

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

### Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công

Chỉ số nội dung này tập trung đo lường mức độ hiệu quả cung ứng bốn dịch vụ công căn bản cho người dân, gồm y tế công lập, giáo dục tiểu học công lập, cơ sở hạ tầng căn bản, và an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư. Tương tự những năm khảo sát trước, thông qua khảo sát PAPI năm 2015, 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.

**Tổng quan kết quả cấp tỉnh.** Kết quả chỉ số nội dung này khá ổn định qua 5 năm. Năm 2015, khoảng cách giữa điểm cao nhất và điểm thấp nhất là nhỏ nhất trong sáu chỉ số nội dung. Điều đó cho thấy sự tương đồng trong hiệu quả cung ứng dịch vụ công của 63 tỉnh/thành phố và người dân trên phạm vi toàn quốc tương đối hài lòng với bốn dịch vụ công PAPI đo lường. Trong bốn dịch vụ này, năm 2015, người dân cho điểm dịch vụ y tế công lập thấp hơn so với bốn năm trước. Điều kiện cơ sở hạ tầng căn bản có xu hướng cải thiện. Chất lượng dịch vụ giáo dục tiểu học công lập và tình hình an ninh, trật tự hầu như không tiến triển sau 5 năm.

Ở chỉ số nội dung này, có nhiều tỉnh/thành phố đạt điểm cao là ở phía Nam. Đặc điểm hội tụ theo vùng này khá nhất quán qua 5 năm. Có tới 5 tỉnh/thành phố (gồm Vĩnh Long, Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh, Kiên Giang và Bà Rịa-Vũng Tàu) ở phía Nam luôn đứng trong nhóm 16 địa phương đạt điểm cao nhất kể từ năm 2011. Song, Bình Phước và Đắk Nông cũng luôn có tên trong số 25% số tỉnh/thành phố đạt điểm thấp nhất trong 5 năm liên tiếp.

**Y tế công lập.** Nội dung thành phần này cho biết chất lượng dịch vụ bệnh viện tuyến huyện/quận/thành phố trực thuộc tỉnh và chất lượng bảo hiểm y tế từ góc độ của người sử dụng dịch vụ. Khảo sát năm 2015, mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ bệnh viện tuyến huyện/quận giảm xuống mức thấp nhất kể từ năm 2011. Những vấn đề nổi cộm của bệnh viện công tuyến huyện/quận là hiện trạng thiếu giường bệnh, thời gian chờ đợi để được khám, chữa bệnh, phòng bệnh không sạch sẽ, hiệu quả chữa trị thấp và hiện tượng cán bộ y tế tư vấn người bệnh ra nhà thuốc tư nhân để tư lợi. Về chất lượng bảo hiểm y tế, 61% số người được hỏi cho biết họ có thẻ bảo hiểm y tế, trong đó đa số hài lòng với chất lượng dịch vụ do bảo hiểm y tế đem lại.

**Giáo dục tiểu học công lập.** Những chỉ báo chính được dùng để đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục tiểu học công lập bao gồm khoảng cách từ nhà tới trường, quãng thời gian cần thiết để học sinh tiểu học đi tới trường, tổng chất lượng trường tiểu học dựa trên 9 tiêu chí, và đánh giá chất lượng trường tiểu học nói chung. Kết quả phân tích dữ liệu PAPI năm 2015 cho thấy chất lượng giáo dục tiểu học luôn là vấn đề người dân quan tâm, lo ngại. Điều này được thể hiện qua điểm trung bình toàn quốc chỉ đạt mức trung bình là 1,68 điểm trên thang điểm từ 0,25-2,5. Từ năm 2011 đến nay, hầu hết các tỉnh/thành phố đều chưa đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu xác định trường tiểu học đạt chuẩn quốc gia do ngành giáo dục đặt ra, như giáo viên không phân biệt đối xử giữa những học sinh tham gia các lớp học thêm do giáo viên tự tổ chức với những học sinh không tham gia, sĩ số lớp học không quá 36

học sinh, học sinh có nước uống hợp vệ sinh tại trường, nhà vệ sinh ở trường sạch sẽ, và nhà trường công khai việc thu chi tiền xây dựng trường và học phí với phụ huynh học sinh. Người dân Đắk Nông đánh giá rất thấp chất lượng trường tiểu học trong tỉnh, với điểm số trung bình chỉ đạt 2 điểm trên thang từ 0-9 điểm; trong khi người dân Đồng Tháp đánh giá tương đối cao chất lượng trường tiểu học trong tỉnh, đạt 6,9 điểm (điểm cao nhất toàn quốc).

**Cơ sở hạ tầng căn bản.** Mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hạ tầng căn bản (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) do chính quyền địa phương cung ứng được thể hiện qua các thước đo ở nội dung này. Người dân các tỉnh miền núi tiếp tục gặp nhiều khó khăn hơn khi tiếp cận những dịch vụ đó so với các tỉnh miền xuôi. Chẳng hạn, khoảng 97% hộ gia đình trên toàn quốc đã có điện sử dụng tại nhà trong năm 2015, song tỉ lệ này ở Lai Châu chỉ là 58%. Chất lượng đường xá ở Tuyên Quang được người dân đánh giá rất cao bởi họ hài lòng với tỉ lệ đường trải nhựa hoặc bê tông hóa. Ngược lại, người dân Hà Giang ít hài lòng nhất với điều kiện đường xá của tỉnh. Ở Đà Nẵng, hầu hết hộ gia đình đã có nước máy về tận nhà, trong khi ở Gia Lai chỉ có 2% người trả lời cho biết hộ gia đình có nước máy để dùng cho ăn uống.

**An ninh, trật tự.** Tình hình an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư được đo lường thông qua ba chỉ tiêu gồm mức độ an ninh ở địa bàn khu dân cư, thay đổi về mức độ an ninh qua ba năm, và 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 trộm đột nhập vào nhà, bị hành hung). Năm 2015, gần 16% số người được hỏi trên toàn quốc cho biết họ là nạn nhân của một trong bốn loại hình tội phạm nêu trên, tăng 2% so với năm 2014. Khoảng 49% số người được hỏi ở Quảng Bình cho biết họ bị mất trộm, bị cướp giật, bị trộm đột nhập vào nhà hoặc bị hành hung), cao hơn nhiều so với tỉ lệ 1% ở Trà Vinh.

**Một số đề xuất.** Các tỉnh/thành phố cần tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ công và cơ sở hạ tầng hiện có cho dù người dân đã tương đối hài lòng. Dịch vụ công có chất lượng, đặc biệt là dịch vụ y tế và giáo dục, sẽ góp phần xây dựng nguồn nhân lực có chất lượng hơn, đủ năng lực sáng tạo và đổi mới vì một nền kinh tế-xã hội phát triển hơn. Đồng thời, một nền tảng cơ sở hạ tầng căn bản tốt cùng với an ninh, trật tự được đảm bảo sẽ giúp Việt Nam thúc đẩy được năng lực sản xuất và hiệu quả lao động. Các tỉnh còn nghèo, đặc biệt các tỉnh miền núi vùng Tây Bắc và Tây Nguyên cần đầu tư nhiều hơn vào dịch vụ công nhằm tạo điều kiện cho người dân bắt kịp với người dân ở những vùng khác.

\*\*\*

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](http://www.papi.org.vn) để tải báo cáo PAPI 2015 và nhiều tài liệu khác.