồng đều ở 8 tiêu chí.** Với **Cao Bằng** và **Quảng Ninh**, người dân chưa hài lòng ở cả 8 tiêu chí.
- Với **Bắc Giang**, thủ tục còn rườm rà là tiêu chí ảnh hưởng tới đánh giá chung.

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.

PAPI 2013

Đánh giá về thủ tục và chất lượng dịch vụ cấp một số thủ tục hành chính khác ở cấp xã/phường (2013)

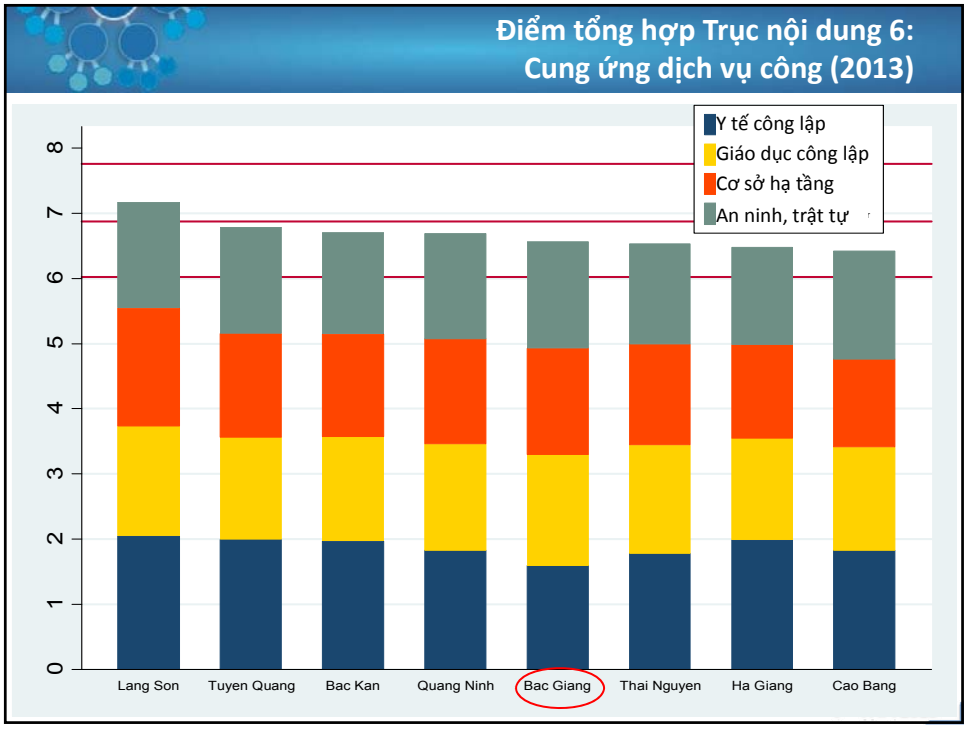


- Thông tin rõ ràng về thủ tục cần làm
- Phí được niêm yết công khai
- Công chức thạo việc
- Công chức có thái độ lịch sự
- Không quá nhiều giấy tờ
- Được hẹn rõ ngày nhận kết quả
- Nhận được kết quả như lịch hẹn
- Hài lòng với dịch vụ nhận được

