

# PAPI 2021

Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh:  
Đo lường trải nghiệm của người dân

Tỉnh/Thành phố: **Ha Noi**

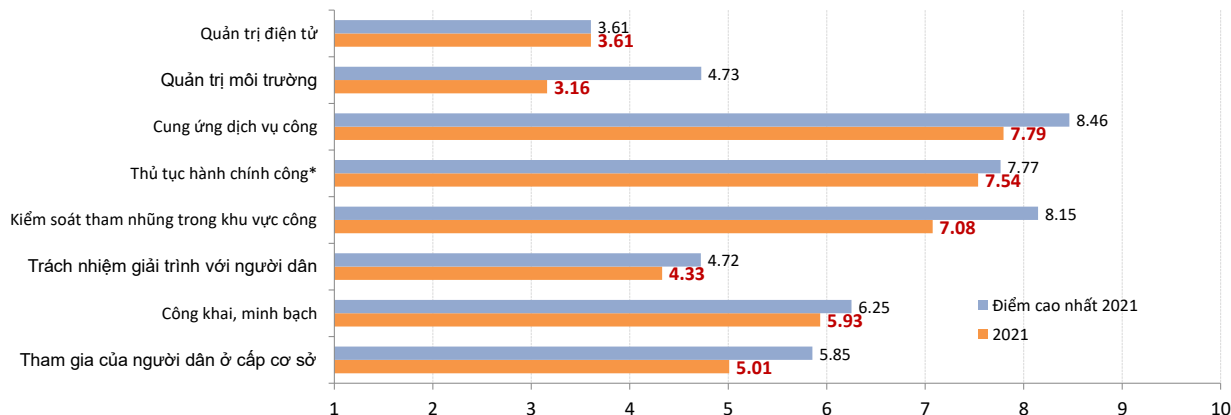
Điểm chỉ số  
nội dung  
2021



Chỉ số PAPI đo lường hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh dựa trên trải nghiệm và đánh giá của người dân khi tương tác với các cấp chính quyền địa phương. Chỉ số PAPI là công cụ theo dõi, giám sát năng lực điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền địa phương; giúp các cấp chính quyền địa phương có những căn cứ điều chỉnh và cải thiện hiệu quả công tác, phục vụ người dân tốt hơn. Chỉ số PAPI bổ sung thông tin, dữ liệu cho những công cụ "tự đánh giá" hiện có của các cấp/ngành/địa phương bằng việc áp dụng phương pháp tổng hợp ý kiến đánh giá dựa trên trải nghiệm của người dân, lấy người dân là trung tâm.

Hồ sơ PAPI tỉnh/thành phố giới thiệu kết quả tổng hợp của 8 chỉ số lĩnh vực nội dung và 29 chỉ số nội dung thành phần cấu thành Chỉ số PAPI của từng tỉnh/thành phố từ năm 2018. Qua đó, các cấp chính quyền tỉnh/thành phố có được thông tin về mức điểm của địa phương mình trong năm qua, so sánh với địa phương đạt điểm cao nhất, và so sánh với chính địa phương mình qua các năm. Từ việc so sánh đó, chính quyền tỉnh/thành phố tìm được địa phương có kinh nghiệm tốt để học hỏi và/hoặc tìm biện pháp nâng cao mức độ hài lòng của người dân với hiệu quả quản trị và hành chính công ở địa phương mình.

