



Empowered lives.
Resilient nations.

Cải cách hành chính trong cung ứng dịch vụ công vì mục tiêu phát triển con người: *Đánh giá ‘đầu ra’ của tiến trình cải cách*

Jairo Acuña-Alfaro

Cố vấn chính sách về Cải cách hành chính và Chống tham nhũng
Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam

jairo.acuna@undp.org

**Bài trình bày tại Diễn đàn Đối tác Cải cách hành chính
“Hướng tới chất lượng cung ứng dịch vụ công có chất lượng”**

Hà Nội, ngày 08 Tháng 12 năm 2011

Nội dung chính



Empowered lives.
Resilient nations.

- **Nghị quyết số 30c/2011/NQ-CP mới ban hành**

Tiếp tục những nỗ lực cải cách hành chính, song trọng tâm có phần thay đổi theo hướng:

 1. Các mục tiêu cụ thể hơn, rõ ràng hơn, và vai trò và trách nhiệm được phân công cụ thể hơn
 - Trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước lớn hơn
 2. Tập trung vào nguồn nhân lực
 - Phù hợp với những nỗ lực trong cải cách nền công công vụ (chẳng hạn như đưa vào Chương trình tổng thể khái niệm ‘bản mô tả công việc’) và yêu cầu giải quyết vấn đề động lực thúc đẩy đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức
 3. Tập trung vào cung ứng dịch vụ công
 - Phù hợp với bước chuyển đổi của Việt Nam khi gia nhập nhóm quốc gia có mức thu nhập bậc trung, trong đó coi trọng mức độ hài lòng của người dân, của doanh nghiệp với chất lượng ‘đầu ra’ của quá trình cải cách thay vì quy trình, thủ tục hay ‘đầu vào’
- **Hai vấn đề cần xem xét**
 1. Cải cách hành chính hướng tới hiện đại hóa cung ứng dịch vụ công
 2. Chất lượng cung ứng dịch vụ đi đôi với chất lượng nguồn nhân lực của khu vực công – chính sách tiền lương là vấn đề then chốt.
- **Đánh giá của các đối tượng thụ hưởng từ quá trình cải cách trong khu vực công và các định hướng chính sách**

Điểm nhấn mạnh có ý nghĩa của Nghị quyết 30c: Cải cách hành chính nhằm cung ứng dịch vụ công chất lượng cao



Empowered lives.
Resilient nations.

- Cải cách hành chính là một quá đổi mới bộ máy nhà nước mang tính phức hợp và được xem là quan trọng, gắn với cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công
- Các mục tiêu phát triển kinh tế-xã hội của Việt Nam **đòi hỏi một nền hành chính có thể đương đầu với thách thức và cung ứng tốt trong bối cảnh chất lượng cuộc sống ngày một nâng cao**
- Một vấn đề chính sách đặt ra đó là **Việt Nam cần có một bộ máy hành chính như thế nào** để duy trì và cải thiện mức độ tăng trưởng cao hơn?
- Nghị quyết 30c kêu gọi các cơ quan chính phủ tập trung mạnh hơn vào việc cải thiện mức độ hài lòng của người dân ở các lĩnh vực
 - Dịch vụ hành chính công
 - Dịch vụ giáo dục và y tế

Chất lượng dịch vụ đi đôi với chất lượng nguồn nhân lực

- Xây dựng thể chế, quy trình, thủ tục phù hợp hơn với nhu cầu của người dân

- Chuyên nghiệp hóa khu vực công, tập trung vào cải thiện
 - Động lực thúc đẩy nguồn nhân lực – loại bỏ dần các yếu tố hành vi (như ‘vị thân’, quan hệ ‘có đi, có lại’) để chuyển sang coi trọng các yếu tố mới trong quản lý hiệu quả công tác dựa trên năng lực của cán bộ, công chức, đồng thời hình thành “văn hóa lấy hiệu quả công tác làm trọng”
 - Nguồn nhân lực để có một đội ngũ cán bộ, công chức có thực lực, thực tài
 - Công khai, minh bạch trong khu vực công nhằm đảm bảo công bằng cho tất cả các đối tượng sử dụng dịch vụ công

- Hiện đại hóa cung ứng dịch vụ công
 - Tăng trách nhiệm giải trình trước người sử dụng dịch vụ công
 - Tạo lập môi trường thuận tiện và sẵn sàng đáp ứng trong khu vực công, biến khu vực công thành cầu nối quan trọng giữa nhà nước và xã hội.