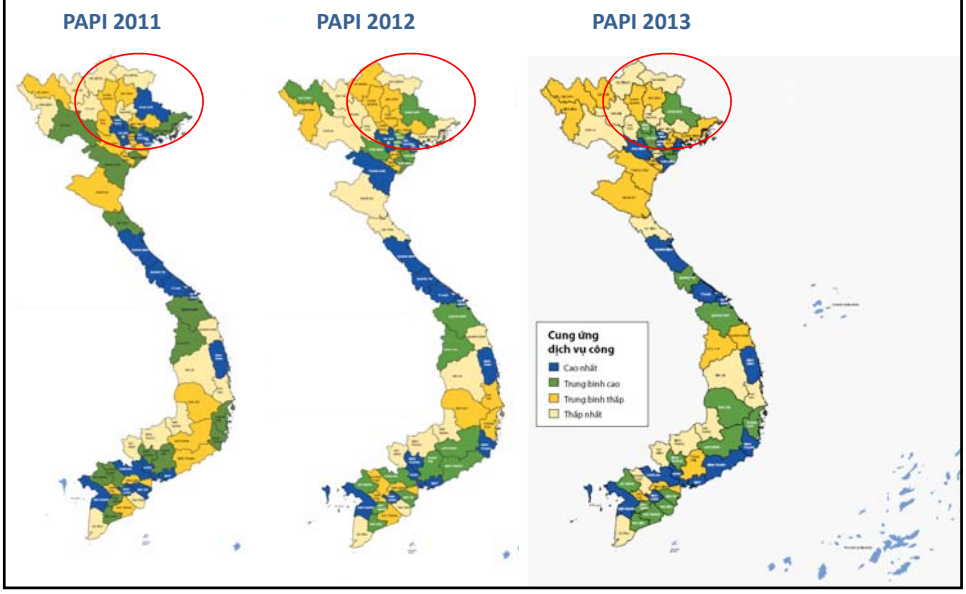
- **Người dân trên cả nước nói chung hài lòng với dịch vụ hành chính do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp xã/phường/thị trấn thực hiện**, tương tự kết quả năm 2012.
- Tuy nhiên **vẫn có sự khác biệt tương đối giữa các tỉnh/thành phố về chất lượng dịch vụ nói chung**. Khoảng cách giữa tỉnh đứng đầu (Kiên Giang) và tỉnh đứng cuối (**Bắc Giang**) trong năm 2013 dường như lớn hơn so với năm 2011 và 2012.
- **Bắc Giang** cần cải thiện nhiều ở cả 8 tiêu chí.

PAPI 2013

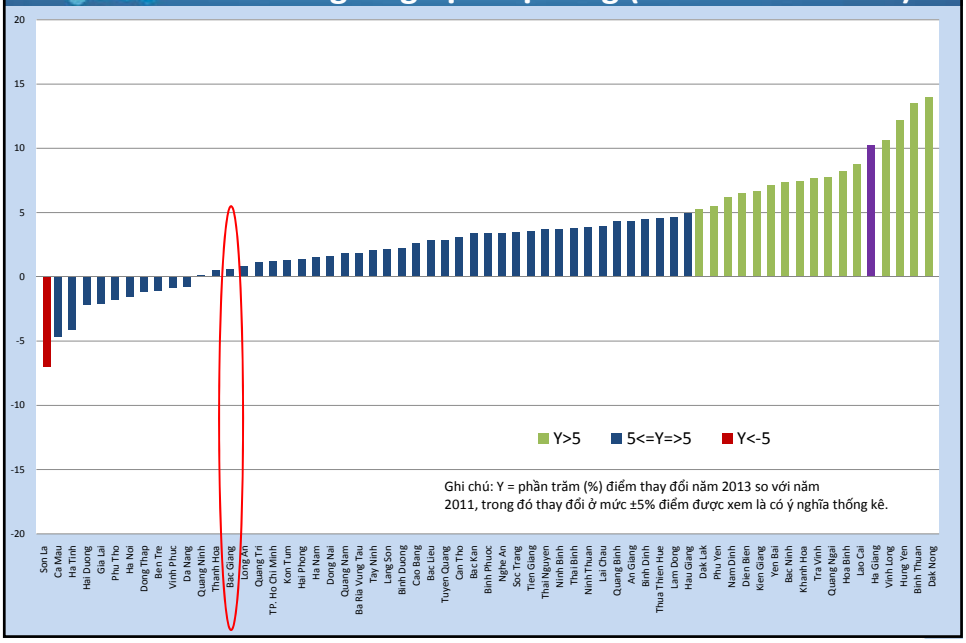
PAPI 2013
TRỤC NỘI DUNG 6
CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG
• Y tế công lập
• Giáo dục tiểu học công lập
• Cơ sở hạ tầng căn bản
• An ninh, trật tự địa bàn dân cư


Điểm tổng hợp Trục nội dung 6:
Cung ứng dịch vụ công (2013)
Y tế công lập
Giáo dục công lập
Cơ sở hạ tầng
An ninh, trật tự
0
1
2
3
4
5
6
7
8
Lang Son
Tuyen Quang
Bac Kan
Quang Ninh
Bac Giang
Thai Nguyen
Ha Giang
Cao Bang

Điểm tổng hợp Trục nội dung 6 phân theo 4 nhóm hiệu quả (2011-2013)



Thay đổi ở Trục nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công (2013 so với 2011)



Hiệu quả trong Cung ứng dịch vụ công cấp tỉnh (2013 so với 2012)

2013	Tỉnh/ Thành phố	2012
6.560	Bac Giang	6.581
6.698	Bac Kan	6.769
6.419	Cao Bang	6.388
6.472	Ha Giang	6.809
7.168	Lang Son	7.003
6.685	Quang Ninh	6.510
6.527	Thai Nguyen	6.655

