



## Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) 2016

### Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân

Chỉ số nội dung ‘Trách nhiệm giải trình với người dân’ được xây dựng lại trong năm 2016 dựa trên một nội dung thành phần mới và hai nội dung thành phần được điều chỉnh, gồm: (i) mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương, (ii) tính tích cực của chính quyền địa phương trong việc đáp ứng kiến nghị của công dân, và (iii) hiệu quả của Ban Thanh tra Nhân dân (Ban TTND). Kết quả ở cấp độ chỉ số nội dung năm 2016 không dùng để so sánh với những năm trước do nội dung thành phần về đáp ứng kiến nghị của công dân mới được đưa vào bộ Chỉ số PAPI 2016.

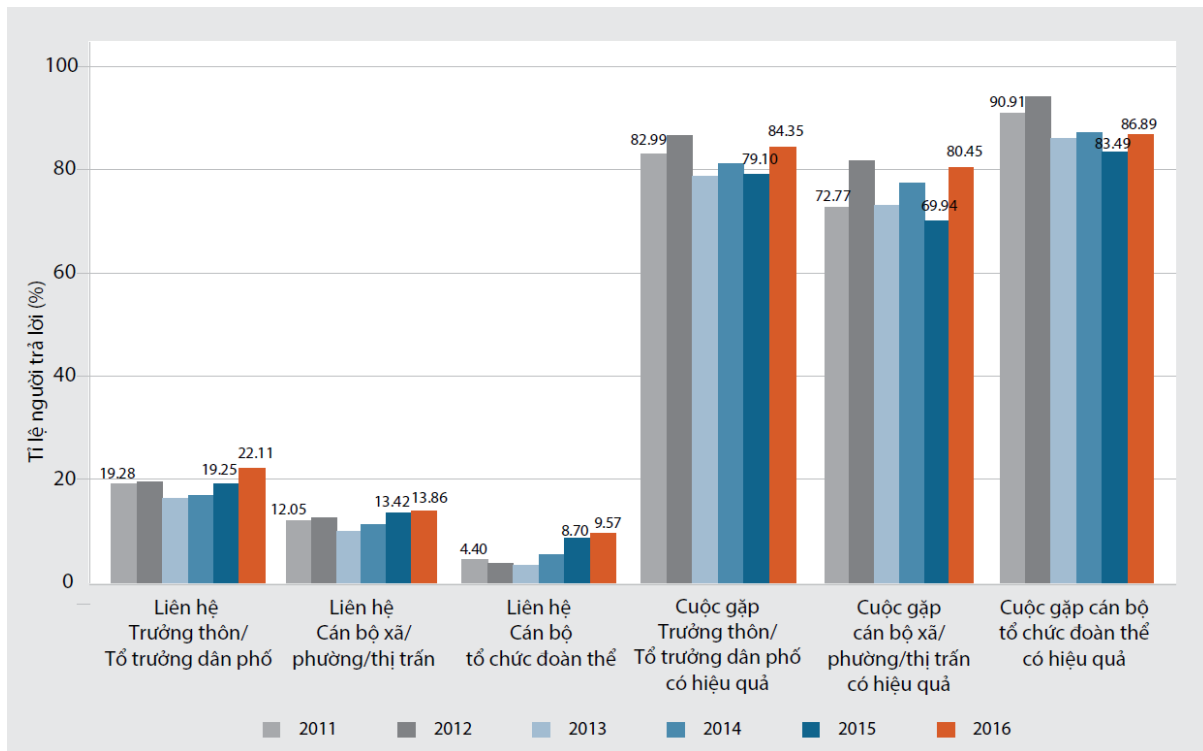
**Tổng quan kết quả cấp tỉnh.** Hiệu quả thực hiện trách nhiệm giải trình với người dân của các cấp chính quyền vẫn còn rất hạn chế trong năm 2016. Kết quả chung cho thấy các tỉnh/thành phố trong nhóm đạt điểm cao nhất tập trung nhiều ở miền Bắc và miền Trung: Trong số 16 tỉnh/thành phố thuộc nhóm đạt điểm cao nhất, có sáu địa phương ở miền Bắc và bốn địa phương ở miền Trung. Quảng Ngãi là tỉnh đạt điểm cao nhất toàn quốc (5,97 điểm), cao hơn nhiều so với Kiên Giang (4,13 điểm).

Về hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền địa phương khi người dân có khúc mắc với chính quyền, hàng xóm hoặc người thân, Cần Thơ được đánh giá cao nhất trong năm 2016; Hà Giang đạt điểm thấp nhất. Về tính tích cực của chính quyền địa phương trong việc giải quyết yêu cầu, khiếu nại, tố cáo từ người dân, Quảng Ngãi đạt điểm cao nhất và Khánh Hòa đạt điểm thấp nhất. Về hiệu quả của Ban TTND, Hải Dương đạt điểm cao nhất trong khi TP Hồ Chí Minh đạt điểm thấp nhất.

**Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương.** Nội dung thành phần này đo lường mức độ hiệu quả trong việc giải trình, tiếp xúc và tương tác với người dân của cán bộ, công chức ở các cấp chính quyền địa phương theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2014 và các quy chế hiện hành có liên quan. Khi có bức xúc, khúc mắc liên quan tới gia đình, hàng xóm và chính quyền địa phương, người dân có thể tiếp xúc không thường xuyên với trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố, hoặc thường xuyên thông qua các cuộc gặp định kỳ với cán bộ, công chức từ chính quyền cấp tỉnh đến cấp xã, hoặc các cuộc tiếp xúc cử tri của đại biểu Quốc hội hoặc đại biểu HĐND. năm 2016 có khoảng 22% số người trả lời trên phạm vi toàn quốc cho biết họ đã tới gặp trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố để yêu cầu can thiệp khi có bức xúc. Tỷ lệ này dao động từ 4% ở Thái Bình tới 51% ở Quảng Nam. Trên phạm vi toàn quốc, khoảng 85% số người đã tới gặp trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố cho biết cuộc gặp đó giúp ích cho họ.

Điều đáng chú ý là tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã tới gặp đại biểu Hội đồng Nhân dân cấp xã/phường là thấp nhất trong bốn vị trí được hỏi. Trên toàn quốc, chỉ có 4,7% số người có bức xúc tới gặp đại biểu Hội đồng Nhân dân tại đơn vị xã/phường của mình trong năm 2016 để yêu cầu hỗ trợ giải quyết vấn đề của cá nhân, gia đình hay với chính quyền địa phương. Ở Tây Ninh, gần 14% số người trả lời cho biết họ đã tới gặp đại biểu dân cử cấp cơ sở này. Ở Thái Bình, rất ít người đã tới gặp đại biểu Hội đồng Nhân dân, và trong số ít người đó, hầu như không ai đánh giá cao giá trị của cuộc tiếp xúc đó.

### Người dân tới gặp ai đầu tiên khi có khúc mắc? (2011-2016)



**Tính tích cực của chính quyền địa phương trong việc đáp ứng kiến nghị của công dân.** Nội dung thành phần này đo lường tần suất người dân gửi đề xuất, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo tới chính quyền địa phương và mức độ hài lòng của người dân với cách thức chính quyền phúc đáp kiến nghị của công dân. Từ đó có thể tìm hiểu về tính tích cực, chủ động của chính quyền địa phương trong việc giải trình với người dân cũng như hiệu quả của Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

Phát hiện nghiên cứu năm 2016 cho thấy tỉ lệ người dân chủ động nêu đề xuất, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo khi có bức xúc với các vấn đề quản trị công ở cơ sở là rất thấp. Trong số bốn hành loại hành động người dân có thể thực hiện khi muốn đóng góp ý kiến hoặc bức xúc (gửi góp ý xây dựng với chính quyền; cá nhân viết đơn khiếu nại cán bộ chính quyền; cá nhân viết đơn tố cáo cán bộ chính quyền; và, cùng những người khác ký đơn tập thể khiếu nại chính quyền), việc làm phổ biến nhất từ phía người dân là góp ý kiến xây dựng với chính quyền. Tuy nhiên, trên phạm vi toàn quốc, tỉ lệ người trả lời cho biết đã từng góp ý kiến xây dựng với chính quyền chỉ ở mức 22,7%. Trong số những người đã góp ý với chính quyền trên toàn quốc, khoảng 89% cho biết ý kiến của họ được tiếp thu. Ba hình thức còn lại (cá nhân viết đơn khiếu nại cán bộ chính quyền; cá nhân viết đơn tố cáo cán bộ chính quyền; và, cùng những người khác ký đơn tập thể khiếu nại chính quyền) rất ít khi được sử dụng, và nếu người dân nào sử dụng thì chưa hài lòng với kết quả nhận được.. Trên phạm vi toàn quốc, năm 2016, chỉ có 1,2% số người trả lời cho biết cá nhân họ đã viết đơn khiếu nại cán bộ chính quyền, 0,26% viết đơn tố cáo cán bộ chính quyền, và 1% cùng người khác ký đơn khiếu nại chính quyền. Phúc đáp của chính quyền địa phương đối với những loại đơn thư này không nhiều, bởi chỉ có khoảng 40% đến 45% những người đã khiếu nại hoặc tố cáo cho biết việc làm của họ đem lại kết quả nào đó.