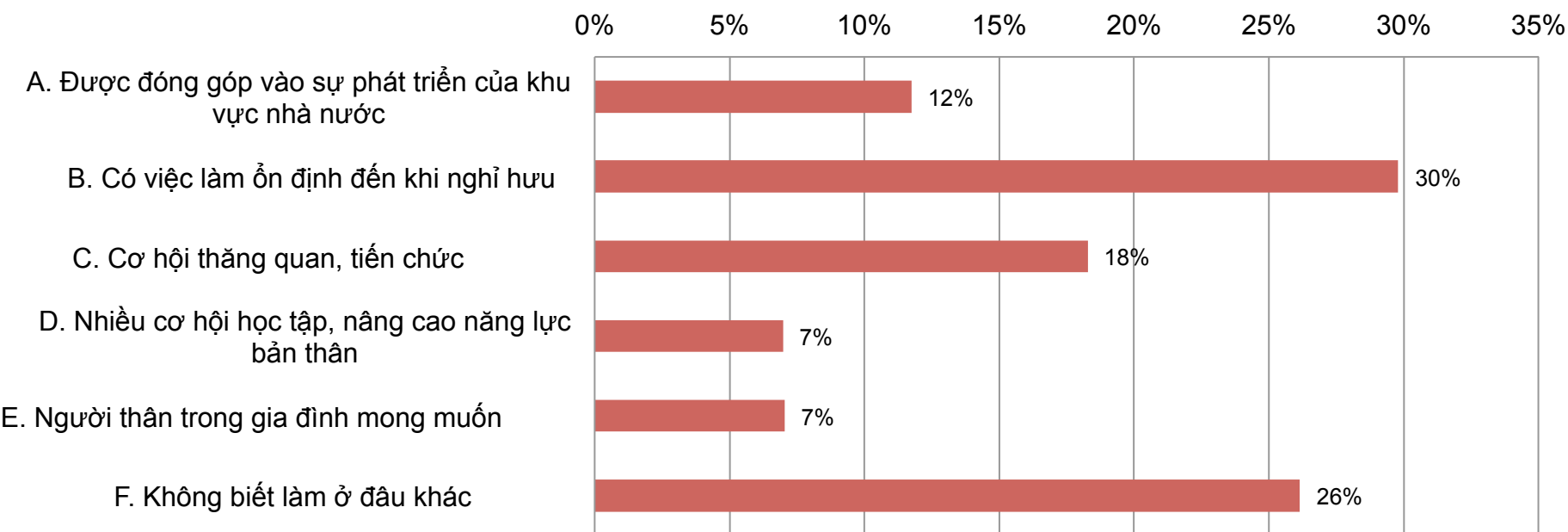
Chính sách tiền lương và động lực thúc đẩy hiện nay

“Nút thắt cổ chai” trong xây dựng đội ngũ công chức có chất lượng (i)



Empowered lives.
Resilient nations.

Lý do chính khiến bạn lựa chọn gia nhập đội ngũ công chức dù mức lương thấp?



	F. Không biết làm ở đâu khác	E. Người thân trong gia đình mong muốn	D. Nhiều cơ hội học tập, nâng cao năng lực bản thân	C. Cơ hội thăng quan, tiến chức	B. Có việc làm ổn định đến khi nghỉ hưu	A. Được đóng góp vào sự phát triển của khu vực nhà nước
■ Tỷ lệ % trên 10.973 người trả lời	26%	7%	7%	18%	30%	12%

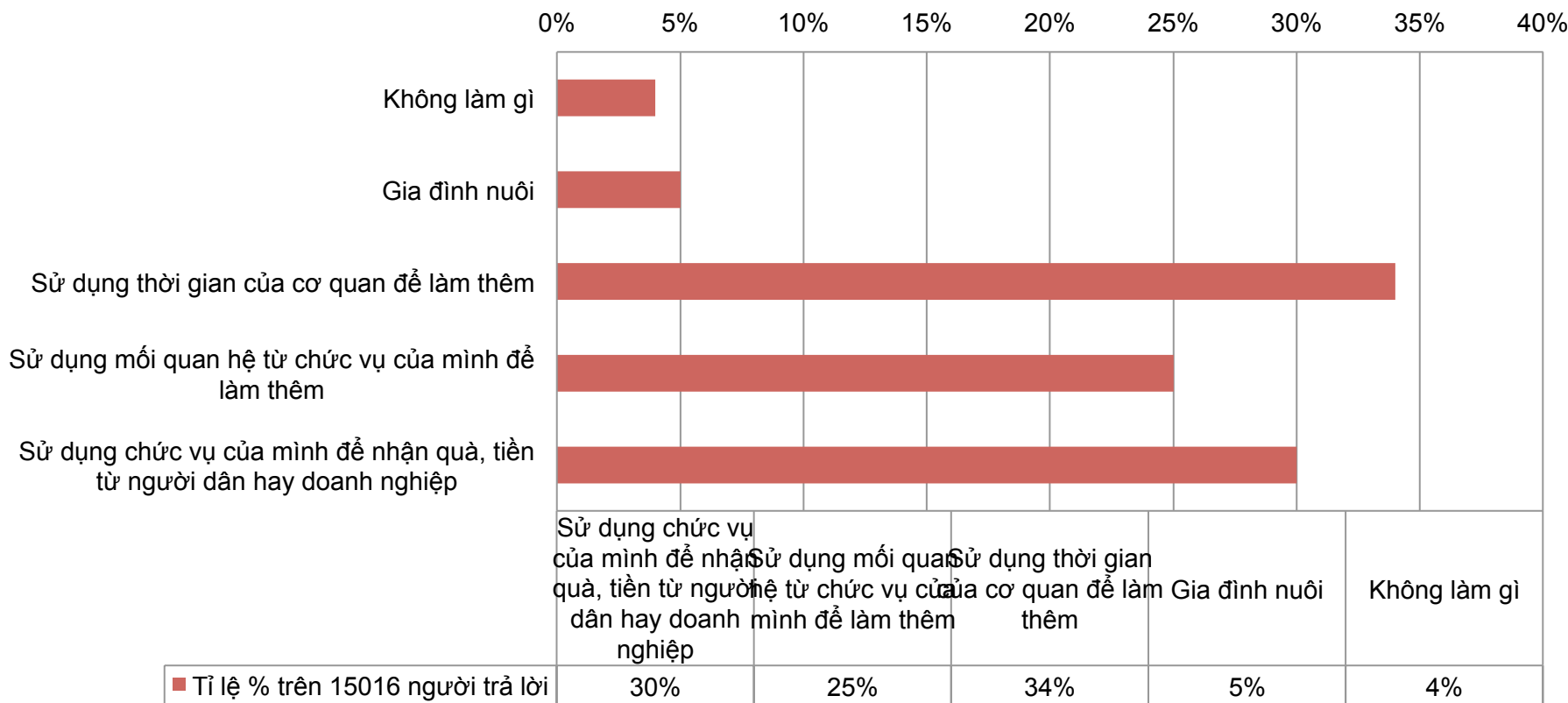
Chính sách tiền lương và động lực thúc đẩy hiện nay

“Nút thắt cổ chai” trong xây dựng đội ngũ công chức có chất lượng (ii)



Empowered lives.
Resilient nations.

