

TÓM TẮT

PAPI

2015

CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH

Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công

Chỉ số nội dung này đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân, bao gồm: dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; dịch vụ cấp giấy phép xây dựng; dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (giấy CNQSD đất); và dịch vụ hành chính công cấp xã/phường.

Tổng quan kết quả cấp tỉnh. Mức độ hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ hành chính công ở bốn lĩnh vực PAPI đo lường hầu như không thay đổi qua các năm. Trong bốn loại dịch vụ hành chính công PAPI đo lường, chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương năm 2015 có xu hướng giảm sút so với bốn năm trước; dịch vụ hành chính liên quan đến giấy CNQSD đất cải thiện chút ít, trong khi chất lượng dịch vụ cấp phép xây dựng và dịch vụ hành chính cấp xã/phường hầu như không đổi.

Sự phân bố theo vùng của các nhóm điểm cũng không còn rõ nét. Đà Nẵng, Quảng Bình, Hà Tĩnh và Nam Định luôn xuất hiện trong nhóm 16 tỉnh đạt điểm cao nhất từ 2011 đến 2015, trong khi chỉ có Sóc Trăng là tỉnh luôn có tên trong nhóm đạt điểm thấp nhất trong cùng giai đoạn. Tốc độ cải thiện ở nội dung này ở cấp tỉnh giai đoạn 2011-2015 không đáng kể: khoảng 40 tỉnh/thành phố hầu như không có sự thay đổi nào sau 5 năm.

Dịch vụ chứng thực, xác nhận. Nội dung thành phần này đo lường mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ chứng thực, xác nhận tới người dân của chính quyền cấp quận/huyện và xã/phường. Năm 2015, điểm số trung bình toàn quốc ở nội dung này giảm so với những năm trước. Ở cấp tỉnh, Bình Phước trở thành địa phương đứng đầu với 1,88 điểm, trong khi Trà Vinh đứng cuối với 1,14 điểm trên thang điểm từ 0,25-2,5. Khoảng 33% số người được hỏi trên toàn quốc cho biết họ đã đi lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền xã/phường, phòng công chứng huyện/quận hoặc các cơ quan hữu quan khác. Mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ này vẫn ở mức cao nhất trong số bốn dịch vụ hành chính PAPI đo lường, song điểm tổng chất lượng dịch vụ năm 2015 giảm nhẹ so với những năm trước do nhiều địa phương chưa niêm yết công khai mức phí và lệ phí người sử dụng phải nộp.

Dịch vụ cấp phép xây dựng. Chất lượng dịch vụ cấp phép xây dựng cho các công trình xây mới hoặc tu sửa nhà ở, nhà xưởng ở quy mô phải xin phép nhìn chung ở mức khá ổn định qua 5 năm. Tuy nhiên, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm giấy phép xây dựng ở cấp tỉnh và phòng xây dựng huyện/quận chưa thực hiện đúng vai trò 'một cửa', bởi tỉ lệ người đi làm thủ tục không phải đi qua nhiều cửa, gặp nhiều người mới làm xong thủ tục đã giảm từ trên 87% trong những năm trước xuống còn 69% năm 2015. Tổng chất lượng dịch vụ cấp phép xây dựng năm 2015 giảm từ khoảng 6,6-6,8 điểm của giai đoạn 2011-2014 xuống còn 6,2 điểm. Nguyên nhân chính dẫn tới sự sụt giảm là

do thiếu công khai mức phí và lệ phí. Một điểm sáng trong dịch vụ này là những ai đã đi xin cấp phép xây dựng đều thành công. Đặc biệt ở Sóc Trăng, hầu như tất cả những người đã đi xin cấp phép xây dựng đều đã được cấp phép.

Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Ở nội dung thành phần này, PAPI đo lường mức độ hiệu quả và chất lượng của dịch vụ và thủ tục hành chính liên quan đến cấp giấy CNQSD đất cho cá nhân và hộ gia đình, bao gồm cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, và chuyển nhượng quyền sử dụng đất ở ba cấp tỉnh, huyện và xã. Kết quả khảo sát năm 2015 cho thấy, mặc dù việc tiếp cận dịch vụ ‘một cửa’ ngày càng dễ dàng hơn, song chất lượng dịch vụ nhìn chung còn nhiều bất cập. Điểm số của dịch vụ này đạt mức thấp nhất kể từ năm 2011 trong bốn nhóm dịch vụ hành chính, thậm chí có chiều hướng đi xuống trong năm 2015. Nguyên nhân chính dẫn tới giảm điểm tổng chất lượng dịch vụ này là do người dân không nhận được kết quả đúng lịch hẹn, thủ tục làm giấy CNQSD đất còn rườm rà, phí và lệ phí chưa được công khai đầy đủ. Chẳng hạn, về thời hạn trả kết quả, gần 57% số người được hỏi cho biết đã nhận được giấy CNQSD đất sau 30 ngày, theo đúng quy định của pháp luật. Song, cũng có tới 22% số người đã làm thủ tục trong năm vừa qua phải chờ từ 100 ngày trở lên mới nhận được kết quả.

Dịch vụ hành chính cấp xã/phường. Nội dung thành phần này đo mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính cho người dân của UBND cấp xã/phường thông qua các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ xử lý các thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân hoặc hộ gia đình (ví dụ: giấy đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, v.v.). Điểm số chung của nhóm dịch vụ này dường như không thay đổi qua thời gian. Năm 2015, khoảng 34% số người được hỏi cho biết họ đã đi làm thủ tục hành chính ở UBND xã/phường. Trong số đó, gần 96% cho biết họ không phải đi qua nhiều ‘cửa’ mới làm xong giấy tờ. Về chỉ tiêu tổng chất lượng dịch vụ, năm 2015 chứng kiến sự sụt giảm nhẹ so với những năm trước. Thiếu công khai, minh bạch về phí và lệ phí làm thủ tục là nguyên nhân chính dẫn tới mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ này giảm xuống, bên cạnh yếu tố năng lực thực hiện công việc của công chức cấp xã/phường.

Một số đề xuất. Kết quả phân tích trên đây cho thấy việc công khai, minh bạch phí dịch vụ và trả kết quả làm thủ tục đúng lịch hẹn là những vấn đề cần được cải thiện để người sử dụng dịch vụ hài lòng hơn với bốn loại dịch vụ hành chính công PAPI đo lường. Vì vậy, chính quyền địa phương cần yêu cầu các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả minh bạch hóa thông tin về phí và lệ phí, đồng thời yêu cầu kịp thời thông báo cho người làm thủ tục những thay đổi về thời hạn nhận kết quả nếu có. Đối với dịch vụ hành chính liên quan đến giấy CNQSD đất, các cơ quan có trách nhiệm cần cung cấp đầy đủ thông tin về thủ tục cần làm, niêm yết công khai phí và lệ phí, đơn giản hóa thủ tục, thông tin đầy đủ về thời hạn trả kết quả và trả kết quả đúng lịch hẹn..

Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) là khảo sát xã hội học lớn nhất tại Việt Nam tập trung tìm hiểu hiệu quả công tác điều hành, thực thi chính sách, cung ứng dịch vụ công dựa trên đánh giá và trải nghiệm của người dân, với dữ liệu được thu thập thường niên. Từ năm 2009 đến 2015, PAPI đã thu thập và phản ánh trải nghiệm của gần 75.000 người dân.

Chỉ số PAPI đo lường sáu lĩnh vực nội dung: 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; và cung ứng dịch vụ công. Khảo sát PAPI đã được triển khai thực hiện thường niên từ năm 2011 đến nay. Báo cáo Chỉ số PAPI 2015 phản ánh ý kiến đánh giá của 13.955 người dân được chọn ngẫu nhiên từ toàn bộ 63 tỉnh/thành phố trên toàn quốc.

Chỉ số PAPI 2015 sản phẩm của hoạt động hợp tác giữa Trung tâm Nghiên cứu Phát triển và Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES), Trung tâm Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT), và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP). Cơ quan Hợp tác và Phát triển Thụy Sĩ (SDC) tài trợ chính cho PAPI cùng với Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) từ năm 2011 đến nay.

Truy cập www.papi.org.vn để tải báo cáo PAPI 2015 và nhiều tài liệu khác.