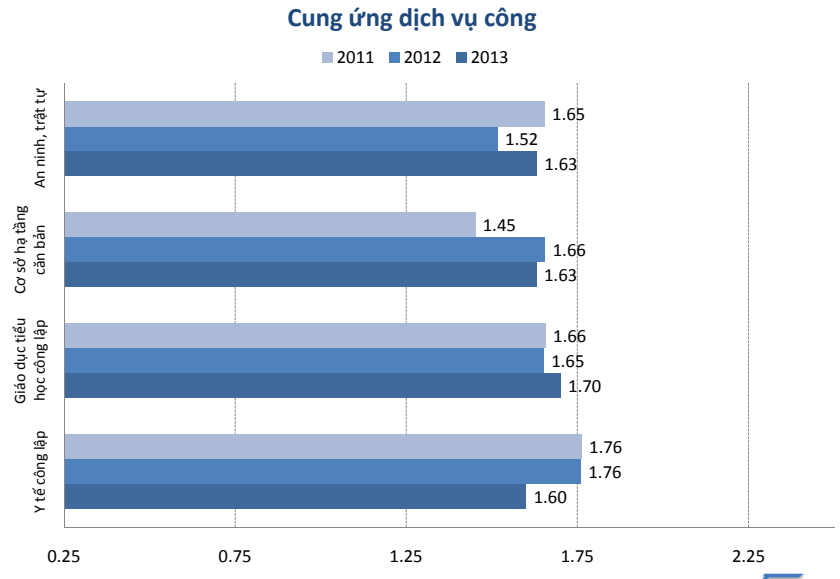
- *Tăng điểm nhiều nhất* : Không có địa phương nào
- *Nhất quán (nhóm đầu bảng)*: Không có địa phương nào
- *Nhất quán (nhóm cuối bảng)*: Bắc Giang, Cao Bằng
- *Giảm điểm nhiều nhất*: Không có địa phương nào

Mã màu:

Nhóm đạt điểm cao nhất	Từ bách phân vị thứ 75 trở lên
Nhóm đạt điểm trung bình cao	Từ bách phân vị thứ 50 đến thứ 75
Nhóm đạt điểm trung bình thấp	Từ bách phân vị thứ 25 đến thứ 50
Nhóm đạt điểm thấp nhất	Từ bách phân vị thứ 25 trở xuống

PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Cung ứng dịch vụ công cấp tỉnh (2011-2013)



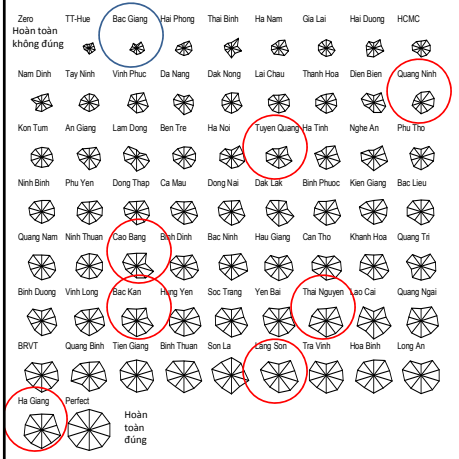
PAPI 2013

Bắc Giang: Hiệu quả trong Cung ứng dịch vụ công cấp tỉnh (2013)

Trục nội dung 6	Cung ứng dịch vụ công	6.56	Ghi chú
Nội dung thành phần 1	*Y tế công lập*	*1.60*	
Nội dung thành phần 2	*Giáo dục tiểu học công lập*	*1.70*	
Nội dung thành phần 3	*Cơ sở hạ tầng căn bản*	*1.63*	
Nội dung thành phần 4	*An ninh, trật tự*	*1.63*	
1. Y tế công lập	Tỉ lệ người dân có bảo hiểm y tế (%)	32%	
1. Y tế công lập	Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	3.4	Có tác dụng tương đối tốt
1. Y tế công lập	Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	3.76	Nhìn chung là tốt
1. Y tế công lập	Tỉ lệ người dân cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)	65%	
1. Y tế công lập	Trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)	54%	
1. Y tế công lập	Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	3.04	Thấp
2. Giáo dục tiểu học công lập	Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)	1	
2. Giáo dục tiểu học công lập	Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)	10	
2. Giáo dục tiểu học công lập	Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	3.8	Nhìn chung là tốt
2. Giáo dục tiểu học công lập	Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (9 tiêu chí)	6.68	
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Tỉ lệ hộ gia đình đã dùng điện lưới (%)	100%	
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	2.9	Đường bê sỏi và bê tông
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)	0.8	TB = rất hiếm khi
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)	25%	
3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Tỉ lệ hộ dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối	5%	
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)	2	An toàn
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 (%)	24%	
4. An ninh, trật tự	Tỉ lệ người dân là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)	9.24	