Nếu bạn là công chức và lương không đủ sống, bạn làm gì để kiếm tiền?



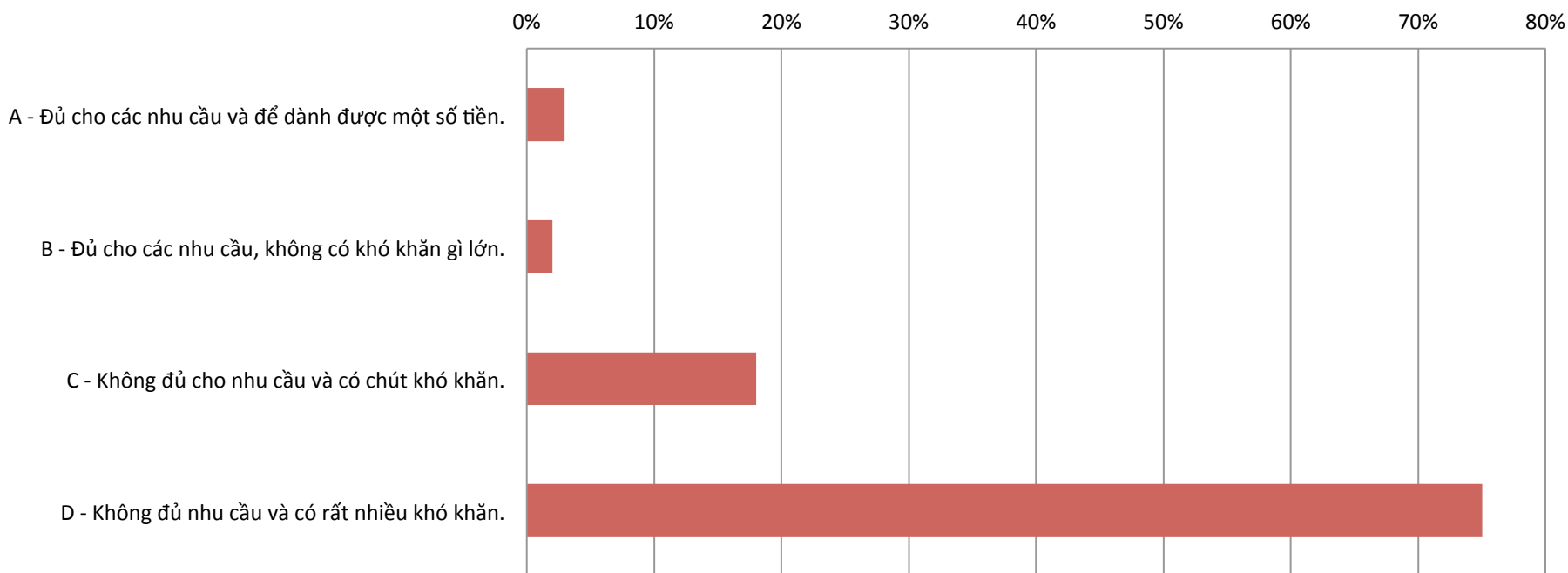
Chính sách tiền lương và động lực thúc đẩy hiện nay

“Nút thắt cổ chai” trong xây dựng đội ngũ công chức có chất lượng (iii)



Empowered lives.
Resilient nations.

Nếu bạn là công chức đã công tác 10 năm và có gia đình gồm 4 thành viên, lương tháng của bạn



	D - Không đủ nhu cầu và có rất nhiều khó khăn.	C - Không đủ cho nhu cầu và có chút khó khăn.	B - Đủ cho các nhu cầu, không có khó khăn gì lớn.	A - Đủ cho các nhu cầu và để dành được một số tiền.
■ Tỷ lệ % trên 14108 người trả lời	75%	18%	2%	3%

Chỉ số PAPI 2010 tổng hợp: Kết quả đo lường các lĩnh vực Đánh giá dựa trên kết quả đầu ra



Empowered lives.
Resilient nations.

Zero	Kon Tum	Lai Chau	Dien Bien	Dak Lak	Yen Bai
Quang Tri	Cao Bang	Hung Yen	Kien Giang	Nam Dinh	Lang Son
Ha Noi	Ha Nam	Tien Giang	Bac Giang	Vinh Long	Phu Tho
Hai Phong	Hau Giang	Dong Nai	Hai Duong	Binh Phuoc	Ha Tinh
Phu Yen	Ca Mau	TT-Hue	Da Nang	Long An	Binh Dinh
HCMC	Hoàn hảo				

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

- Lĩnh vực thứ 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
- Không có sự khác biệt giữa các khu vực – Những địa phương có điều kiện kinh tế và địa lý tương đương không có kết quả tương đương (chẳng hạn như các tỉnh miền núi phía bắc)
- Các thành phố lớn đạt điểm số cao hơn; các địa phương khác kém hơn chủ yếu là vì điểm số ở các chỉ tiêu về cơ sở hạ tầng thấp hơn.