**Hiệu quả hoạt động của Ban thanh tra nhân dân.** Nội dung thành phần này phản ánh tỉ lệ người dân biết về sự tồn tại của Ban Thanh tra nhân dân (Ban TTND) và hiệu quả của ban này ở cấp cơ

sở. Ban TTND một thiết chế dân chủ cơ sở có chức năng giám sát việc thực hiện chính sách, pháp luật, giải quyết khiếu nại, tố cáo, việc thực hiện quy chế dân chủ của cấp chính quyền cơ sở. Theo quy định của pháp luật, mỗi đơn vị xã/phường phải thành lập Ban TTND theo hình thức dân bầu trực tiếp người đại diện trong cộng đồng để thực hiện hiệu quả chức năng giám sát của nhân dân. Kết quả khảo sát năm 2016 cho thấy tỉ lệ người trả lời biết đến sự tồn tại của Ban TTND có tăng lên, song tỉ lệ người đánh giá hiệu quả của ban này giảm thấp hơn so với năm 2015. Năm 2016, có khoảng 34% số người được hỏi trên phạm vi toàn quốc cho biết xã/phường của họ đã thành lập Ban TTND. Trong số này, khoảng 77% cho rằng những ban này thực tế có hoạt động. Ở Hải Dương, 75% số người trả lời cho biết ở xã/phường nơi họ sinh sống đã có Ban TTND, trong khi tỉ lệ này ở Quảng Ninh chỉ là 17%. Trong số những người biết sự tồn tại của những ban này tại Hưng Yên, có tới 94% cho rằng Ban TTND thực tế có hoạt động.

**Hàm ý chính sách.** Vai trò giám sát và phản biện xã hội của người dân luôn được đề cao trong nhiều chính sách quan trọng của nhà nước bên cạnh các văn bản pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại và tố cáo. Song, trên thực tế, dường như các cấp chính quyền địa phương chưa sẵn sàng đón nhận khuyến nghị, khiếu nại của người dân, cũng chưa xem đây là cơ chế giải trình hiệu quả. Do vậy, chính quyền địa phương cần chủ động và tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường. Luật Tiếp công dân năm 2014 là khuôn khổ pháp lý để thúc đẩy thực hiện có hiệu quả mối quan hệ tương tác giữa chính quyền với người dân. Với những yêu cầu của luật, chính quyền địa phương có thể xây dựng các cơ chế phù hợp với bối cảnh địa phương nhằm cải thiện tính giải trình và khả năng đáp ứng yêu cầu của người dân của chính quyền các cấp.

Bên cạnh đó, vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức đoàn thể và các tổ chức xã hội nói chung rất quan trọng trong việc rà soát và tìm biện pháp tăng cường hiệu quả của các thiết chế đảm bảo trách nhiệm giải trình của chính quyền với người dân, trong đó có Ban TTND. Để tăng cường tính hiệu quả của Ban TTND, cần trang bị kỹ năng cho các thành viên của ban, đồng thời tạo cơ chế thuận lợi để những ban này huy động người dân và các tổ chức xã hội có kinh nghiệm chuyên môn và nguồn lực tài chính cùng tham gia.

\*\*\*

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 2016, PAPI đã thu thập và phản ánh trải nghiệm của gần 88.962 người dân trên phạm vi toàn quốc.

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 2016 phản ánh ý kiến đánh giá của 14.063 người dân được chọn ngẫu nhiên từ toàn bộ 63 tỉnh/thành phố.

Chỉ số PAPI 2016 là sản phẩm của hoạt động hợp tác nghiên cứu 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.

Vui lòng truy cập [www.papi.org.vn](http://www.papi.org.vn) để tải báo cáo PAPI 2016 và nhiều tài liệu khác.