PAPI 2013

Đánh giá của người dân về bệnh viện tuyến huyện/quận

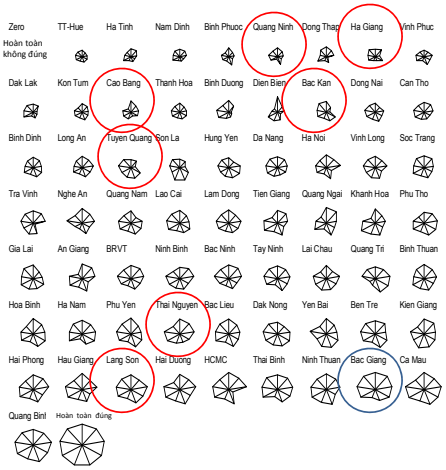


- Người bệnh không phải nằm chung giường
- Phòng bệnh có quạt máy
- Nhà vệ sinh sạch sẽ
- Cán bộ y tế trực thường xuyên
- Thái độ phục vụ bệnh nhân tốt
- Chi phí khám chữa bệnh hợp lý
- Không phải chờ đợi quá lâu
- Khỏi hẳn bệnh khi xuất viện
- Bác sĩ không chỉ định điểm mua thuốc
- Hài lòng với dịch vụ y tế ở bệnh viện

- **Mỗi tỉnh/thành phố có vấn đề riêng về chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận. Hà Giang**, Long An, và Hòa Bình dường như có sự tiến bộ, mặc dù còn cần cải thiện nhiều ở một số tiêu chí. Sơn La và Trà Vinh cũng đạt những kết quả đáng khích lệ từ giác độ mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ với các tiêu chí được đo lường. Riêng **Bắc Giang** cần cải thiện ở tất cả các tiêu chí.
- **Người dân Bắc Giang vẫn phàn nàn nhiều** ở cả 9 tiêu chí, đặc biệt là tiêu chí **thiếu giường bệnh**.

PAPI 2013

Đánh giá của người dân về trường tiểu học công lập



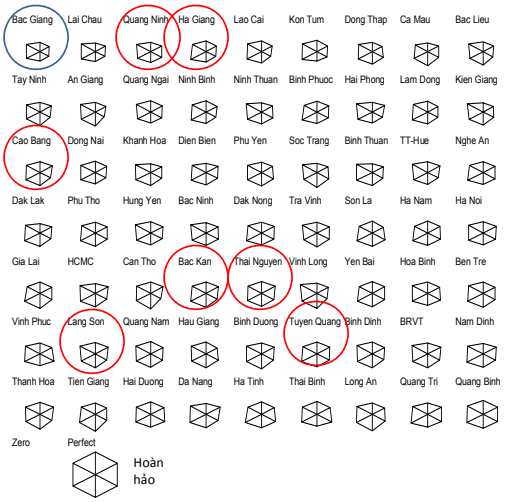
- Lớp học là nhà kiên cố
- Nhà vệ sinh sạch sẽ
- Học sinh có nước uống sạch ở trường
- Lớp học dưới 36 học sinh
- Học sinh không phải học ca ba
- Giáo viên không ưu ái học sinh học thêm
- Giáo viên có trình độ sư phạm tốt
- Phụ huynh thường xuyên nhận được phản hồi
- Nhà trường công khai thu chi với phụ huynh học sinh

- Mỗi địa phương vẫn có vấn đề riêng với chất lượng trường tiểu học công lập. Vấn đề được người dân phản ánh nhiều nhất là **khả năng truyền đạt kiến thức của giáo viên**.
- Phần lớn các địa phương dẫn đầu có điều kiện kinh tế khó khăn hơn (ví dụ: Quảng Bình, Cà Mau, **Bắc Giang**, Ninh Thuận, Thái Bình).
- **Bắc Giang: Trong nhóm 5 địa phương được đánh giá tốt nhất ở nhóm tiêu chí về trường tiểu học công lập. Song, vẫn cần đặc biệt cải thiện ở hai tiêu chí:**
  - Học sinh không phải học ca ba
  - Giáo viên không ưu ái học sinh học thêm