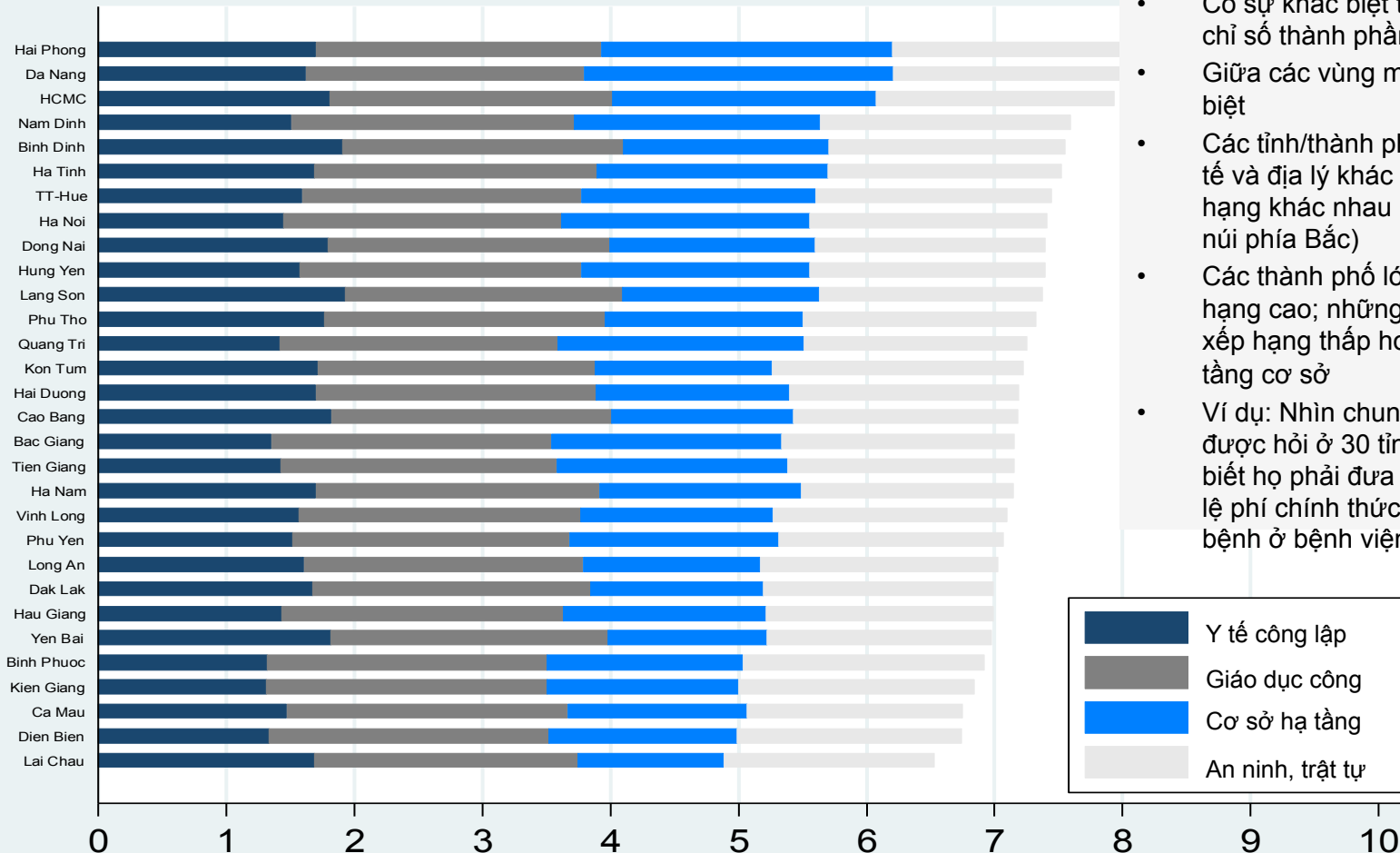
Đánh giá đầu ra về hiệu quả cải cách:

Nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công

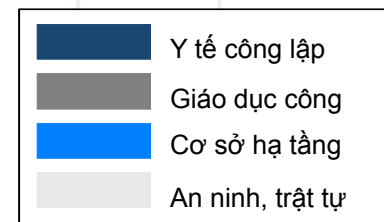


Empowered lives.
Resilient nations.

- Hiệu quả cung ứng dịch vụ công



- Có sự khác biệt tương đối lớn ở cấp chỉ số thành phần
- Giữa các vùng miền ít có sự khác biệt
- Các tỉnh/thành phố có điều kiện kinh tế và địa lý khác nhau có thể có thứ hạng khác nhau (ví dụ: các tỉnh miền núi phía Bắc)
- Các thành phố lớn có xu hướng xếp hạng cao; những địa phương khác xếp hạng thấp hơn do điều kiện hạ tầng cơ sở
- Ví dụ: Nhìn chung 28% số người được hỏi ở 30 tỉnh/thành phố cho biết họ phải đưa thêm tiền ngoài tiền lệ phí chính thức khi đi khám, chữa bệnh ở bệnh viện công lập