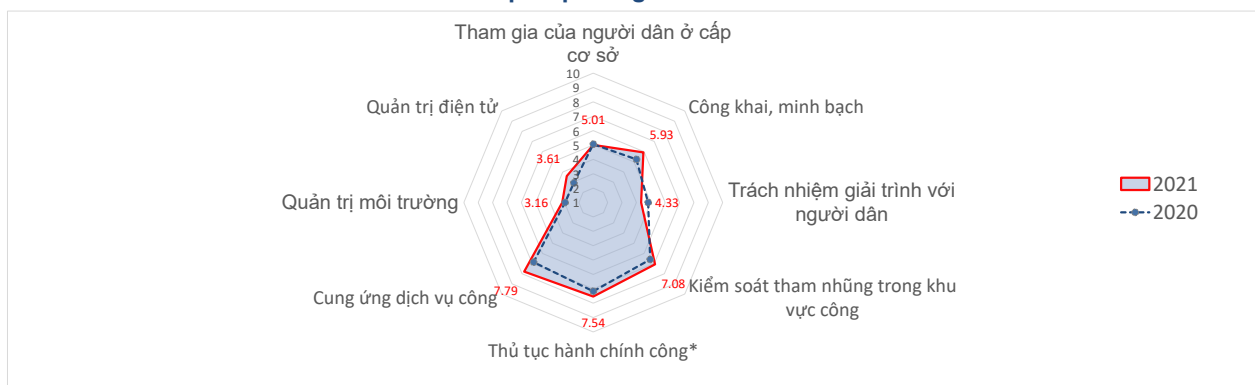
## Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2021



\* Chỉ số nội dung có một số thay đổi ở cấp độ chỉ tiêu và nội dung thành phần năm 2021

Kể từ năm 2009 đến nay, Chỉ số PAPI đã lắng nghe ý kiến của 162.066 người dân thuộc mọi tầng lớp dân cư, mọi ngành nghề trong xã hội trên toàn bộ 63 tỉnh/thành phố. PAPI là nghiên cứu xã hội học lớn nhất hiện nay ở Việt Nam tìm hiểu hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh. Chỉ số PAPI 2021 được tổng hợp từ phỏng vấn trực tiếp 15.833 người dân có hộ khẩu thường trú ở các địa phương trên phạm vi toàn quốc về trải nghiệm của họ khi tương tác với các cấp chính quyền địa phương và sử dụng dịch vụ công.

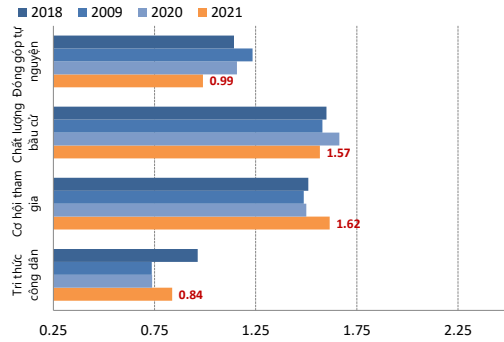
## Điểm theo lĩnh vực nội dung năm 2021 so với điểm tối đa: Ha Noi



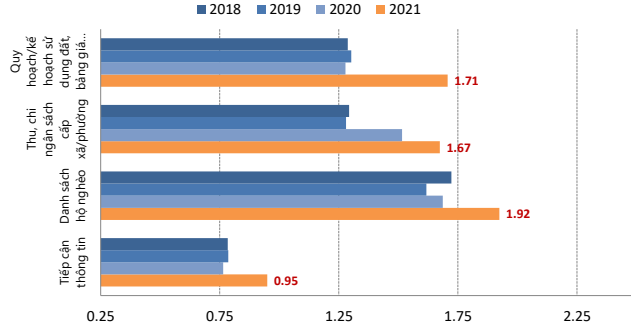
Ghi chú: Thang điểm mỗi nội dung thành phần: 1 (thấp nhất) - 10 (cao nhất)