PAPI 2013

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Chỉ số tổng hợp PAPI 2013 (chưa trọng số)



- Tham gia của người dân
- Công khai, minh bạch
- Trách nhiệm giải trình với người dân
- Kiểm soát tham nhũng
- Thủ tục hành chính công
- Cung ứng dịch vụ công

- **Có sự tương đồng giữa 63 tỉnh/thành phố về hiệu quả quản trị và hành chính công** ở 6 lĩnh vực nội dung, tương tự quan sát của những năm trước.
- **Lĩnh vực nội dung 5 'Thủ tục hành chính công', và 6 'Cung ứng dịch vụ công' vẫn được người dân đánh gia cao hơn.** Người dân chưa hài lòng nhiều ở bốn lĩnh vực về quản trị còn lại. Tương tự với kết quả phân tích của tỉnh **Bắc Giang**

PAPI 2013

Kết quả Chỉ số PAPI 2013 của các tỉnh/thành phố khu vực Đông Bắc Bộ

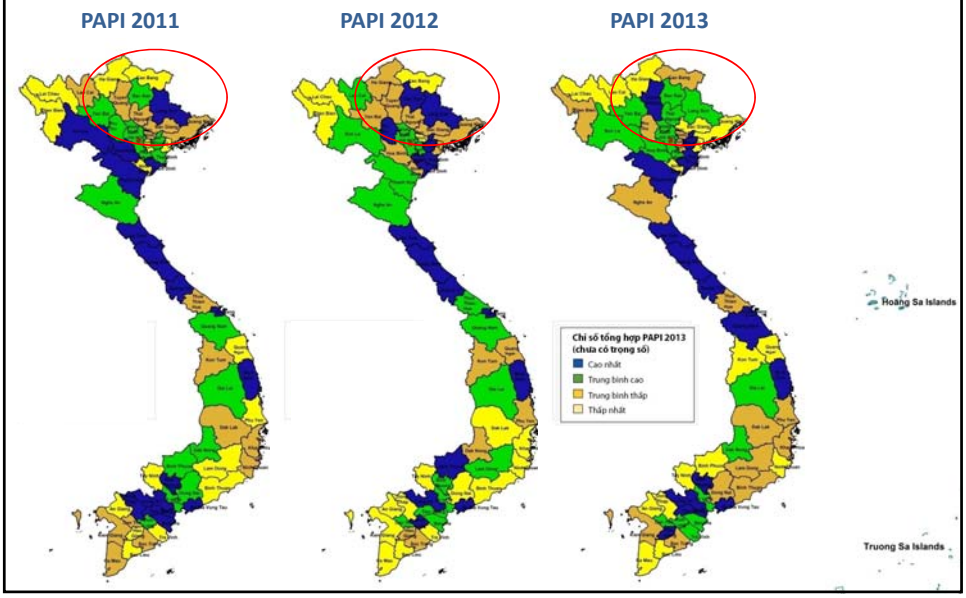
Tên tỉnh/ thành phố	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	Công khai, minh bạch	Trách nhiệm giải trình với người dân	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	Thủ tục hành chính công	Cung ứng dịch vụ công	Chỉ số PAPI (chưa có trọng số)
Hà Giang	5.108	5.230	4.967	5.171	7.267	6.472	34.214
Cao Bằng	5.183	6.026	5.268	6.051	6.602	6.419	35.548
Bắc Kạn	5.387	6.071	5.583	6.415	7.270	6.698	37.424
Tuyên Quang	5.574	6.262	6.033	6.159	7.227	6.787	38.042
Thái Nguyên	5.572	6.540	6.099	6.073	6.636	6.527	37.447
Lạng Sơn	5.433	6.295	5.759	6.392	6.749	7.168	37.795
Quảng Ninh	4.550	5.477	5.510	5.350	6.322	6.685	33.893
Bắc Giang	4.648	4.884	4.627	4.678	6.391	6.560	31.788

Mã màu:

Nhóm đạt điểm cao nhất	Từ bách phân vị thứ 75 trở lên
Nhóm đạt điểm trung bình cao	Từ bách phân vị thứ 50 đến thứ 75
Nhóm đạt điểm trung bình thấp	Từ bách phân vị thứ 25 đến thứ 50
Nhóm đạt điểm thấp nhất	Từ bách phân vị thứ 25 trở xuống