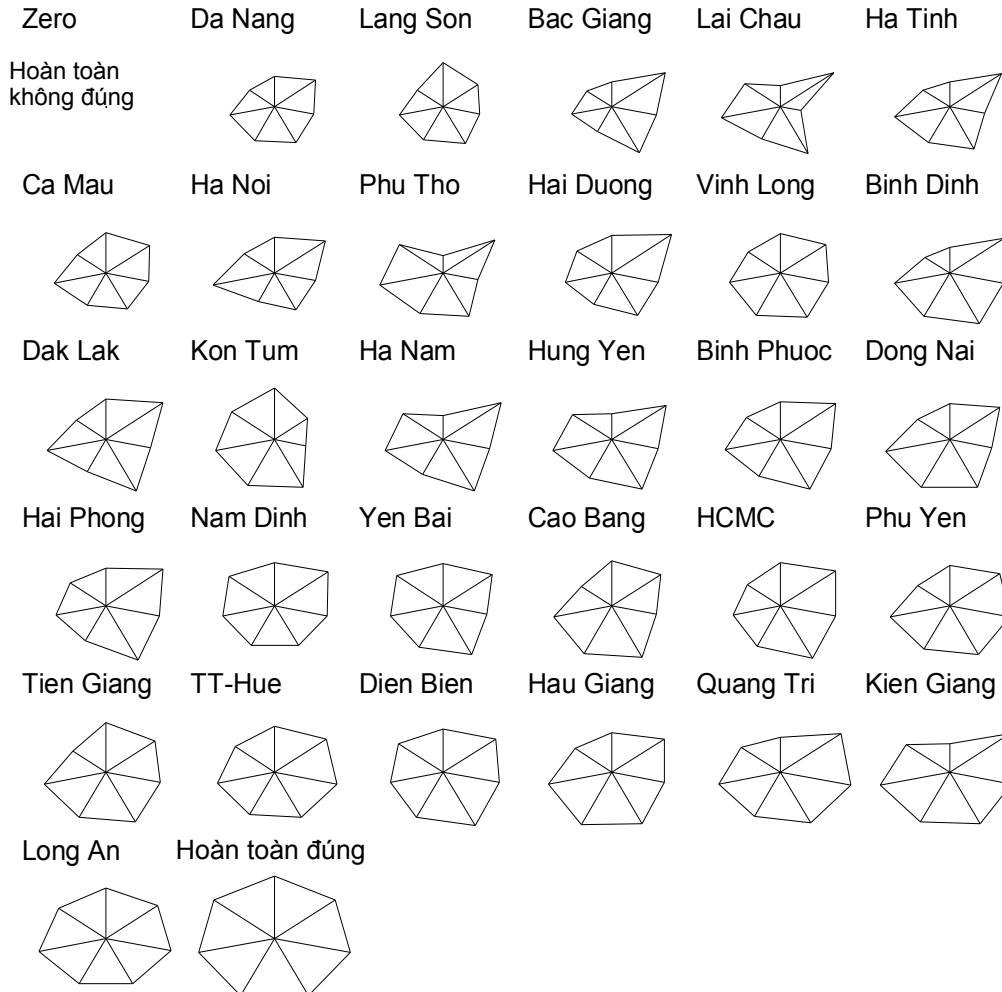
Đánh giá đầu ra về hiệu quả cải cách:

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



Empowered lives.
Resilient nations.

• Đánh giá một số chỉ tiêu 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

- Khẳng định dư luận xã hội về tình trạng quá tải ở các bệnh viện, ngay cả ở tuyến huyện..
- Chi phí khám chữa bệnh chưa hợp lý, thời gian chờ đợi còn lâu và chất lượng phòng bệnh còn kém.
- Quá tải giường bệnh, chi phí khám/ chữa bệnh và thời gian chờ đợi để được khám bệnh chưa hợp lý, chất lượng phòng bệnh còn kém là những vấn đề còn tồn tại ở bệnh viện tuyến huyện, kể cả ở các tỉnh miền núi.

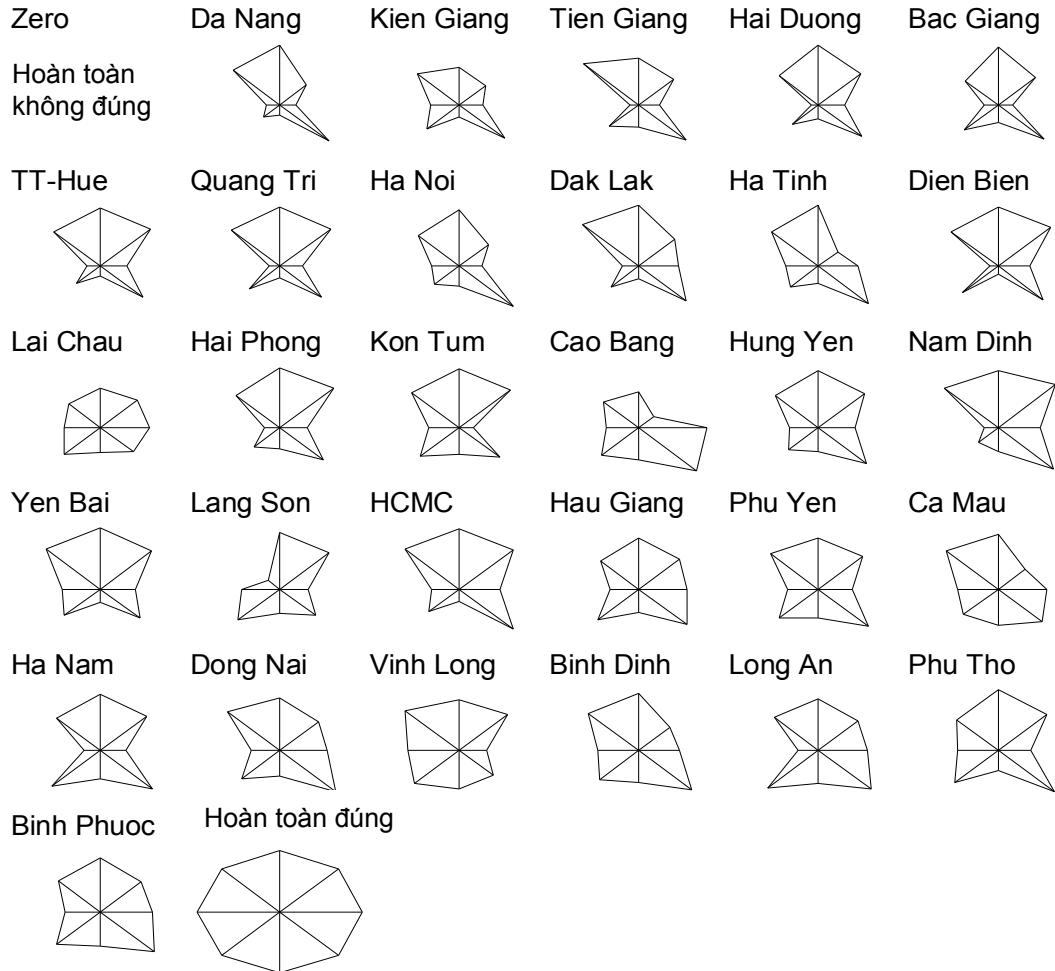
Các cạnh tam giác trong hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú thích của Biểu đồ. Hoàn hảo = 100% đồng ý.