# Điểm chỉ số nội dung thành phần giai đoạn 2018-2021: **Ha Noi**

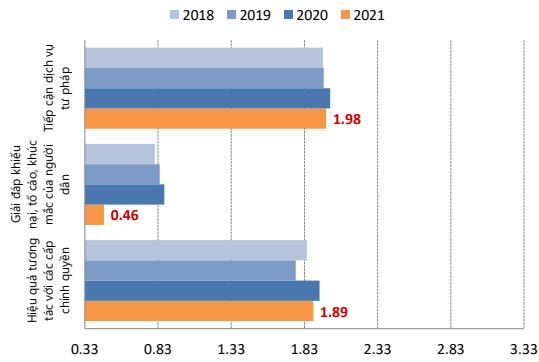
## Tham gia của người dân ở cấp cơ sở



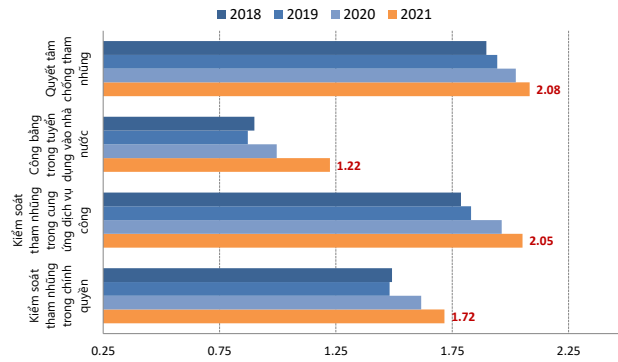
## Công khai, minh bạch



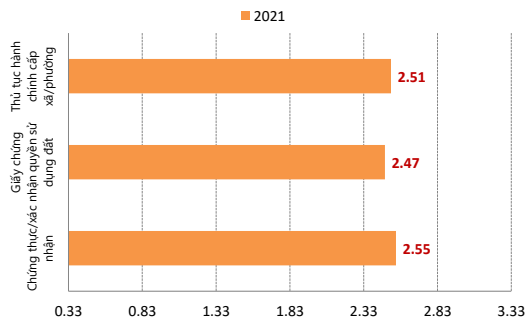
## Trách nhiệm giải trình với người dân



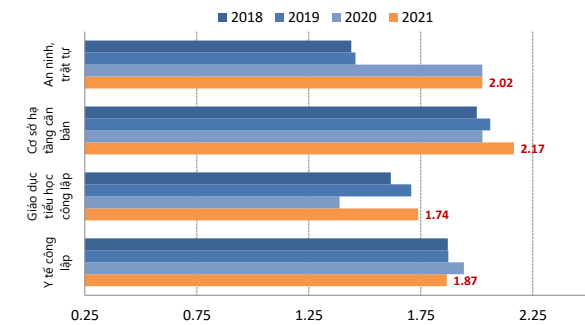
## Kiểm soát tham nhũng



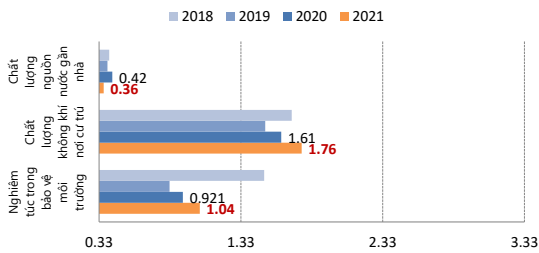
## Thủ tục hành chính công\*



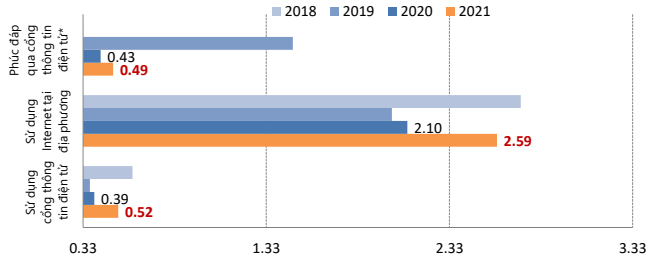
## Cung ứng dịch vụ công



## Quản trị môi trường



## Quản trị điện tử



Ghi chú: \* Chỉ số nội dung 5 'Dịch vụ hành chính công' có thay đổi lớn trong năm 2021. Điểm số của các tỉnh, thành phố từ năm 2011 đến 2017 được đăng tải tại [www.papi.org.vn](http://www.papi.org.vn).



Trung tâm Đổi mới sáng tạo và Nghiên cứu khoa học  
Mặt trận Tổ quốc Việt Nam



Từ năm 2018, Cơ quan Hợp tác và Phát triển Úc tài trợ chính, và Đại sứ quán Ai-len cùng UNDP Việt Nam tài trợ bổ sung.

[www.papi.org.vn](http://www.papi.org.vn)