



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

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.

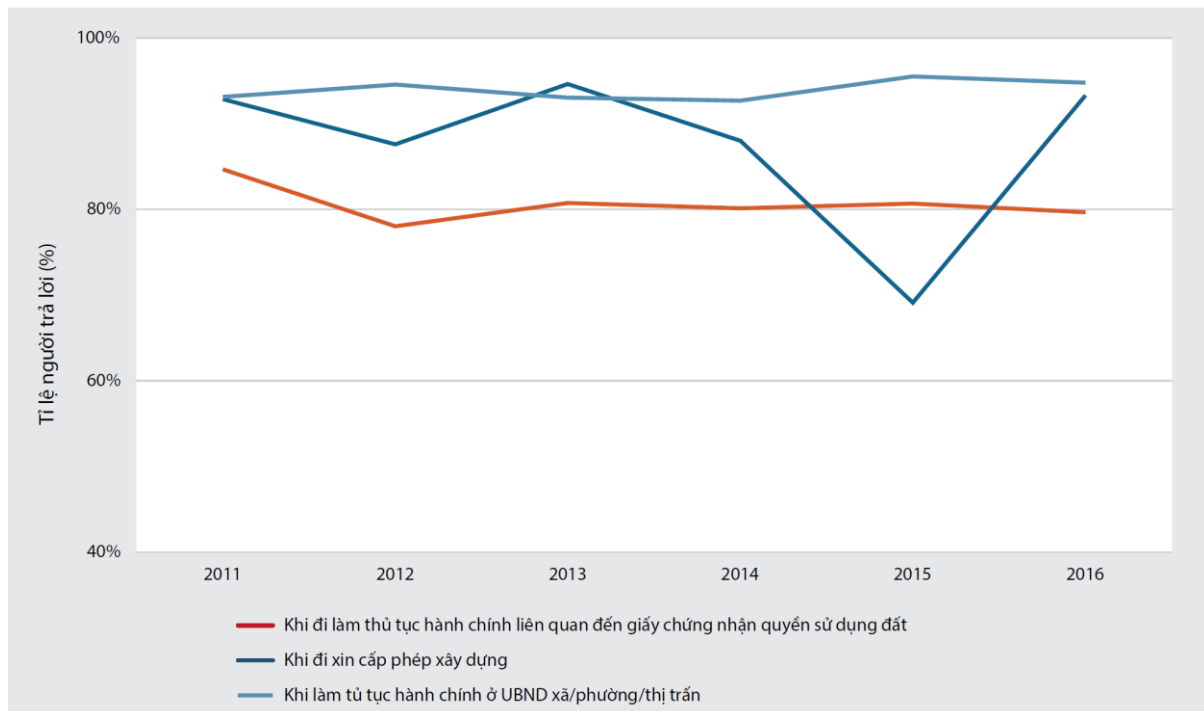
Năm 2016, chỉ tiêu đánh giá tổng chất lượng bốn loại dịch vụ hành chính công được điều chỉnh theo hướng tinh gọn hơn, tập trung vào những vấn đề người dân chưa mấy hài lòng trong giai đoạn khảo sát PAPI 2011-2015. Cụ thể là, từ năm 2016, bốn tiêu chí được tiếp tục sử dụng gồm: (i) phí và lệ phí làm thủ tục được niêm yết công khai, (ii) công chức thạo việc, (iii) công chức có thái độ lịch sự, và (iv) nhận được kết quả đúng lịch hẹn. Ngoài ra còn có thêm thước đo về mức độ hài lòng chung của người dân với dịch vụ hành chính công họ đã nhận được theo thang điểm từ 0-5.

Tổng quan kết quả cấp tỉnh. Kết quả tổng hợp ở chỉ số nội dung này cho thấy cải cách thủ tục hành chính và dịch vụ hành chính công đang có những bước tiến triển tốt. Khác với bốn chỉ số nội dung trước liên quan đến quản trị công, điểm số ở chỉ số nội dung này ít có sự chênh lệch giữa điểm thấp nhất và điểm cao nhất. Điểm của Hà Giang thấp nhất (đạt 6,64 điểm) và điểm của Quảng Bình cao nhất (đạt 7,67 điểm), và khi so sánh với nhau, khoảng cách về điểm khá nhỏ. Bên cạnh đó, điểm số của chỉ số nội dung này của tất cả các tỉnh/thành phố đều nằm trong khoảng trung bình cao đến khá trên thang điểm từ 1-10. Tương tự phát hiện của những năm trước, các phân khúc điểm ít có dấu hiệu tập trung theo vùng, miền. Các tỉnh đạt điểm cao nhất rải rác trên phạm vi toàn quốc. Song, có tới bốn trong số năm tỉnh ở khu vực Tây Nguyên (gồm Gia Lai, Lâm Đồng, Kon Tum và Đắk Nông) nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất. Trong số bốn nhóm dịch vụ hành chính PAPI đo lường, dịch vụ cấp giấy CNQSD đất đạt điểm thấp nhất, với 1,65 điểm trên thang điểm từ 0,25-2,5. Tiếp đến là dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương từ cấp tỉnh/thành phố tới cấp xã/phường, đạt 1,75 điểm. Dịch vụ hành chính liên quan tới giấy tờ tùy thân và một số thủ tục khác do Ủy ban Nhân dân cấp xã/phường thực hiện đạt 1,88 điểm.

Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương. Nội dung thành phần này đo lường mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ chứng thực, xác nhận cho người dân của chính quyền cấp quận/huyện và xã/phường. Một chỉ tiêu quan trọng của nội dung thành phần này là chất lượng dịch vụ, được đánh giá qua bốn tiêu chí cụ thể: phí và lệ phí làm thủ tục được niêm yết công khai, công chức thạo việc, công chức có thái độ lịch sự, và nhận được kết quả đúng lịch hẹn. Tất cả các tỉnh/thành phố đều đạt điểm cao ở chỉ tiêu này, dao động từ 3 điểm (Bình Dương) tới 3,98 điểm (Cà Mau) trên thang điểm áp dụng từ năm 2016 là từ 0-4 điểm. Trong số bốn tiêu chí được sử dụng để đo lường, ba vấn đề vẫn cần được cải thiện là công khai phí và lệ phí và mức độ thạo việc và thái độ của cán bộ, công chức thừa hành nhiệm vụ. Một chỉ báo khác đáng lưu ý là về mức độ hài lòng chung với dịch vụ nhận được, dựa trên thang điểm từ 1-5. Trên phạm vi toàn quốc, mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ tương đối cao, dao động từ 3,5 điểm (Kon Tum) tới 4,5 điểm (Cần Thơ). Phát hiện nghiên cứu từ hai chỉ tiêu này cho thấy đánh giá sự hài lòng của người dân nói chung có thể không nhất quán với đánh giá dựa trên từng tiêu chí trải nghiệm cụ thể. Điều này thể hiện qua kết quả tương đối khác về việc địa phương nào đạt điểm cao nhất hay thấp nhất ở chỉ tiêu tổng chất lượng dịch vụ từ bốn tiêu chí cụ thể với chỉ tiêu về sự hài lòng nói chung.

Dịch vụ cấp phép xây dựng. Trong số những người trả lời cho biết hộ gia đình họ đã xin cấp phép xây dựng trên phạm vi toàn quốc năm 2016 (chiếm khoảng 6,5% tổng số 14.063 người trả lời), 93% cho biết họ không phải đi qua nhiều nơi, gặp nhiều người mới làm xong thủ tục. Tỷ lệ này cao hơn nhiều so với tỷ lệ 69% của năm 2015. Trong số những người đã xin cấp phép xây dựng năm 2016, khoảng 83% đã nhận được giấy phép xây dựng. Tuy nhiên, ở Hưng Yên, chỉ có khoảng 10% số người đã xin cấp phép xây dựng nhận được kết quả. Điểm tổng chất lượng dịch vụ cấp phép xây dựng năm 2016 của các tỉnh/thành phố đạt trung bình 3,55 điểm trên thang điểm từ 0-4. Khánh Hòa đạt điểm cao nhất ở chỉ tiêu này. Điểm tổng chất lượng cho dịch vụ cấp phép xây dựng của Bình Dương chỉ đạt khoảng 2 điểm, mức thấp nhất toàn quốc. Về mức độ hài lòng với dịch vụ cấp phép xây dựng nói chung, điểm trung bình toàn quốc là 3,73 trên thang điểm từ 0-5. Dịch vụ cấp phép xây dựng ở Quảng Trị nhận được sự hài lòng cao nhất (đạt 4,74 điểm). Thái Bình chỉ đạt 1,56 điểm ở chỉ tiêu này.

Tỷ lệ người dân phản ánh không phải đi qua ‘nhiều cửa’ khi làm thủ tục hành chính, 2011-2016



Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. PAPI đo lường hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (giấy CNQSD đất) tới người dân và chất lượng của dịch vụ này. Năm 2016 có khoảng 9% số người được hỏi trên phạm vi toàn quốc cho biết hộ gia đình họ đã sử dụng dịch vụ này. Trong số đó, có khoảng 79% cho biết họ hoặc người thân trong gia đình không phải đi qua nhiều nơi, gặp nhiều người mới làm xong thủ tục. Tỷ lệ này giảm nhẹ so với kết quả khảo sát những năm trước. Ở khoảng 31 tỉnh/thành phố, từ 80% những người đi làm thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất trở lên cho biết họ hoặc người thân trong gia đình không phải đi qua ‘nhiều cửa’ mới làm xong thủ tục. Tuy nhiên, ở Bạc Liêu, tỷ lệ này chỉ là 21%, mức thấp nhất toàn quốc. Tương tự như vậy, trong khi ở hơn một nửa số tỉnh/thành phố, 84% số người đã sử dụng dịch vụ cho biết họ đã nhận được giấy CNQSD đất, thì ở Bình Dương tỷ lệ này chỉ xấp xỉ 1%.