Đánh giá đầu ra về hiệu quả cải cách: Đánh giá của người dân về giáo dục tiểu học công lập



Empowered lives.
Resilient nations.

• Đánh giá một số chỉ tiêu về giáo dục tiểu học công lập



- Lớp học là nhà kiên cố
- Nhà vệ sinh sạch sẽ
- Lớp học dưới 40 học sinh
- Học sinh không phải học ca ba
- Không phải đóng phụ phí ngoài quy định
- Không phải 'bồi dưỡng' giáo viên
- Giáo viên không ưu ái học sinh học thêm
- Giáo viên có trình độ sư phạm tốt

- Hạ tầng của các trường và chất lượng giáo viên nhìn chung được người dân đánh giá là tốt.
- Song, giáo viên vẫn ưu ái học sinh tham gia các lớp học thêm, và số lớp học nhìn chung vẫn còn đông.
- Vẫn còn tồn tại hiện tượng giáo viên nhận tiền ngoài quy định
- Tình trạng giáo viên ưu ái học sinh tham gia các lớp học thêm, lớp học còn đông học sinh, và giáo viên nhận tiền ngoài quy định là phổ biến, thể hiện ở kết quả khảo sát ở toàn bộ 30 tỉnh/thành phố, cho dù đó địa phương đó là đô thị, nông thôn hay miền núi.

Các cạnh tam giác trong hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú thích của Biểu đồ. Hoàn hảo = 100% đồng ý.

Đánh giá đầu ra về hiệu quả cải cách:

Experience with Petty Corruption in Accessing Public Services



Empowered lives.
Resilient nations.



- Không đưa hối lộ ở bệnh viện công
- Không ưu ái học sinh có phụ huynh hối lộ giáo viên
- Không phải trả thêm tiền ngoài học phí
- Không hối lộ giáo viên

- Đa số người dân ở Bình Định, Long An và Bình Phước cho biết không có những hiện tượng tiêu cực được hỏi
- Đà Nẵng, Hà Nội và Điện Biên có nhiều người cho rằng có những hiện tượng tiêu cực nêu trên
- Đà Nẵng đặc biệt có vấn đề trong ngành giáo dục tiểu học, vì chỉ có 20% số người được hỏi cho biết họ không hối lộ giáo viên

Các cạnh tam giác trong hình sao thể hiện mức độ đồng ý với những nhận định được nêu trong chú thích của Biểu đồ. Hoàn hảo = 100% đồng ý.

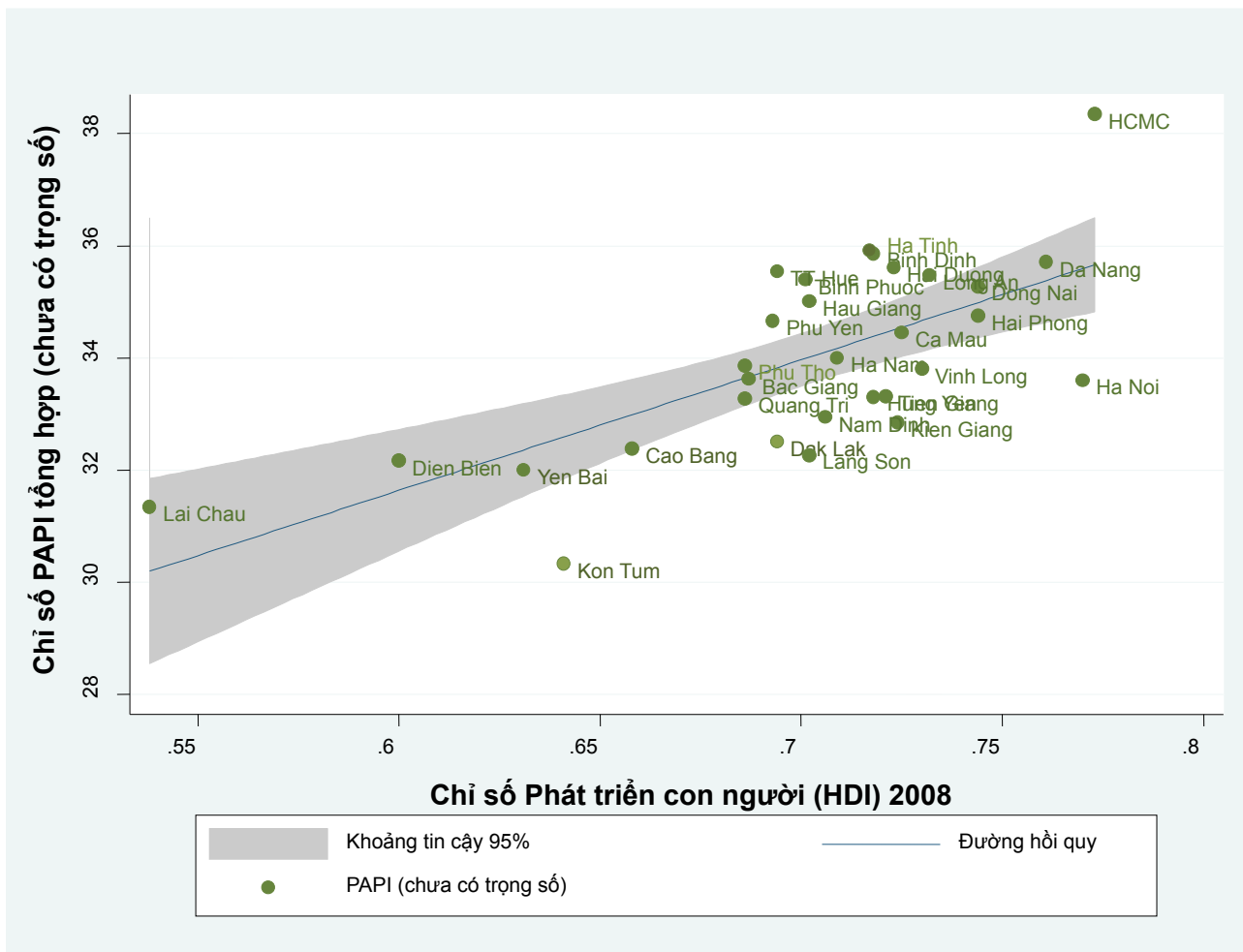
Đánh giá đầu ra về hiệu quả cải cách: PAPI và Chỉ số phát triển con người