PAPI 2013

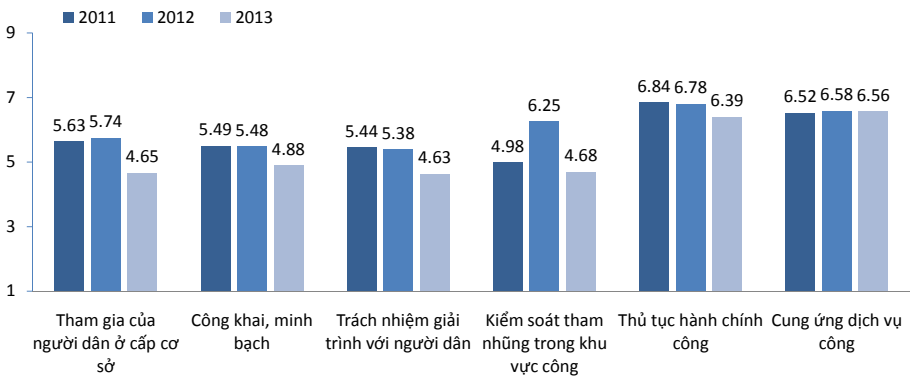
Chỉ số tổng hợp PAPI 2013 (chưa trọng số) phân theo 4 cấp độ hiệu quả



Bắc Giang: Xu thế biến đổi qua thời gian giai đoạn 2011-2013 theo lĩnh vực nội dung

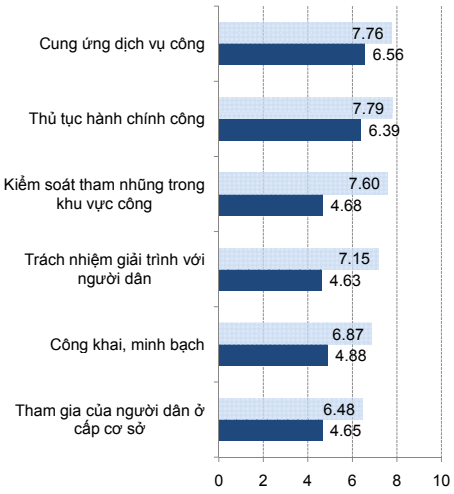
Điểm số tổng hợp ở lĩnh vực nội dung của tỉnh Bắc Giang có xu hướng giảm qua ba năm (2011, 2012 & 2013), đặc biệt là ở ba nội dung 'Công khai, minh bạch', 'Trách nhiệm giải trình với người dân', 'Thủ tục hành chính công'. Lĩnh vực nội dung 'Cung ứng dịch vụ công' hầu như không thay đổi qua 3 năm.

So với năm 2012, điểm số ở ba lĩnh vực nội dung 'Tham gia của người dân ở cấp cơ sở', 'Trách nhiệm giải trình với người dân' và 'Kiểm soát tham nhũng) giảm mạnh nhất.



PAPI 2013

Kết luận và một số khuyến nghị



Xem http://papi.vn/ho-so/bac-giang.html

- **Bắc Giang** cần cải thiện ở những tiêu chí người dân cho điểm thấp hoặc chưa hài lòng để bắt kịp với các địa phương khác trong khu vực và trên toàn quốc:
  - tăng cường nhận thức của người dân về việc **thực hiện các quyền và nghĩa vụ dân chủ cơ sở**;
  - tạo điều kiện để mọi **người dân tham gia tích cực và có hiệu quả vào đời sống chính trị**, góp ý xây dựng chính sách, chính quyền;
  - tăng cường **tương tác trực tiếp và có hiệu quả giữa chính quyền với người dân có đặc điểm nhân chủng học khác nhau**;
  - thực hiện đồng bộ các giải pháp phòng, chống tham nhũng, **đặc biệt giảm thiểu 'chủ nghĩa vị thân' và 'lót tay' khi xin việc vào khu vực nhà nước để có được nguồn nhân lực công vụ chất lượng hơn;**
  - cải thiện **chất lượng và đảm bảo công bằng trong cung ứng dịch công;**

PAPI 2013

Để biết thêm thông tin, tham khảo:

www.papi.vn

và, theo dõi cập nhật về PAPI Việt Nam tại:

- www.facebook.com/papivn
- www.twitter.com/PAPI_Vietnam
- www.youtube.com/PAPI_Viet Nam
- plus.google.com/PAPI_Viet Nam