Về tổng chất lượng dịch vụ cấp giấy CNQSD đất, kết quả tổng hợp ở chỉ tiêu này thấp nhất trong số bốn nhóm dịch vụ PAPI đo lường. Điểm trung bình toàn quốc ở chỉ tiêu này chỉ đạt 2,64 trên thang điểm từ 0-4. Điện Biên đạt điểm cao nhất (3,93 điểm) và Hưng Yên đạt điểm thấp nhất (0,92 điểm) ở chỉ tiêu này. Biểu đồ 3.5b cho biết hiệu quả cung ứng dịch vụ dựa trên bốn tiêu chí đánh giá nêu trên. Qua đó có thể thấy các tiêu chí chưa được người sử dụng đánh giá cao gồm ‘nhận được kết quả đúng lịch hẹn’, ‘công chức thạo việc’ và ‘phí và lệ phí được niêm yết công khai’. Phát hiện nghiên

cứu năm 2016 cũng cho thấy, 68,7% số người đã đi làm thủ tục đã nhận được giấy CNQSD đất sau 30 ngày, tăng 10% so với năm 2015. Song, vẫn có tới 10% phải chờ từ 100 ngày trở lên. Ngoài ra, khoảng 23% cho biết họ đã phải đưa ‘lót tay’ mới làm xong thủ tục, 10% phải đi qua môi giới (‘cò’) và 20% phải đi lại hơn 5 lần mới xong việc.

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 liên quan đến cá nhân hoặc hộ gia đình, chẳng hạn như đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn, thay đổi hay cải chính và xác định lại dân tộc, đăng ký hộ khẩu thường trú, v.v. Năm 2016, trên phạm vi toàn quốc, khoảng 33% số người được hỏi cho biết họ đã đi làm thủ tục hành chính ở UBND xã/phường. Trong số đó, gần 95% cho biết họ không phải đi qua nhiều ‘cửa’ mới làm xong giấy tờ. Về chỉ tiêu tổng chất lượng dịch vụ, giữa các địa phương có mức độ chênh lệch tương đối lớn. Thái Bình đạt điểm cao nhất toàn quốc (3,89 điểm) trong khi Quảng Ninh đạt điểm thấp nhất (2,4 điểm). Thiếu công khai, minh bạch về phí và lệ phí làm thủ tục và năng lực thực hiện công việc của công chức cấp xã/phường còn hạn chế là hai yếu tố chính dẫn tới mức độ hài lòng chưa cao ở nhiều địa phương.

Hàm ý chính sách. Công khai, minh bạch phí dịch vụ, năng lực và thái độ của công chức thừa hành và trả kết quả làm thủ tục đúng lịch hẹn là những khía cạnh các cấp chính quyền cần tiếp tục cải thiện để người sử dụng dịch vụ hài lòng hơn với bốn loại dịch vụ hành chính công được chọn đo lường qua PAPI. Đây cũng là bốn tiêu chí trọng tâm trong nghiên cứu PAPI từ năm 2016. Để nâng cao sự hài lòng của người dân với bốn nhóm dịch vụ hành chính công nói trên, các cấp chính quyền cần nghiêm yết công khai phí và lệ phí cho từng loại thủ tục tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, và kịp thời thông báo tới người làm thủ tục nếu có thay đổi về thời hạn trả kết quả. Bên cạnh đó, cần đẩy mạnh đào tạo, tập huấn kỹ năng thực hiện thủ tục hành chính và kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho đội ngũ công chức. Riêng đối với dịch vụ hành chính liên quan đến giấy CNQSD đất, các sở Tài nguyên và Môi trường và ban ngành liên quan cần tăng cường chỉ đạo và giám sát các phòng ban liên quan cấp huyện/quận tuân thủ tốt hơn các quy định của pháp luật nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ. Để đạt được sự hài lòng của người dân với dịch vụ này, các cơ quan, ban ngành chịu trách nhiệm cần nghiêm yết công khai phí và lệ phí thực hiện thủ tục, trả kết quả đúng lịch hẹn, hạn chế vòi vĩnh đòi ‘lót tay’ hay thông đồng với trung gian (‘cò’) trong quá trình xử lý thủ tục cấp giấy CNQSD đất.

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 để tải báo cáo PAPI 2016 và nhiều tài liệu khác.