Empowered lives.
Resilient nations.

Những tỉnh/thành phố có điểm số PAPI cao có xu hướng có điểm số cao ở Chỉ số phát triển con người HDI (và ngược lại).

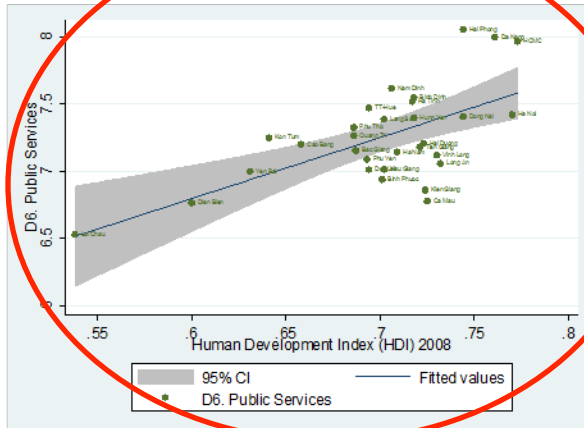
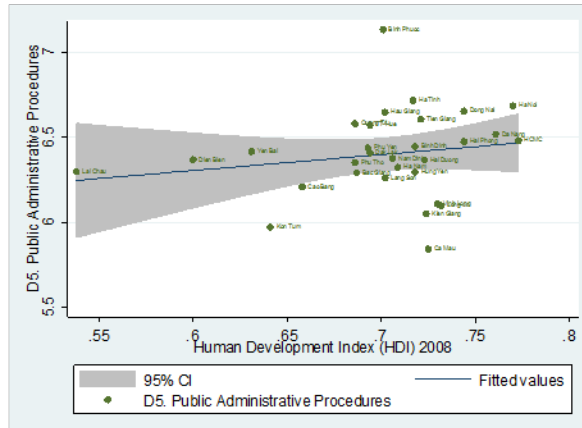
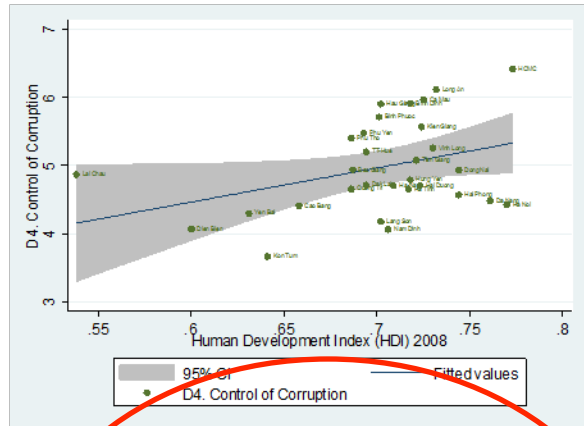
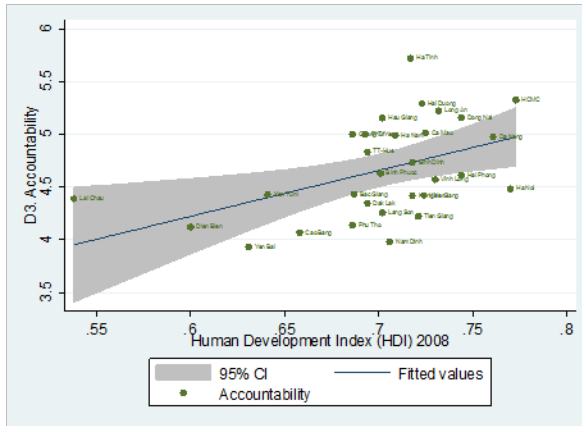
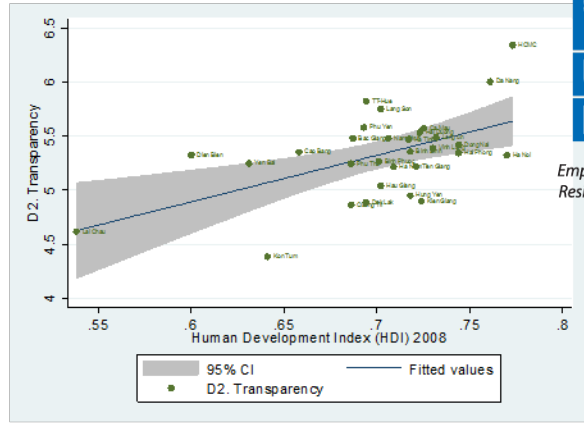
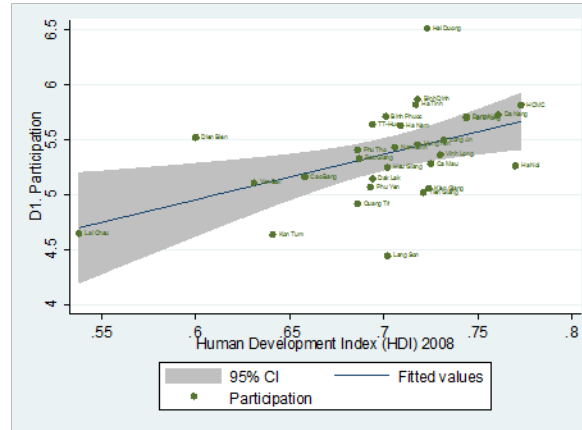
Mối tương quan có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 99% ($r=0.6262$).



Mối tương quan giữa PAPI và Chỉ số phát triển con người ở cấp tỉnh

Những tỉnh/thành phố có điểm số PAPI cao ở nội dung cung ứng dịch vụ công có xu hướng có điểm số cao ở Chỉ số phát triển con người (HDI).

Trong số sáu nội dung được đo lường của PAPI, cung ứng dịch vụ công có mối tương quan chặt chẽ nhất với chỉ số HDI.



Empowered lives.
Resilient nations.

Những bước cải cách hành chính tiếp theo là gì?



Empowered lives.
Resilient nations.

- 10 năm cải cách vừa qua chúng kiến hai ‘làn sóng’ đổi mới:
 - Cơ chế ‘một cửa’: Tạo lập một địa điểm tập trung để người dân đến yêu cầu cơ quan công quyền tiếp nhận, xử lý và trả kết quả xử lý thủ tục hành chính – ban đầu chỉ được thực hiện ở một số tỉnh/thành phố phía nam trong những năm đầu của thập niên 2000 nhưng sau đó được triển khai thực hiện trên toàn quốc kể từ năm 2006
 - Cải cách thủ tục hành chính: Giảm số lượng và đơn giản hoá thủ tục hành chính ở cấp trung ương và địa phương – ban đầu được triển khai ở giai đoạn rà soát thủ tục hành chính từ năm 2007 và hiện đang tiếp tục sang giai đoạn đơn giản hoá các thủ tục
 - Hướng tới một giai đoạn cải cách hành chính vì mục tiêu cung ứng dịch vụ có chất lượng
- **Phương án chính sách: Cải cách hành chính đóng góp vào việc cải thiện hiệu lực và hiệu quả của dịch vụ hành chính công phù hợp với các nguyên tắc căn bản trong cung ứng dịch vụ, đó là thuận lợi, đảm bảo, tin cậy, quan tâm tới từng cá nhân và giải quyết vấn đề, công bằng và thực hiện trách nhiệm giải trình tài chính.**
 - **Thách thức: Động lực và chính sách tiền lương là chìa khoá đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực**

Những bước cải cách hành chính tiếp theo là gì?



Empowered lives.
Resilient nations.

- **Phương án chính sách: Cải cách hành chính** cũng nhằm mục đích cải cách phương thức cung ứng dịch vụ
 - Tăng cường tự chủ về và quản lý và tài chính bằng việc đẩy mạnh phân công, phân cấp hơn nữa nhiệm vụ quản lý nhà nước để cải thiện chất lượng dịch vụ thông qua tăng thu ngân sách, tiết kiệm ngân sách, và động lực thúc đẩy hiệu quả làm việc trong các đơn vị cung ứng dịch vụ công
 - Phân bổ nguồn lực và phân công trách nhiệm cho các địa phương, các cơ quan hành chính và dân cư
 - Đẩy mạnh thực hiện “xã hội hoá”, cơ chế tự chủ và chính sách khuyến khích tự chủ về tài chính
- **Thách thức chính: Cung cấp dịch vụ công chất lượng cao hơn cho người dân để họ thực sự tham gia vào quá trình hiện thực hoá toàn bộ tiềm lực của cá nhân**
 - Tạo cơ chế đánh giá hiệu quả dựa vào mức độ hài lòng của người sử dụng
 - Đánh giá kết quả đầu ra



Empowered lives.
Resilient nations.

Cải cách hành chính trong cung ứng dịch vụ công vì mục tiêu phát triển con người: *Đánh giá ‘đầu ra’ của tiến trình cải cách*

Jairo Acuña-Alfaro

Cố vấn chính sách về Cải cách hành chính và Chống tham nhũng
Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam

jairo.acuna@undp.org

**Bài trình bày tại Diễn đàn Đối tác Cải cách hành chính
“Hướng tới chất lượng cung ứng dịch vụ công cao hơn”**

Hà Nội, ngày 08 Tháng 12 năm 2011

Quan điểm của tác giả thể hiện trong bài trình bày này không nhất thiết phản ánh quan điểm chính thức của Liên Hợp quốc (UN) hay Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP)